

Gebruikers enthousiast over voordelen 'Claims' in de dagelijkse praktijk

"We zouden niet meer zonder e-ABS willen"

De Claims-module van het e-ABS-systeem is al enkele jaren operationeel. De eerste versie van leverancier Riskclick dateert uit 2004 en werd in april 2008 opgevolgd door de applicatie van Logica. Sindsdien zijn inmiddels ruim 65.000 schadedossiers in e-ABS opgeslagen. Na een aarzelend begin met wat kinderziektes en gewenningsproblemen heeft het systeem zich ontwikkeld tot een onmisbare ondersteuning van alle bij het schadeproces betrokken partijen, zo blijkt uit de ervaringen en bevindingen van zeven schadeprofessionals: de makelaars Marcel Grondman (Meijers), Constantijn Nicolay (Marsh) en Petra Rouw (Aon), de verzekeraars Nico Bon (Delta Lloyd), Kors van Bruinisse (Raets Marine) en Volkert Houtkoop (Amlin Corporate Insurance) en schade-expert Hans de Hoog (Lengkeek, Laarman & De Hosson). "We zouden niet meer zonder willen."



Hans de Hoog: "E-ABS biedt ook experts tal van voordelen."

Behalve als gebruiker zijn zij allen op de een of andere manier betrokken geweest bij de totstandkoming van e-ABS; via het Gebruikersoverleg van de VNAB of een eerder platform in de Riskclick-periode en/of in een interne commissie bij hun werkgever, terwijl De Hoog door het NIVRE was afgevaardigd om in het Gebruikersoverleg de belangen van de expertisebranche te behartigen.

Binnen het Gebruikersoverleg, dat zowel bestaat uit IT-specialisten als verzekeringsmensen bij makelaars, verzekeraars en experts, wordt periodiek de voortgang van het project besproken, eventuele knelpunten en wenselijke verbeteringen aangekaart en in gezamenlijk overleg de prioriteiten vastgesteld. Met andere woorden, welke verbetervoorstellen zijn 'must haves' en dienen snel te worden ingevoerd en welke zijn minder urgent. Allen geven aan dat zij zelf, dan wel hun betrokken collega's binnen hun bedrijf, het Gebruikersoverleg als nuttig, positief en constructief ervaren. De aangedragen verbeterpunten worden direct serieus opgepakt en waar mogelijk direct of in een later stadium doorgevoerd.

Verbetering

De zeven professionals achten de komst van e-ABS van cruciaal belang voor de toekomst van de co-assurantiemarkt en spreken van verbeteringen, zowel in vergelijking met de 'oude', fysieke beursituatie als – zij het in

mindere mate - met de eerdere versie van Riskclick. Al geeft eenieder aan dat vooral de beginperiode moeizaam was, mede doordat het systeem vanwege traagheid en andere 'kinderziektes' op de nodige scepsis en weerstand van schadebehandelaars stuitte, en de gewenningsfase enige tijd duurde. Uiteindelijk is die scepsis en weerstand al doende en door aanpak van de knelpunten omgebogen in enthousiasme. "We zouden vandaag de dag eigenlijk niet meer zonder e-ABS willen en kunnen", vinden allen.

Dat e-ABS gebruikers tal van voordelen biedt, daar is men ook volledig van overtuigd. Bon wijst op de grotere transparantie. "Ook volgverzekeraars hebben inzage in het schadebehandelingsproces van het begin tot het eind." Grondman noemt het digitale dossier als voornaamste pluspunt. "Alle relevante informatie zit bij elkaar: melding, voorbericht, expertiserapport, schaderekening. Met als bijkomend voordeel dat zoekraken van stukken zo goed als is uitgesloten." Houtkoop zegt het een goede zaak te vinden dat door middel van e-ABS alle bij een schade betrokken partijen gelijktijdig op de hoogte zijn van dezelfde informatie en anderen niet hoeven te storen om deze op welk moment van de dag ook te kunnen raadplegen."

Rouw, die spreekt van 'een belangrijke stap voorwaarts in het hedendaagse digitale tijdperk', is van mening dat tijdsbesparing, kostenreductie en snelheid van werken andere voordelen zijn. "Het systeem heeft het in zich om een schade binnen één dag af te wikkelen." Van Bruinisse noemt daarnaast een grotere efficiency en de overzichtelijkheid als voordeel. "Zo zie je in één oogopslag wat je werkvoorraad is en waar de deadlines liggen. Het systeem dwingt je daarnaast tot een meer gestructureerde manier van werken." Nicolay wijst op het voordeel voor de klant. "Die kan met behulp van e-ABS sneller zijn schade vergoed krijgen. Daarnaast ondersteunt het systeem de nieuwe manier van werken. Het maakt tijd- en plaatsafhankelijk werken mogelijk en werkt ook mee aan vergroting van de duurzaamheid en efficiëntie."

Wat is het voordeel voor experts?" Hans de Hoog: "In de eerste plaats de open en rechtstreekse communicatie simultaan naar alle betrokken partijen tegelijk, waardoor iedereen op hetzelfde moment over dezelfde informatie beschikt. Daardoor



De oude en nieuwe co-assurantiewereld in beeld gebracht. Gezeten met een laptop op schoot op een traditionele houten beursbank V.I.n.r. Constantijn Nicolay, Petra Rouw en Kors van Bruinisse. "Het systeem heeft het in zich om een schade binnen één dag af te wikkelen."

wordt voorkomen dat informatiestromen langs elkaar heen lopen. Bovendien neemt de papieren rompslomp hierdoor sterk af", aldus de Lengkeek-directeur, die aangeeft dat het zijn perceptie is dat het systeem ook bij experts goed werkt en dat gebruikers tevreden zijn.

