

Low-code oplossing voor schadeportaal VGA Verzekeringen

| State of the art

VGA Verzekeringen heeft een nieuw schadeportaal laten ontwikkelen om de dienstverlening richting de klanten te verbeteren en een efficiënter schadeproces binnen de eigen organisatie te bewerkstelligen. Het portaal, waarin schades van A tot Z gemeld en afgehandeld worden, ging in juli 2018 live binnen de organisatie. Drie maanden geleden is de uitrol naar klanten gestart en het portaal wordt inmiddels ingezet voor alle zakelijke schades.

Door Cindy van der Helm

Fotografie: Cindy van der Helm



Mirjam Heijnen: "Ik heb er geen spijt van dat we hebben geïnvesteerd in mooie schadebehandelingstechnologie."

Mirjam Heijnen, algemeen directeur van VGA Verzekeringen, en Egon Jacobs, directeur en verantwoordelijk voor de Schadeafdeling, zijn vanuit VGA Verzekeringen verantwoordelijk voor de implementatie van het Schadeportaal. Het verzekeringsbedrijf is voor 100% in handen van de Gemeente Amsterdam en heeft als klanten gemeentelijke onderdelen, zoals stadsdelen, het GVB en het Waternet, en diverse organisaties in de regio, waaronder de gemeente Amstelveen en woningbouwverenigingen. Naast verzekeraar fungeert VGA ook als intermediair, onder andere voor bouwverzekeringen. En ook ambtenaren kunnen bij VGA terecht, bijvoorbeeld voor hun particuliere verzekeringen zoals de inboedel- en opstalverzekering.

Als makelaar is VGA betrokken geweest bij de verzekering van de Noord/Zuidlijn waarna binnen VGA een schade-loket Noord/Zuidlijn is opgezet. Inmiddels is dat schadeloket uitgebreid voor de afhandeling van andere grootschalige projecten. Als er bijvoorbeeld schade is van nadeelcompensatieclaims dan wordt die ook behandeld binnen dat schadeloket. Daarnaast heeft VGA een eigen schadeafdeling voor de afhandeling van de eigen zakelijke portefeuille, waaronder letselschades en bouwschades. Daarom vindt VGA het zo belangrijk om een goed schadebehandelings-systeem te hebben waarin de schades binnen de eigen zakelijke portefeuille afgehandeld worden.

Ontstaan vanuit klantwens

Het nieuwe schadeportaal is eigenlijk ontstaan vanuit de klantwens. "Die wil zelf de regie over het schadeproces hebben en inzicht in de stand van zaken", aldus Mirjam Heijnen. "Ook voor VGA is dit fijn, want het scheelt ons veel telefoontjes. Drie jaar geleden werd een aanvang gemaakt met de zoektocht naar een schadesysteem dat ons kon ondersteunen. We hebben meerdere partijen uitgenodigd en uiteindelijk hebben we gekozen om met adviesbureau BCE in zee te gaan."

"Zij hebben kennis van IT en ervaring met de bouw van dit soort platforms", vervolgt Egon Jacobs. "Wij hebben 60 medewerkers en een kleine ICT afdeling. Voor dit soort grote projecten heb je niet alleen behoefte aan ondersteuning van de projectorganisatie en extra handjes, maar ook aan kennis bij de keuze van een platform en het samenstellen van een projectteam. Daarbij komt dat de communicatie tussen ontwikkelaars en projectleiders key is. In feite fungeerde BCE als smeermiddel en kon het bureau waar nodig bijspringen."

Low-code platform

Dat het een low-code platform geworden is heeft volgens Eric van der Wolk, een van de partners van adviesbureau BCE uit Bilthoven, alles te maken met de wensen van VGA.



"De klant is tevreden als je de schade goed behandelt. Dat is ons visitekaartje en met het nieuwe portaal gaat ons dat goed af", aldus Egon Jacobs (m.).

"VGA wilde een flexibele omgeving die snel in te richten en betaalbaar is. Zo kwamen we uit op deze maatwerkoplossing. Low-code technologie is een steeds groter wordende trend die nu ook bij verzekeraars in opkomst is. Geen grote, logge pakketten meer, maar technologie met krachtige ontwerptools. Zo kan je snel ontwikkelen. De softwarekwaliteit is uitgebreid getoetst door een externe partij.

Je zal steeds vaker zien dat hele polis- en financiële administraties opnieuw gebouwd worden in low-code oplossingen. In september 2016 werd een zogenaamde 'proof of concept' opgeleverd. Een soort miniproject op basis waarvan een keuze gemaakt kon worden voor het platform. Dat is Mendix geworden met Bizzomate als implementatiepartner. Mendix werd al door de gemeente gebruikt. Het is een proven technologie waar wij allen een goed gevoel bij hebben."

