

Focus op cloud, met liefde voor eigen apps: de Director ICT van Vanbreda Risk & Benefits aan het woord

[Michaël Aussems](#)



Vanbreda Risk & Benefits wil het verschil maken in de markt met een zelf ontwikkeld applicatielandschap op maat. Het onderhoud daarvan is slechts één van de taken van Sarah Dillen, Director ICT. Hoe combineert haar IT-organisatie innovatie, veiligheid en efficiëntie?

Vanbreda Risk & Benefits is de grootste onafhankelijke [verzekersmakelaar](#) en risicoconsultant in België. De firma met hoofdzetel in Antwerpen adviseert ondernemers, bedrijven en publieke instellingen op vlak van alles wat met verzekeringen, risicobeheer en employee benefits te maken heeft.

Vanbreda prijst zichzelf aan via de 85 jaar ervaring in de sector, maar ook de digitale tools die de bedrijfsvoering ondersteunen. Sarah Dillen is als Director ICT verantwoordelijk voor het onderhoud en de verdere ontwikkeling van die tools, net als de algemene digitale ondersteuning van het hele bedrijf.

ITdaily: “Hoe ziet de IT-omgeving waarvoor je verantwoordelijk bent eruit?”

Sarah Dillen: “Ik ben verantwoordelijk voor het hele IT-landschap. Daaronder vallen de infrastructuur, de ontwikkeling van applicaties en proces- en change-management. Het is de

job van het IT-departement om een zo efficiënt mogelijke, stabiele en veilige werkplek te bieden, waarbij we onze werknemers dagdagelijks ondersteunen.”

“Verder bouwen en onderhouden we een heel groot maatwerk-applicatielandschap. Ondermeer daarmee maken we commercieel het verschil in onze sector. We bouwen portalen voor bedrijfsklanten, verzekeren en hun medewerkers, apps voor personeel en tools voor de HR-afdeling van onze klanten. Klanten kunnen bijvoorbeeld in realtime hun claims opvolgen. Het applandschap is heel uitgebreid, veel uitgebreider misschien dan je wellicht van een verzekeringsmakelaar zou verwachten.”

“Ons landschap is intussen best uitgebreid, met eigen infrastructuur en toepassingen in de cloud. Intern zijn we heel Microsoft-georiënteerd, zowel wat ontwikkeling en toepassingen betreft, als in de keuze voor de Azure-cloud.”

Wat zijn je belangrijkste prioriteiten op dit moment?

Dillen: “De hoofdprioriteit is en blijft altijd het bewaken van de continuïteit en de veiligheid van de dienstverlening. Daarnaast ondersteunen we actief de commerciële groei en willen we snel kunnen inspelen op een veranderende markt.”

“Sinds een paar weken speelt er bijvoorbeeld een grote commerciële opportuniteit. Daar proberen we dan maximaal te ondersteunen door middelen vrij te maken, te verschuiven en te schalen waar nodig. We maken wel plannen vooraf, maar staan steeds klaar om die snel aan te passen wanneer we daarmee het bedrijf kunnen ondersteunen. In zo’n geval denken we Vanbreda-breed.”

Begrijpt de rest van Vanbreda die prioriteiten voldoende? Zit iedereen op één lijn?

Dillen: “Begrip is niet vanzelfsprekend en kan een uitdaging zijn. Het vraagt veel aandacht en communicatie. Wij zetten er op verschillende niveaus op in. We werken *agile* met veel aandacht voor overleg met de business. Verder werken we nog met klassiekere stuurgroepen. We combineren zo het beste van twee werelden.”

“Als we updates moeten doorvoeren of componenten moeten vervangen, leggen we steeds uit waarom. We zullen nooit zomaar zeggen dat iets moet. Zo begrijpt de businesskant IT, maar het omgekeerde is even belangrijk. Wij moeten goed begrijpen waar de zakelijke uitdagingen liggen, en die op een kostenefficiënte manier oplossen. We hebben verschillende systemen om alles in goede banen te leiden.”

“Verder is het belangrijk dat ik als IT-directeur mee in het directiecomité zit. Daar kijken we jaarlijks naar de behoeften van IT en de business, en beslissen we de prioriteiten binnen een haalbaar budget. We willen zowel een plan maken, als flexibel blijven om in te spelen op opportuniteiten.”

[Door uit te leggen wat je doet, maar ook waarom, betrek en motiveer je mensen.](#)
Sarah Dillen, Director ICT Vanbreda Risk & Benefits

“De laatste jaren zijn we intern veel transparanter geworden en is het wederzijds begrip naar mijn gevoel sterk gegroeid. Door uit te leggen wat je doet, maar ook waarom, betrek en motiveer je mensen.”

Heeft de IT-afdeling dan toegang tot voldoende mensen en middelen om de uitdagingen tot een goed einde te brengen?

Dillen: “Eigenlijk wel (lacht). Ik heb een sterk team van 76 medewerkers, met een goede retentie. Mensen werken graag voor ons en dat willen we zo houden. De laatste jaren hebben we bovendien sterk kunnen aanwerven. De markt is wat dat betreft toch een stuk aan het veranderen.”

“Wanneer we snel willen opschalen, werken we samen met externe partners. Het kan soms zijn dat we iets eerst met externe partijen bouwen om snelheid te maken, maar het project dan intern overnemen.”

