

# ‘Verzekerde kiest op mobiel straks

## BCE wil verzekerde met automatisering regie in schadeherstel geven

Er is straks bij autoschadeherstel maar één partij die de volledige regie in handen heeft en dat is de verzekerde. Dat is de overtuiging van Eric van der Wolk, partner bij ICT-bedrijf BCE in Bilthoven. “De techniek maakt het mogelijk dat de verzekerde straks op zijn mobiel de dichtstbijzijnde schadehersteller zoekt en ziet wanneer hij snel terecht kan.”

Door Manon Vonk

“Traditioneel voert de opdrachtgever de regie en voert hij de prijsonderhandelingen. Doordat er nu een transparantieslag gaande is, kan de autoschadeherstelbranche meer de regie gaan pakken. De techniek maakt het mogelijk dat herstellere kunnen aantonen hoe ze presteren. Dat werkt richting opdrachtgever, maar ook richting klant. Op die manier wordt je onderhandelingspositie ook steeds beter. Kijkend naar de toekomst is er echter maar één partij in de eindregie en dat is de klant”, meent Van der Wolk. “Die gaat met behulp van zijn mobiele telefoon zelf invulling geven aan zijn behoefte. Hij kiest binnen de randvoorwaarden die hij met de verzekeraar heeft afgesproken zijn schadeherstel op maat”, zegt Van der Wolk. “Zo’n partij als Ditzo is al heel

revolutionair bezig met de mogelijkheid om delen van je verzekering aan en uit te zetten, bijvoorbeeld als je met vakantie bent.”

### Schadelast

Als verzekeraars iets willen, dan is dat het beperken van de schadelast. BCE heeft samen met Schadegarant – het samenwerkingsverband van 14 verzekeraars, 5.000 assurantieadviseurs en 2.300 autoschadeherstellers – een concept ontwikkeld, waarbij de beoordeling van de offerte geautomatiseerd wordt. “Dit systeem is niet alleen in staat te beoordelen of er iets aan de hand is met de gemaakte calculatie, maar beoordeelt ook de hoogte van de schade en wat collega-schadeherstellers voor eenzelfde schade rekenen. Hierdoor kunnen verzekeraars hun schadeherstellers kwalificeren en punten geven. Heeft een schadehersteller een hoge rating, dan zal hij meer werk

verschil van € 300 uit bestaan. Daarmee kan een keten dus meteen zien hoe een hersteller het doet ten opzichte van zijn collega’s in het netwerk. Het effect is dat de prestaties transparant worden en het biedt de mogelijkheid tot een *benchmark* op objectieve gronden.”

Het systeem heeft volgens Van der Wolk zijn waarde al bewezen. “Wij passen dit toe bij verschillende verzekeraars en die hebben inmiddels een schadelastbeperking van 15% kunnen realiseren.” Volgens hem is onbekendheid met deze mogelijkheden de reden waarom veel schadeverzekeraars er nog geen gebruik van maken. “Middelgrote schadeverzekeraars laten hier echt geld liggen.”

### Slimmer

Een ander project waar BCE op dit moment veel tijd en kennis insteekt, is het automatiseren van de kennis van de schade-expert. “Dit is pas echt vernieu-

## ‘Middelgrote schadeverzekeraars laten hier echt geld liggen’

krijgen”, zegt Van der Wolk.

Een voorbeeld: schadehersteller A rekent €1.600 voor de schade en schadehersteller B rekent € 1.300. Dat is een verschil van € 300 waar partijen niet uitkomen. De technologie maakt dat verschil inzichtelijk. Het systeem laat ook zien waar dat

wend”, zegt Van der Wolk. “Je bouwt de kennis eigenlijk op in drie lagen. De eerste laag is simpelweg de polisbeslisboom. Valt de schade onder de dekking van de polis? Dat is makkelijk in een systeem onder te brengen. Het is ook zonde van het geld als een schadebehandelaar zo’n schade persoonlijk moet beoordelen. Het niveau daarboven behelst de kennis van de schade-expert en behandelaar. Ook dat is in geautomatiseerde regels onder te brengen. Echter niet in één keer. Dat moet je lerenderwijs doen”, zegt Van der Wolk. “Maar daar valt veel in te bereiken. Doelstelling daarbij is ruimte creëren voor de schadebehandelaar en de expert om zich te concentreren op moeilijke dossiers. Wil je over vijf jaar nog bestaan, dan moet je voor de *simple risks* het op deze manier doen”, meent Van der Wolk.

