



# Hoe verhoog ik de kwaliteit van schadebehandeling?

Doe je schadebehandeling er maar een beetje bij? Of misschien wel helemaal niet? Aan de ene kant is een goede schadebehandeling de kans om je meerwaarde te laten zien als adviseur. Aan de andere kant kost het tijd, levert het geen direct geld op en komt het er daardoor lang niet altijd van. Verzekeringsadviseur schade zakelijk Tom Dekker uit Zaandam wil daarom weten hoe een kantoor de kwaliteit van de schadebehandeling kan verbeteren.

## HET CONSULT

Het Consult is een initiatief van am:magazine en Bureau DFO. Intermediairs kunnen hun vraag in een interactieve sessie voorleggen aan een panel dat in samenstelling wisselt al naar gelang de aard van de vraag. De redactie van am:magazine legt het gesprek vast in een artikel. De panelleden houden de vinger aan de pols bij het intermediair. Meedoen? Stuur een mail met uw vraag naar [redactie@amweb.nl](mailto:redactie@amweb.nl).

**D**ekker werkt in Zaandam bij Kuijs Reinder Kakes, van origine een makelaarskantoor, met tegenwoordig een aparte verzekeringsafdeling met vier man personeel. Hij is de enige adviseur zakelijk schade en ziet dat schadebehandeling er bij veel kantoren een beetje bij gedaan wordt. Zelf zou hij er ook wel meer tijd in willen steken, want hij merkt dat aandacht besteden aan een klant die een schade heeft, zorgt voor tevreden gezichten. Maar niet per se voor geld in het laatje.

Dat laatste erkennen ook Miranda van Eekelen en Wilfred van Schaik, beiden schadebehandelaar en Wilfred zelfs fulltime. Van Eekelen: "Schadebehandeling levert juist veel op, maar het is vaak niet zichtbaar." Van Schaik: "Het is niet meetbaar. Je kunt niet zien dat je klanten behoudt

## 'JE MOET EEN BEETJE GEZOND WANTROUWEN HEBBEN RICHTING VERZEKERAARS'

door een goede schadebehandeling, of dat klanten naar jou overlopen. Per saldo levert een goede schadebehandeling goodwill op. En is dus winstgevend. Schadebehandeling zit in de premie en provisie. Mensen zonder schade betalen mee aan de schades van anderen.”

### BIJPRODUCT

Janthy Wielink van Enkwest Opleiding & Advies ziet een duidelijk verschil tussen bijvoorbeeld een autoschade en de inkomensschades waar hij veel mee te maken heeft. “Dat zijn vaak doorlopende schades. Die hebben dusdanig veel impact dat het onder andere binnen Wft Inkomen is opgenomen om meer te weten van het beheer van het schadeproces. Helaas is schade vaak een bijproduct.” Een ander groot verschil ervaart Wielink tussen de publieke en private sector. “Schadebehandeling in het publieke domein is via jurisprudentie uitvoerig vastgelegd, maar het private domein blijft schimmig. In de polisvoorwaarden van een AOV staan twee artikeltjes over hoe de schade wordt vastgesteld, terwijl het UWV hier handboeken vol over heeft geschreven.”

Het panel stelt zichzelf de vraag of schadebehandelaar in de branche een apart beroep is. Zo wordt het niet gezien, eerder als een kostenpost, maar fulltimer Van Schaik is al vele jaren het bewijs dat het een vak is. “Ik merk ook dat het hard nodig is. Je moet een beetje gezond wantrouwen hebben richting verzekeraars. Ik kom in de praktijk regelmatig zaken tegen waarbij verzekeraars niet geleerd blijken te hebben van eerder gemaakte fouten waarvoor ze door het Kifid op de vingers zijn getikt.”

Consultant Ruud van Bommel van Bureau DFO constateert dat consumenten kennelijk nog niet toe zijn aan het inzicht dat de waarde van een financieel product zich pas bewijst als er iets gebeurt waarvoor dekking geboden moet worden. “Het advies en de bemiddeling kun je niet meer over doen. Een klant heeft

dan behoefte aan iemand die hem voorthelpt en zorgt dat hij krijgt waar hij recht op heeft.”

“Het is ook belangrijk dat mensen hun verhaal kunnen doen”, vult Van Eekelen aan. “Dan heb je de helpende hand van een gepokt en gemazelde schadebehandelaar nodig. Die kan rust bieden. Ik zeg altijd dat ik werk voor je uit handen neem. Ik ga je een paar vragen stellen, maar daarna scherm ik je af.”