Verbeterpunten

Desalniettemin hebben allen nog wat wensen op hun lijstje staan ten aanzien van e-ABS. Volgens Rouw kan het systeem op tal van onderdelen nog wat verder gefinetuned worden, waarbij het vooral gaat om wat kleine praktische aanpassingen, zoals het stroomlijnen van binnenkomende poststromen en de koppeling met referentienummers. Voorts is Houtkoop van mening dat de responstijd nog beter kan, al gaat het al veel sneller dan vroeger. Maar mede door de gewenning aan de hedendaagse steeds snellere technologische hulpmiddelen, stoor je je aan elk moment dat het zandloperkje in beeld is", aldus ACI's claimsspecialist, die voorts graag de mogelijkheid van het maken van subdossiers in het systeem zou willen zien. "Al geef ik toe dat dit een nice to have-oplossing is."

Bon zegt het als vervelend te ervaren dat de verbinding wordt verbroken als je een

tijdje uit het systeem bent, bijv. vanwege andere werkzaamheden. Ook de traagheid van het systeem is volgens hem voor verbetering vatbaar. "Daarnaast zou, indien je bijvoorbeeld een expertiserapport of ander bericht hebt ingezien, dit zichtbaar gemaakt moeten worden in taken/meldingen door middel van een vinkje of op andere wijze, net zoals nu al gebeurt na bevestiging schademelding c.q. accordering schaderekening." Ook Grondman is van mening dat het systeem 'ietsie pietsie' sneller zou mogen zijn en gaat hij ervan uit dat na de koppeling met Placement de gegevens van verzekeraars niet meer handmatig hoeven te worden ingevoerd. "Van mij zou het systeem nog wel wat gebruikersvriendelijker mogen worden", vult Van Bruinisse aan, die daarnaast aangeeft het toe te juichen wanneer ook de klant toegang tot e-ABS zou krijgen. De Hoog zegt het prettig te vinden wanneer via het systeem ook de polisvoorwaarden rechtstreeks te raadplegen zouden zijn. "Die informatie is voor experts nu eenmaal van eminent belang om ons werk te kunnen doen."

Maak er gebruik van

De zeven zijn unaniem enthousiast over de Claims-module. "Het is een prima tool voor de afwikkeling van schades. Maak er



Volkert Houtkoop, Nico Bon en Marcel Grondman (vlnr.): "Goede zaak dat alle bij een schade betrokken partijen gelijktijdig op de hoogte zijn van dezelfde informatie."

"E-ABS maakt tijd- en plaatsafhankelijk werken mogelijk"

gebruik van", stelt Grondman. "Gebruik het vooral met verstand", vult Van Bruinisse aan. Houtkoop wil eenieder voorhouden te accepteren dat het systeem (nog) niet perfect is. "Kijk meer naar de voordelen dan naar de nadelen, maar blijf verbeterpunten aankaarten." Wat dat laatste betreft vindt hij Bon aan zijn zijde. "Signaleer problemen en knelpunten en meldt procesverbeteringen zo spoedig mogelijk. Daarnaast verdient een juiste invoering van gegevens continue de aandacht van alle betrokkenen." Vanuit de expertisebranche wil ook De Hoog nog iets meegeven aan 'de markt'. "Zet na de telefonische schademelding direct alle

relevante informatie in het systeem. Dat kunnen wij die meteen meenemen bij de uitvoering van onze expertiseopdracht. Helaas gebeurt dat niet altijd."

Ook Rouw spreekt van 'een mooie *tool*' om nog sneller en efficiënter zaken met elkaar te doen. "Het is een prachtig systeem dat zeker in combinatie met *Placement* en *Clearing* de bedrijfstak kansen biedt. Het is zaak om met elkaar, onder meer via het Gebruikersoverleg, het systeem verder te optimaliseren en te *finetunen*, waarbij het goed zou zijn dat de medewerkers van sluit- en acceptatieafdelingen ten aanzien van de

werkwijze en mogelijkheden van het systeem eens te rade gaan bij hun schadecollega's, die inmiddels ruime kennis en ervaring hiermee hebben opgedaan. Daarnaast is het van belang dat we invulling blijven geven aan *people's business* door aandacht te blijven houden voor persoonlijk contact en elkaar waar mogelijk blijven ontmoeten en in gesprek blijven, zeker bij complexe schades." De anderen, collega-makelaar Nicolay inclus. sluiten zich daarbij aan. "Als wij alleen via systemen communiceren, dan verdwijnt het persoonlijk contact en dat zou niet goed zijn voor onze *business*. Waar wij ook op moeten letten, is dat de afspraken

die wij in de markt maken, zoals de SPC-regeling, ook daadwerkelijk in de praktijk worden uitgevoerd", aldus Marsh' *vice-president Claims*, die voorts van mening is dat eenieder e-ABS met een positieve blik moet benaderen. "Het werkt goed, is snel en kan, zeker vanuit een toekomstperspectief bekeken een duidelijke meerwaarde voor de co-assurantiemarkt betekenen. Dat neemt niet weg dat niet vergeten moet worden dat het uiteindelijke succes valt of staat met de manier waarop de medewerkers in de praktijk met het systeem omgaan."