The sky is the limit

Low-code technologie biedt flexibiliteit, iets waar VGA door werd verrast. Mirjam geeft aan dat je hierdoor als klant verwend wordt. "Je bent daardoor snel geneigd om er nog iets extra's bij te laten ontwikkelen. Hier hebben we op een gegeven moment een stokje voor gestoken. Wat 'nice' is slaan we in deze release over, wat 'must have' is wordt meegenomen. Want echt, the sky is the limit.

We willen bovendien toe naar generieke oplossingen, omdat we met alle klanten op dezelfde manier willen werken. Voor ons als organisatie wordt het lastig als je uitzonderin-

Ontwikkelen met low-code: the sky is the limit

gen gaat maken. Juist de eenduidigheid van goed door-dachte processen zorgt voor snelle en foutloze afhandeling van schades.

In 2019 werd onze grootste klant als eerste deelneming van de gemeente aangesloten op het schadeportaal. Momenteel zijn er al acht, waardoor 86% van de schademeldingen nu via het portaal binnenkomt. De vraag is of het loont om ook de kleintjes, bijvoorbeeld zij die zes schademeldingen op jaarbasis hebben, aan te sluiten. We hebben ervoor gekozen om voor kleinere partijen geen eigen omgeving in te richten. Zij krijgen daarentegen wel de mogelijkheid om schade via het portaal te melden, zodat alles toch op een beveiligde omgeving binnenkomt. En wellicht wordt er in de toekomst een light versie opgetuigd. Op dit moment werken die klanten dus nog niet zelf in het portaal, maar alle communicatie met de klant waar een schadenummer in vermeld staat komt wel automatisch in het portaal terecht. Alle overige klanten daarentegen werken wel in het systeem.”

Uniform en efficiënt systeem

“In het verleden moest je je e-mailbox doorspitten, op zoek naar correspondentie over een dossier. Nu zit alles in één digitaal dossier, want zowel schadebehandelaren als klanten werken er in.

En ook als blijkt dat een schade geen verzekeringskwestie is, dan kunnen klanten het portaal voor hun eigen administratie gebruiken. Daarnaast kunnen onze grote klanten hetzelfde systeem inrichten voor hun eigen administratie. Zo komt alles uiteindelijk terecht in één systeem, of iets nu wel of niet verzekerd is. Heel praktisch voor de klant.”

Veilig

Dat het portaal veilig is, is inmiddels bewezen. Aangezien VGA in de gemeentelijke context werkt is het project zwaar op de pijnbank gelegd en op hoog niveau getest. Zo heeft de gemeente zelf een extern bureau ingeschakeld om een penetratietest, een zogenaamde pentest, te doen. Daarnaast heeft een van de klanten een hacker in dienst genomen om te kijken of die het systeem kon hacken.

Kleinere kans op fouten

De portal dwingt nauwkeurigheid af. “Vroeger kon je fouten in de financiële berekening maken, bijvoorbeeld bij het vaststellen van de schade boven eigen behoud”, vervolgt Mirjam. “Eigenlijk hebben we over de rug van het project een schoningsslag kunnen maken van onze financiële pro-

cessen. Dat is iets waar niet alleen wij, maar ook veel andere verzekeraars tegenaan lopen.

In het systeem wordt een combinatie van zakelijke schades samengebracht, variërend van aanrijdingen tussen fietsers en trams in het centrum van Amsterdam tot grote bouw-schades. Alle soorten schades moeten in het systeem kunnen worden ingevoerd en afgehandeld. Daarnaast was het een eis dat er efficiënt gecommuniceerd zou kunnen worden. Die eis is verwezenlijkt door correspondentie te standaardiseren, ook al zijn schades qua aansprakelijkstelling en locaties heel divers. En ook de complexiteit van financiële schades verschilt per contract. Toch is het gelukt om een gemakkelijk werkbaar, foutloos systeem op te leveren voor alle mogelijke schades, variërend van aansprakelijkheids-, bouw-, en letselclaims. Daarmee is het systeem uniek voor de Nederlandse markt.”

Managementinformatie

Klanten zijn enthousiast over het inzicht dat het systeem biedt. Zo kan je de exacte schadelocatie invoeren. Met deze informatie kan de klant bijvoorbeeld zien op welke kruispunten de meeste ongelukken gebeuren. Deze informatie is key voor hun risicomanagement.