### ONTZORGEN

Het belang van een goede schadebehandeling is voor het panel evident. Van Schaik: “Als een verzekeraar tegen een particulier zegt dat een schade niet gedekt is, denkt hij al gauw: dat zal wel. Er bestaan ook flinke verschillen in kennis van medewerkers bij verzekeraars. Laatst zei een verzekeraar tegen een benadeelde nog dat hij schade eerst moet melden op zijn eigen inboedelverzekering. Dat moet helemaal niet, maar als je niet weet hoe het werkt, ga je er wel van uit. Onafhankelijke begeleiding is belangrijk, het is niet vanzelfsprekend dat het goed gaat.”

### REGISTER

**Is er een opleiding tot schadebehandelaar? Nee, antwoordt Van Eekelen. “Je kunt je specialiseren door in te zoomen op een onderwerp, bijvoorbeeld motorrijtuigschades. Maar één gerichte opleiding tot schadebehandelaar bestaat niet. Voor kleine kantoren is dat niet handig.”**

**Eigenlijk zou er een soort register moeten komen met erkende schadebehandelaars, suggereert het panel. Voor de collectieve inkomensmarkt bestaat zo'n register, voor de schademarkt (particulier en zakelijk) niet. Wielink: “De casemanager is vanuit de Wet Poortwachter (ziekteverzuim en re-integratie, red.) de erkende schadebehandelaar. Iedereen kan zich casemanager noemen, maar de beroepsvereniging bepaalt of je goed opgeleid bent.”**

**In de schademarkt is de schadebehandelaar echter geen aparte beroepsgroep. Veel buitendienstadviseurs doen het ‘erbij’ en een verdienmodel ervoor ontbreekt. Wielink: “Dat is een belangrijk verschil met de casemanager. Die werkt voor een arbodienst of laat zichzelf inhuren, of is zelfs in dienst van de werkgever. Hij zit niet in de provisie van een product. Het zijn aanvullende kosten.”**

**Tom Dekker** zit 25 jaar in het vak als verzekeringsadviseur schade zakelijk, werkt bij Kuijs Reinder Kakes Makelaars & Adviseurs in Zaandam.



“Zeker, er zijn simpele schades die een klant zelf kan doorsturen. Maar ik denk dat ik bij 80% van de schades iets kan betekenen”, zegt Van Eekelen. “Ik zorg ook voor rust. Klanten denken dat ze tegen een verzekeraar niet vrijuit kunnen spreken. Met een stappenplan leg ik uit wat er gaat gebeuren, dat er een schade-expert kan komen en wat die komt doen. Onze meerwaarde zit ook in het ontzorgen. Plus de snelheid: ik kan ervoor zorgen dat de schadebehandeling een beetje doorloopt.”

## BLAUW OF GEEL

Hoe ver moet je eigenlijk gaan als schadebehandelaar? Stap je met je klant naar het Kifid als je meent dat een verzekeraar een claim onterecht afwijst? Van Eekelen vindt dat het bij haar werk hoort. Wielink denkt dat veel intermediairs wel zouden willen, maar niet de expertise hebben. “Bij Kifid gaat het om een dusdanig detailniveau dat ze het overlaten aan een derde partij. En dat is prima.”

“Er zijn ook zaken die je zelf bij Kifid kunt voeren. Bijvoorbeeld als je een principe-uitspraak wilt”, reageert Van Eekelen. “Wij hadden onlangs een geschil over een regel in de polisvoorwaarden bij een gestolen fiets. Wij zeiden ‘blauw’, de verzekeraar ‘geel’. We zijn het niet eens, dus leggen we het voor aan Kifid. Zo moeilijk is het niet.”

De uitspraken van Kifid noemen Van Eekelen en Van Schaik overigens belangrijke literatuur om van op de hoogte te blijven als schadebehandelaar. “Vooral de klachten die gegrond worden verklaard zijn de moeite waard”, aldus

## LESSONS LEARNED

- Geef klanten met een stappenplan aan wat er op ze af gaat komen.
- Hanteer een gezond wantrouwen richting verzekeraars.
- Bestudeer de uitspraken die Kifid doet over schadezaken.
- Spar met advocaten en arbeidsdeskundigen of in een expertgroep.
- Werk met andere kantoren samen, bijvoorbeeld door samen één schadebehandelaar aan te nemen.