“Vanbreda investeert verder fors in IT, maar dat wil natuurlijk niet zeggen dat het budget eindeloos is. We moeten steeds zoeken naar een goede balans tussen continuïteit, veiligheid, efficiëntie en innovatie, om de stijging van de IT-kosten onder controle te houden. Wat we doen, moet bijdragen aan het commercieel succes. Ik ben tevreden met de mensen en de middelen die ik daarvoor ter beschikking heb.”

Zit de toekomst van de IT-omgeving van Vanbreda in de cloud, on-premises of in een combinatie daarvan?

Dillen: “We hanteren een cloud first-strategie, maar zijn toch tot de conclusie gekomen dat het in de praktijk de eerste jaren een combinatie van cloud en on-premises zal zijn. Voor nieuwe applicaties en aangekochte software kiezen we meteen voor de cloud, maar ons bestaande maatwerk-applicatiesysteem zal voorlopig nog on-premises draaien.”

“Moest alles in de cloud zitten, zou dat wel eenvoudiger zijn. De schaalbaarheid is relevant en het zou een eenvoudigere integratie tussen applicaties met zich meebrengen. We integreren onze toepassingen immers steeds meer met externe oplossingen. Die maatwerk-toepassingen zijn echter nog niet aangepast aan efficiënt draaien in de cloud. Er is dus geen businesscase om het maatwerk te migreren.”

“Duurzaamheid is ook belangrijk voor ons. Bij de verhuis van het datacenter op onze eigen site naar een externe locatie, kiezen we voor een colocationpartij met een EvoVadis Platinum-label.”

Welke impact hebben regelgevingen zoals NIS2 en DORA op het IT-beleid?

Dillen: “NIS2 zijn we niet aan onderhevig, maar DORA wel. We zijn deel van de financiële sector. In het kader van DORA hebben we IT-processen versterkt en geformaliseerd. Dat hebben we gedaan in nauwe samenwerking met de collega's van beveiliging en compliance.”

“De CISO en *Compliance & Risk Manager* rapporteren aan de CEO, niet aan mij. Het is een goede zaak dat IT en beveiliging gescheiden zijn, zodat er een externe blik is op de IT. Zo kan ik ook uitgedaagd worden.”

“De grootste uitdaging bij regelgeving is om te interpreteren wat er verwacht wordt. Zodra dat in orde is, loopt alles vlot. DORA heeft niet zo veel veranderd voor ons omdat veiligheid al sterk geïntegreerd zat. De wetgeving zet ons wel iets scherper, en geeft daardoor ook meer vertrouwen. Dat vind ik een positieve evolutie.”

Wetgeving zet ons iets scherper, en geeft daardoor ook meer vertrouwen.
Sarah Dillen, Director ICT Vanbreda Risk & Benefits

“IT-wetgeving heeft wat dat betreft zeker een toegevoegde waarde. Er zijn altijd deadlines en de impact is telkens voelbaar, maar de regels bevestigen voor een stuk wat we al deden en geven ons inzicht in wat beter kan. Dat is een goede zaak. Interpretatie van regels en voldoende tijd krijgen om ze te implementeren, blijft wel een pijnpunt.”

Hoe gaat Vanbreda Risk & Benefits om met de AI-hype?

Dillen: “Onze basisstrategie is om een intelligente volger te zijn. Daar houden we ons aan, ook bij AI. We zetten er wel op in, op verschillende fronten. Zo loopt er een *AI For Everyone*-initiatief waarbij we bewustzijn en kennis versterken, en is er een AI-café waarbij ambassadeurs 's middags kunnen samen komen om te praten over AI.”

“We experimenteren ook met de technologie en leggen bijvoorbeeld een prompt-bibliotheek aan. Binnen IT zijn we gestart met *AI for IT*, waarbij we Copilot voor ontwikkelaars integreren. We onderzoeken welke efficiëntiewinsten we kunnen boeken bij onze teams. Maandelijks moet iedereen ervaringen met elkaar delen, om zo te komen tot iets wat gangbaar wordt voor gebruik.”

“We experimenteren ook met LLM's en kijken bijvoorbeeld of we AI in ons contact center kunnen inzetten om vragen sneller te beantwoorden. In het kader van de AI Act mag het niet om bepaalde beslissingen te nemen met AI, maar de technologie kan medewerkers wel helpen om sneller informatie uit systemen te halen en antwoorden voor te bereiden.”

“Zijn we dan echt een volger? Ik vergelijk ons met de gehele markt. Specifiek in de verzekeringsmarkt zijn we misschien toch wel pioniers (lacht).”

Welke belangrijke trends volg je tot slot nog op met het oog op de komende drie jaar?

Dillen: “Daarvoor blijf ik toch bij AI. De vraag is of AI een hype zal blijven, dan wel een echte *game changer* zal worden. Die vraag stellen we ons oprecht, want er zijn heel wat uitdagingen te overwinnen. Zaken zoals de ecologische impact, maar ook vooroordelen in modellen, of hallucinaties, kunnen we écht wel missen in onze sector. We gaan de wereld blijven volgen, om zo per businessdomein zo goed mogelijk de evoluties te voorspellen en onze investeringen daarop af te stemmen.”

“Vanbreda is vandaag marktleider in België als makelaar, en dat moet zo blijven. Ik ben ervan overtuigd dat investeringen in AI daaraan kunnen bijdragen, maar we moeten opvolgen of dat echt zo is.”

Bron: [website ITdaily](#)