

ZO KAN HET OOK!

Enkele jaren geleden gooide men bij KakesWaal bv in Zaandam resoluut het roer om. Men stopte bewust met het meedingen naar de prijsdrukkende tenders en koos in het vervolg nog louter voor een aanpak waarin kwaliteit en klanttevredenheid centraal staan. Niet zonder succes, want het bedrijf zit sindsdien flink in de lift, zowel qua omzet als wat het personeelskorps betreft. Met dank aan de samenwerking met de Noordhollandsche van 1816. Een verhaal met twee Noordhollanders: expert en taxateur ing. Dick de Boer en verzekeraar Cas Verhage. Over ondernemerschap, boerenverstand, service, de kracht van samenwerking, kwaliteit en de klant als uitgangspunt. Met als werktitel: Zo kan het ook!

Dick de Boer (links) en Cas Verhage: "Onze filosofieën sluiten vrijwel naadloos op elkaar aan: kwaliteit, papierarm, een goede organisatie, efficiënt, maar vooral: de klant centraal!"

“Als je als expert je werk goed en reëel doet, zou het niet uit hoeven te maken of je voor verzekeraars of verzekerden optreedt”



“In verzekeraarshuizen wordt wel met de mond beleden dat zij schaderegeling zien als een visitekaartje, maar in de praktijk merk ik daar eerlijk gezegd weinig van. Op enkele uitzonderingen na wordt toch altijd kostenverlaging boven kwaliteit gesteld. Penny wise pound foolish!”

KakesWaal is al vele jaren - om precies te zijn sinds 1996 - actief op het gebied van schade-expertise, taxaties, vooropnames, inspecties en contra-expertise. Behalve voor verzekeraars werkt het in toenemende mate ook voor volmachtbedrijven. Het bedrijf telt inmiddels 29 medewerkers, onder wie 18 mensen in de buitendienst en vier volop ‘in het veld’ meewerkende vennoten. Daarnaast werkt men nauw samen met een geselecteerd aantal *freelancers*, die het gehele jaar van werk worden voorzien en in de piekperiodes wat meer. Het werkgebied is inmiddels weer landelijk. Al zijn er met name nog wat ‘witte vlekken’ in noordoosten en west-Nederland. De afgelopen jaren ziet het bureau de omzet weer gestaag groeien; in 2011 met zo’n 10 tot 12%, terwijl het expertisekorps met drie man werd uitgebreid en er nog enkele vacatures zijn.

De keuze voor een breuk met *tenders* heeft het Zaanse expertise- en taxatiebureau derhalve geen windeieren gelegd. “Op de inkoopafdeling bij verzekeraars heb je meer en meer te maken met mensen die het vak niet kennen en ook niet weten wat bij een expertise of taxatie zoal komt kijken. Onder het mom van SLA-afspraken gaan opdrachtgevers in feite alleen maar voor de laagste prijs. Op een gegeven moment was voor ons de maat vol. Voor die tarieven konden wij niet meer instaan voor de kwaliteit van het expertise- en taxatiewerk die ons voor ogen staat”, aldus De Boer.

Rapportcijfer 9,5

Businesspartner Noordhollandsche van 1816 is zo mogelijk een nog grotere *successtory*. De verzekeraar

uit Oudkarspel was vorig jaar goed voor een omzet van 151,1 miljoen euro en telt 116 medewerkers, waarvan bijna de helft op de schadeafdeling. De verzekeraar groeit ‘als een tierelier’, zoals directeur Verhage het omschrijft. Met zo’n 12 à 13% per jaar. En dat in een segment - particuliere schadeverzekeringen - waarin volgens vrijwel alle ‘deskundigen’ geen droog brood meer te verdienen zou zijn en in nauwe samenwerking met het - volgens diezelfde ‘marktanalisten’ - veel te dure assurantie-intermediair. “Als de verzekerde tevreden is, is onze *b to b*-klant - de tussenpersoon - dat ook”, is Verhage’s simpele, maar niet minder duidelijke beleidsfilosofie. “En tevreden zijn onze verzekerden zeker, ook over de schaderegeling: rapportcijfer 9,5! Uitzonderlijk hoog zeggen alle marketingdeskundigen. Het maakt uit wanneer je bij vragen of een schade een *callcenter* aan de lijn krijgt of, zoals bij ons, Jeanette, die alle medewerkers persoonlijk kent.”

Gevraagd naar het succes van zijn maatschappij, die al meerdere keren werd verkozen tot ‘verzekeraar van het jaar’, noemt Verhage in de eerste plaats de samenwerking met het intermediair. “Wij hebben altijd geloofd in de kracht van het intermediaire kanaal, ook voor particuliere schadeverzekeringen. Wij investeren dan ook flink in de onderlinge samenwerking, onder meer middels onze producten, schaderegelingsbevoegdheden en administratieve ondersteuning. Wat dat laatste betreft beschikken we over een geavanceerd ICT-systeem, een *portal* waar het intermediair polissen kan afsluiten en schades kan melden. Dat proces is volledig geautomatiseerd. Er komt geen handje meer aan te pas en dus ook geen dubbele handelingen. Mede daardoor hebben wij onze kosten terug kunnen brengen tot zes eurocent van elke euro die binnenkomt. Dat doet geen enkele verzekeraar ons na.”