“Mooi dat wij klanten met dat soort features kunnen ondersteunen”, geeft Mirjam aan. “Door oorzaakcodes in combinatie met andere data uit het portaal te combineren kunnen wij snel zien hoe schades zijn ontstaan. Met deze informatie kunnen wij met de klant om tafel om te bespreken hoe we kunnen voorkomen dat die schade nogmaals ontstaat. De klant zelf kan ook managementinformatie uit het systeem halen. Vanuit een overzichtelijk dashboard kunnen Riskmanagers informatie halen waarop zij kunnen sturen, zowel in financiële zin als op schadeniveau.”

Ook voor sturing van onze eigen organisatie is het van waarde dat we inzicht hebben in onze schades. We kunnen bijvoorbeeld precies zien wat de stand van zaken is per schade, zodat we zicht hebben op de werkvoorraad. En ook klanten kunnen alles zelf inzien als ze dat willen. Een van de andere voordelen is de flexibiliteit ten aanzien van het maken van overzichten. Wij kunnen rapportages maken voor klanten, maar ze kunnen ze ook zelf maken.”

Lessen uit het verleden

Egon Jacobs is verantwoordelijk voor de schadeafdeling. Hij was als lid van de stuurgroep vanaf het begin betrokken bij het project en kon zo inhoudelijk een stempel op het project drukken.

Voor hij bij VGA in dienst trad, werkte hij bij een aantal make-laars en verzekeraars, waar hij op inhoud betrokken was bij

de bouw van systemen. “Zo heb ik kunnen leren van het verleden. Tijdens de selectie hebben wij naar bestaande pakketten gekeken, maar vooral koppelingen met pakketten bleken te ingewikkeld. Door het platform op deze manier zelf te bouwen is het er voor ons een stuk gemakkelijker op geworden. Wat in vorige systemen niet zo goed liep hebben we - BCE en het projectteam - nu beter kunnen doen. En ik moet zeggen dat dat goed gelukt is, kijkend naar de positieve reacties van klanten. De klant is tevreden als je de schade goed behandelt. Dat is ons visitekaartje en met het nieuwe portaal gaat ons dat goed af. Onlangs is een partij uit de verzekeringswereld die een nieuw schadeportaal overweegt, komen kijken naar onze applicatie. Deze mensen waren zeer enthousiast!! Andere partijen hebben al een presentatie over het portaal aangevraagd.

Alle bestaande polis- en schadeadministraties zijn ooit gebouwd vanuit een registratieachtergrond, maar nu volstaat dat niet meer. Je wilt juist het proces tussen de schadebehandelaar en de klant goed ondersteunen. Daar zijn low-code oplossingen goed in. Die wil je dan ook op maat inrichten. Dit principe geldt ook richting schade-experts en schadeherstellers.

Schadeherstellers ontvangen bijvoorbeeld automatisch via het schadeportaal een code. Met deze code kunnen zij direct het herstel van de beschadigde auto starten. Stilstandschade wordt op deze manier sterk beperkt. Zo maak je een efficiëncyslag in de gehele keten. Ook dat is belangrijk. Binnen ons eigen proces en dat van de klant.”

Investeren in de toekomst

Het kost altijd tijd om iedereen mee te krijgen. VGA heeft daarin geïnvesteerd door medewerkers bij de klant neer te zetten om mensen in te werken, vragen te beantwoorden. Dit maakt het project tot een succes.

En als organisatie heeft VGA geïnvesteerd in de toekomst. “Dit is iets wat belangrijk is. Je moet een innovatie durven doen in de verzekeringswereld. Voor hetzelfde geld ben jij de partij die weer eens iets probeert wat niet werkt. Als je echter streeft naar hogere klanttevredenheid moet je je nek durven uitsteken. Dit project heeft geld gekost, maar het brengt ons ook veel.

Informatie uit het schadeportaal is key voor riskmanagers



V.l.n.r. Eric van der Wolk, een van de partners van adviesbureau BCE uit Bilthoven, Mirjam Heijnen, algemeen directeur van VGA Verzekeringen, en Egon Jacobs, directeur van VGA Verzekeringen en verantwoordelijk voor de Schadeafdeling. (fotografie: ZZindi Corporate Communicatie)

Ik zou alle partijen willen aanraden om te investeren in ICT-technische mogelijkheden. Je moet met de klant mee innoveren. Luisteren naar de klantwens. Is de klant er wel mee gediend?

Zeker bij schade is goede en snelle communicatie gedurende het schadebehandelingstraject belangrijk voor de manier waarop je schade kan afwikkelen. Met goede communicatie en snelheid kan je een stuk pijn wegnemen. Met name voor derden in geval van letselschade.

Ik heb er geen spijt van dat we hebben geïnvesteerd in mooie schadebehandelingstechnologie. We krijgen te horen dat we het goed doen. Dat onze dienstverlening goed is. Kijk, daar draait het nou om bij het kopen van een polis”, besluit Mirjam. <