

Ik doe het zelf ook! Ik praat ook in rare verzekeringstaal. Vorige week legde ik onze jongste medewerker uit wat het verschil was tussen provinciaal, beurs en volmacht. Ineens zei ze tegen mij: "Ik vind het een beetje gênant om te zeggen, maar ik begrijp vaak niet wat de collega's zeggen. Iedereen gebruikt van die rare woorden. Is het goed als ik ze opschrijf en aan jou vraag wat het eigenlijk betekent?"

## Prolongeren

TEKST MIEKE DADEMA, SOEPEL.NU

Ik viel even stil. En antwoordde toen, natuurlijk mag dat! Graag zelfs, dan leer je sneller. Dus tovert ze nu elke week weer een lijstje met de raarste woorden tevoorschijn. Woorden die voor ons op kantoor allemaal doodnormaal zijn. En deze week stond hét woord op haar lijst, 'prolongeren'. Ja, prolongeren. Ik kulkte in gedachten meer dan twintig jaar terug in de tijd. Ik had wat gedoe gehad met prolongeren, met het woord dan, niet met het proces zelf, maar dat wist ik toen nog niet.

Ik was 25 en net twee weken begonnen bij een verzekeraar. Het ging best lekker. Post werken, telefoon aannemen. Ik werd ingewerkt door de senior acceptant. Ik kon alles aan hem vragen. Dat scheelde enorm, want ik begreep er natuurlijk nog niks van. En toen kwam het: als je de dekkingswijziging doorvoert en de prolongatie is net geweest, moet je die eerst terugdraaien, dan de dekking wijzigen en dan handmatig prolongeren.

Ja?... Euh...nee?!? Nog een keer: als je een dekkingswijziging doorvoert, of wat dan eigenlijk ook, met een premie mutatie als gevolg en de prolongatie is geweest, maar de datum van de aanpassing ligt daarvoor, dan moet je de pro terugdraaien, mutatie doorvoeren en dan weer prolongeren.



### TOUR DE FRANCE

Ja???... Euh... nee... We keken elkaar aan, hij dacht hard na hoe dit uit te leggen en probeerde het steeds opnieuw. Op een gegeven moment stonden bij mij bijna de tranen in de ogen. Hoe hard ik mijn hersens ook liet kraken, ik hoorde wel Nederlandse woorden, maar ik kon er geen chocola van maken. Ik vond het vreselijk! Uiteindelijk zei hij, laat deze maar even zitten, dan pakken we nu wat anders om te doen. Ik bleef verward achter. Prolongeren kende ik alleen van het prolongeren van je titel bij de Tour de France, zoiets...

En toen zei mijn medewerker ineens: "Wat is prolongeren? Er moet van alles gedaan worden voor de prolongatie, maar ik weet niet wat het betekent en ik weet dus ook niet wat ik moet doen."

Ik dacht na, wilde vooral niet dezelfde fout maken als mijn opleider, gewoon het woord heel vaak herhalen en dan hopen dat het aankomt.

Dus ik zei: "Tja, prolongeren, da's echt een raar woord. Het is gewoon als we de nieuwe rekeningen aan de klanten sturen. En het is makkelijker om dingen aan te passen, voordat die rekeningen de deur uit gaan. Anders moet je rekening eerst terugboeken, de aanpassingen doen, en dan weer een nieuwe rekening maken voor de komende verzekeringsperiode..." Ze knikte: "Oh dat is helemaal niet moeilijk! Waarom zegt niemand dat gewoon?" Ik haalde opgelucht adem... ■

**'Waarom zegt niemand dat gewoon?'**