

Lisa Hendriks

Junior Verzekeringsadviseur

Apeldoorn, Nederland · l.hendriks@gmail.com · +31 6 45 82 13 67 · linkedin.com/in/lisahendriks



Afgestudeerd in Financial Services Management aan de Hogeschool van Arnhem en Nijmegen. Tijdens een afstudeerstage bij Achmea **85 particuliere klanten** geadviseerd over schade- en inkomensverzekeringen. In het bezit van Wft Basis en Wft Schade Particulier. Afgestudeerd met een gemiddelde van **7,4**.

ERVARING

Stagiair Verzekeringsadvies, Achmea (Interpolis), Apeldoorn

Feb 2025 – Jul 2025

Klantadvies voor particuliere schade- en inkomensverzekeringen.

- Adviesgesprekken gevoerd met **85 particuliere klanten**
- Premieberekeningen uitgevoerd voor gemiddeld **25 offertes per week**
- Klanttevredenheidsscore van **8,7/10** behaald over de stageperiode
- Schademeldingen verwerkt met een gemiddelde afhandeltijd van **2,3 dagen**

Klantenservice Medewerker, Univé Verzekeringen, Zwolle

Mrt 2024 – Jan 2025

Telefonische klantenservice voor polishouders.

- Gemiddeld **40 telefoongesprekken per dag** afgehandeld
- Polismutaties verwerkt voor **1.200 klanten** in 10 maanden
- First-call-resolution rate van **78%**

OPLEIDING

Diploma en studierichting, Hogeschool van Arnhem en Nijmegen, Arnhem

Sep 2021 – Jul 2025

Afgestudeerd met een gemiddelde van **7,4**. Minor: Risk Management & Insurance.

- Relevante vakken: Verzekeringstechniek, Financieel Advies, Klantcommunicatie, Pensioenrecht

VAARDIGHEDEN

Verzekeringsadvies particulier, Wft Basis & Schade, Premieberekening, Schadeafhandeling, CRM-systemen, Klantcommunicatie, Polisbeheer, Risicoanalyse, Telefonische verkoop, Compliance

CERTIFICATEN

Wft Basis, CDFD

Mrt 2024 – Mrt 2024

Wft Schade Particulier, CDFD

Sep 2024 – Sep 2024

TALEN

Nederlands (moedertaal), Engels (vloeiend)

PROJECTEN

Afstudeeronderzoek - Digitalisering in Verzekeringsadvies

Jan 2025 – Jun 2025

Onderzoek naar de impact van digitale adviestools op klanttevredenheid bij **3 verzekeringsintermediairs**.

- Enquete onder **150 klanten**, beoordeeld met een **7,8**

REFERENTIES

Peter Scholten, Teamleider Verzekeringsadvies, Achmea (Interpolis), p.scholten@achmea.nl, +31 6 52 37 49 18

BUITENSCHOOLSE ACTIVITEIT

Vrijwilliger - Nibud Geldwijzer Workshops

Sep 2023 – Jun 2024

Workshops financiële geletterdheid gegeven aan **6 MBO-klassen** in de regio Arnhem.

- **140 studenten** bereikt met budgetteringsworkshops