Schadebeleid

Wie met De Boer en Verhage praat, zou bijna gaan denken dat ondernemer in expertise- en verzekeringsland eigenlijk heel simpel is. Laatstgenoemde verbaast zich over de vraag hoe belangrijk een goede schaderegeling is. “Het is in mijn ogen in feite een overbodige vraag. Als schadeverzekeraar krijg je bij een schade pas echt de kans waar te maken wat je

“Het maakt uit wanneer je bij vragen of een schade een callcenter aan de lijn krijgt of, zoals bij ons, Jeanette, die alle medewerkers persoonlijk kent”

vooraf aan verzekerden hebt beloofd. Het is, zowel voor ons als voor het intermediair, het moment van de waarheid om je kwaliteit te laten zien”, aldus Verhage, die het schadebeleid van zijn maatschappij zou willen omschrijven als ‘snel, goed en duidelijk schaderegelen’. “Communicatie is daarbij essentieel.”

Volgens de NH-directeur sluit de filosofie van KakesWaal vrijwel naadloos aan op die van zijn eigen bedrijf. Kwalitatief, klant- en servicegericht, papierarm, een goede organisatie en efficiënt. “Het is onze ogen bang dat *businesspartners* bereid zijn in de onderlinge samenwerking te investeren. Wij hechten nu eenmaal aan langdurige relaties. Voor autoverzekeringen hebben we een soortgelijk *partnership* met een ander bureau (DEKRA)”, aldus Verhage. “De samenwerking betreft in principe alle schades boven de schaderegelingsbevoegdheid van het intermediair”, licht De Boer toe. Behalve kwaliteit is snelheid belangrijk, zeker bij procesmatige schades. Binnen een halve dag na de schademelding nemen we contact op en wordt een bezoekspraak gemaakt. Desgewenst verzorgen we ook werkzaamheden op het gebied van inspecties, taxaties, vooropnames en contra-expertise. Mocht de Noordhollandsche van 1816 daarbij de tegenpartij zijn, zien we uit oogpunt van een mogelijke belangenverstremming van een ‘contra’-opdracht af”, aldus de expert, die het desgevraagd niet eens zegt te zijn met het standpunt dat je als bureau niet met zowel schade- als contra-expertise kunt bezighouden. “Als je als expert je werk goed en reëel doet, zou het niet uit hoeven te maken of je voor verzekeraars of verzekerden optreedt. Eigenlijk is contra-expertise dan helemaal niet nodig, behoudens bij grote schades waarbij dat sowieso wel handig is vanwege de vele nieuwe aspecten waarmee een verzekerde dan geconfronteerd wordt.”

Penny wise pound foolish

Hoe gaat de verzekeringsbranche in het algemeen met de afwikkeling van schades om? Verhage steekt van wal. “Ik denk in het algemeen goed. Het overgrote deel van de schades wordt probleemloos afgehandeld. Daarom is het zo jammer dat de keren dat het in de ogen van gedupeerden niet goed gaat, terecht of niet, vaker de publiciteit halen.” Hij krijgt bijval van De Boer. “Bij 85% van de schades vindt geen enkele discussie



“Als schadeverzekeraar krijg je bij een schade pas echt de kans waar te maken wat je vooraf aan verzekerden hebt beloofd. Het is, zowel voor ons als voor het intermediair, het moment van de waarheid om je kwaliteit te laten zien.”

plaats tussen verzekeraar en verzekerden over de afwikkeling. Dat neemt echter niet weg dat zaken beter kunnen en - naar mijn mening ook beter moeten. Je leest in de vakpers steeds vaker dat in verzekeraarshuizen uit oogpunt van klanttevredenheid de aandacht voor schaderegeling zou zijn toegenomen. Er wordt wel met de mond beleden dat zij schaderegeling zien als een visitekaartje, maar in de praktijk merk ik daar eerlijk gezegd weinig van. Op enkele uitzonderingen na wordt toch altijd kostenverlaging boven kwaliteit gesteld. *Penny wise pound foolish*. Als ik dan een advocaat tijdens het ‘Rendez Vous d’Expertise’ hoor stellen dat het goed zou zijn wanneer experts meer de tijd zouden krijgen om hun werk te doen, dan denk ik: ja, dat roep ik al jaren!”, aldus de KakesWaal-vennoot, die wel een verandering ten goede waarneemt bij volmachtbedrijven. “Zij zitten dicht op de klant dan de meeste verzekeraars en hechten daarom meer waarde aan kwaliteit, service en een goede schaderegeling.”

Verhage geeft nadrukkelijk aan niet te willen reageren op het beleid van andere verzekeraars op dit vlak. “Ik hoor natuurlijk ook verhalen van mijn tussenpersonen, maar daar herken ik me niet in. Bij ons zal nooit het aandeelhouderbelang voorop staan, maar altijd dat van de klant. Dat is ook wat ik elke ondernemer mee wil geven. Maak de klant het uitgangspunt voor alles wat je doet. En maak daarnaast je meerwaarde duidelijk. Dat geldt voor experts, maar vanwege de op stapel staande wetgeving ook voor het intermediair. Kortom, *be good and tell it.*”