Van Schaik. Niet zo lang geleden haalde hij een oud dossier weer uit de kast om met de Kifid-uitspraak in de hand alsnog een eerder afgewezen vergoeding voor de klant te bedingen. “Vaak komt dat niet voor trouwens, bijna elke zaak staat op zichzelf. Ik weet alleen bijna honderd procent zeker dat verzekeraars zelf niet gaan terugkijken of ze alsnog moeten betalen. Terwijl ze in hun systemen zo zouden moeten kunnen zoeken op schades die in eerste instantie zijn afgewezen.”

## TWEEDELING

Het panel belandt aan bij de hamvraag: wordt de schadebehandelaar in de toekomst belangrijker, of juist niet? “Als je beroepsethiek en integriteit hebt, en je wilt alles weten, dan kun je zeker een meerwaarde leveren. Ben je een snelle sluitser, dan niet. De tweedeling zal groter worden”, voorspelt Wielink. “Tussen de adviseur die alleen polissen wil verkopen en de adviseur die echt bezig is met het klantbelang.”

Van Schaik: “Het is altijd belangrijk geweest, maar het wordt nog belangrijker om je als kantoor te onderscheiden.” Van Eekelen is het daarmee eens. “De grote toegevoegde waarde van het intermediair ten opzichte van de direct writer zit in het klantcontact. Voor ons heeft dat altijd gezeten in een goede schadebehandeling. Kantoren moeten kiezen: je doet het bewust wel of bewust niet.”

Van Bommel adviseert het ‘bewust wel’ te doen. “Alles wordt steeds transparanter en de Wft zegt dat ook alle werkzaamheden onder

## HET PANEL



**Ruud van Bommel** is consultant van Bureau DFO en leidt de Expertisegroep Schadebehandeling, die op initiatief van het bureau is opgezet. In de expertisegroep wisselen assurantiekantoren ervaringen uit over het vak van schadebehandelaar.



**Miranda van Eekelen** is schadebehandelaar, verzekeringsadviseur en administrateur bij Atema Advies in Hoevelaken. De meeste tijd besteedt ze aan schadebehandeling. Is lid van de Expertisegroep Schadebehandeling.



**Wilfred van Schaik** werkt als fulltime schadebehandelaar bij Van Luin uit De Bilt, voor zowel de particuliere als zakelijke markt, behalve ziekteverzuim. Maakt eveneens deel uit van de Expertisegroep Schadebehandeling.



**Janthony Wielink** is directeur en eigenaar van Enkwest Opleiding & Advies, opleidingsbedrijf voor inkomensverzekeringen. Zit tevens in de commissie Toets- en eindtermen van het CDFD voor de Wft-examens Zorg en Inkomen.

beheer en uitvoering van een product gewoon goed moeten zijn. Je kunt het ook uitbesteden, maar je moet in ieder geval nadenken wat je met schadebehandeling wilt.”

### NETWERKEN

“Ik denk dat het een kwestie van te investeren tijd is”, reageert Dekker. “Als Miranda en ik allebei een schade gemeld krijgen, ben ik er een halve dag mee bezig omdat ik het bijna niet doe en zij is bij wijze van spreken in een kwartiertje klaar. Als je een schadebehandelaar kunt aannemen, kan diegene veel meer werk verzetten dan ik die het er maar bij doet. Ik kan me voorstellen dat drie kantoren samen iemand aannemen die voor alle drie de schadebehandeling gaat doen.”

Als klein kantoor kun je inderdaad niet alle expertise zelf in huis halen, beaamt Van Bommel. “Zoek het in samenwerking met collega’s of een advocatenkantoor.” De Expertisegroep Schadebehandeling die hij leidt is een voorbeeld van zo’n netwerk. Van Schaik, die ook is aangesloten: “Je kunt elkaar vragen stellen en sparren. Dat doe ik op kantoor ook met adviseurs, maar het is prettig om dat met andere schadebehandelaars te doen. Je leert zo ook waar je plafond ligt. Ik weet dat ik me niet moet bemoeien met moeilijke letselschades. Al zou ik het willen, dan doe ik mijn klanten tekort. Ik adviseer klanten naar een advocaat te gaan, dan worden ze veel beter geholpen.”

“Voor AOV-schades hebben wij een netwerk om ons heen met advocaten en arbeidsdeskundigen, om te borgen dat we die schades goed kunnen behandelen. Intervisie helpt, bouw een goed netwerk op”, besluit Wielink. Dekker is blij met dat advies. Voor hem staat het belang van een goede schadebehandeling na dit consult nog steeds als een paal boven water. “Het is het belangrijkste onderdeel van het werk. Het is misschien een dooddoener, maar pas als het misgaat, kun je laten zien wat je toevoegt.” ■