“Als je alle kennis over schades op een goede, uniforme manier vastlegt, verzamelt je een schat aan gegevens. Op basis van die duizenden historische gegevens kun je dan voorspellingen doen bij nieuwe schades. Daarmee kun je snel vaststellen of het de moeite waard is om er tijd in te steken. Natuurlijk zal je bij een paar schades de boot in gaan, maar uiteindelijk gaat het erom de totale schadelast te minimaliseren.”

Van der Wolk realiseert zich dat schade-experts zich een andere werkwijze eigen

Eric van der Wolk: “Schadegarant heeft in de markt voor innovatief schademanagement een voortrekkersrol.”



# zelf zijn autoschadehersteller'

moeten maken. "Een expert is getraind om een schade perfect af te handelen. Er zal dus een knop om moeten, wil hij aan bepaalde schades geen tijd meer besteden. Je gaat van behandelen van schade naar het managen van schade. 'Snijverliezen' neem je dus voor lief."

Van der Wolk realiseert zich ook terdege dat dit systeem een goede communicatie met de werkvloer nodig maakt. "Een schadebehandelaar zal al snel denken dat zijn werk weggeautomatiseerd wordt. Maar het tegendeel is waar. Op deze manier kun je juist aan je klanten je toegevoegde waarde laten zien. Bij een moeilijke schade heb je tijd voor een persoonlijke benadering."

## Puur projectbureau

BCE staat voor Business Case Entrepeneurs. Eric van der Wolk is samen met Joost van Bilzen eigenaar van het bedrijf, dat in 2002 is opgericht en gevestigd is in Bilthoven. "Wij houden ons bezig met twee dingen. Ten eerste: het bedenken van innovatieve concepten samen met onze klanten. Doelstellingen daarbij zijn

onder meer kostenverlaging en geld verdienen met ICT. Dat is ongeveer 30% van onze omzet. Het tweede is uitvoeren wat we bedacht hebben en het projectmanagement daarvan voeren. Daarmee halen we 70% van onze omzet binnen."

## 'Straks is er één partij die de regie in handen heeft: de verzekerde'

Van der Wolk benadrukt dat BCE een onafhankelijk bureau is, dat geen hard- of software maakt. "Wij zijn puur een projectbureau en bepalen onze technologiekeuze per project."

## Positieve insteek

Volgens Van der Wolk onderscheidt BCE zich doordat zij de *business case* in het oog houden. Vaak zie je bij ICT-projecten dat er een projectplan en functioneel ontwerp en dergelijke op tafel komen en de *business case* naar de achtergrond ver-

dwijnt. Het is niet voor niets dat ICT-projecten bijna altijd uit de begroting lopen." Door de werkwijze van BCE zou flexibiliteit en dynamiek gewaarborgd zijn. "Wij koppelen de beloning van externe dienstverleners ook aan de *business*

*case* van de klant. Dat levert een positieve insteek op en de nodige creativiteit aan de kant van de dienstverlener om tot oplossingen te komen."

BCE is actief in de gezondheidszorg en verzekeringsbranche/claimafhandeling. Het bedrijf heeft twaalf man personeel en als missie samen met de klant innovaties bedenken die leiden tot een blijvend resultaat. Over twee jaar wil het bedrijf twintig man personeel in dienst hebben. "Dat is nodig om voldoende specialisaties in huis te hebben."

[ A D V E R T E N T I E ]



## Onze Marine Cargo oplossingen – zo divers als onze klanten

Goederen worden tijdens transport blootgesteld aan een variëteit van risico's. De dekking moet daarom aansluiten bij deze risico's. XL Insurance biedt grensoverschrijdende Marine Cargo oplossingen voor nationale en internationale bedrijven vanuit haar kennis van de complete logistieke keten. Daarnaast beschikt XL Insurance over gespecialiseerde kennis van de complexe internationale verzekerings wetgeving, regelgeving en relevante belasting wetgeving.

Maak kennis met onze uitgebreide mogelijkheden en bel onze lokale specialisten op het telefoonnummer +31 20 504 35 19.  
[www.xlinsurance.com/marinecargo](http://www.xlinsurance.com/marinecargo)

XL Insurance is een gedeponeerde handelsnaam van XL Capital Ltd en is de mondiale naam gebruikt door de verzekeringsmaatschappijen die tot de XL Capital Ltd group behoren.

**XL** INSURANCE