

INNOVATIE ANNO 2017: AFWACHTEN IS DODELIJK

NIEUWE TECHNOLOGIEËN, NIEUWE TOETREDERS OP DE MARKT, ANDERE KLANTWENSEN: OP DE VERZEKERINGSMARKT LIJKT INNOVATIE MEER DAN OOIIT EEN VOORWAARDE OM OVER TIEN JAAR NOG TE KUNNEN BESTAAN. MAAR HOE DOE JE DAT DAN? DE GENOMINEERDEN VOOR DE NVGA AM INNOVATIEPRIJS LATEN ZIEN DAT HET SOMS SIMPELER IS DAN JE DENKT. "WACHT NIET AF, GA GEWOON AAN DE SLAG. WERK VAN DOEL NAAR DOEL."

Voor de Innovatieprijs zijn dit jaar vijf initiatieven geselecteerd. De NVGA en am: nodigden ze uit voor een gesprek over de manier waarop hun innovatieve idee praktisch vorm kreeg. De genomineerden werden stevig aan de tand gevoeld door NVGA-bestuurslid Michael de Nijs en am:-hoofdredacteur Jannie Benedictus. Volgens De Nijs is er genoeg inspiratie in de branche: "We hebben 23 inzendingen gekregen en die waren allemaal van hoog niveau." Hij stelt met tevredenheid vast dat de positie van volmachtbedrijven steeds toekomstvaster wordt. "Wij zitten met onze innovatiekracht en onze *right in the middle*-positie in de *sweet spot* van de branche." Benedictus: "Als leidend vakplatform besteedt am: graag aandacht aan innovatieve concepten en aan voorlopers in de sector."

DOORZETTEN

Innoveren is volhouden. Dat blijkt uit het verhaal van Rogier van der Kooy Versteeg. Hij bracht met Neerlandse in 2012 al een overstromingspolis op de markt. Maar dat was geen commercieel succes. "We zijn daarom terug naar de tekentafel gegaan en hebben een veel betere propositie ontwikkeld. We kunnen nu 1,3 miljoen verschillende kaarten over elkaar leggen en daarmee precies calculeren wat het overstromingsrisico is voor een pand." Versteeg noemt het "een enorme politieke overwinning" dat het initiatief van het Verbond van Verzekeraars tot een verplichte verzekering door de ACM werd afgeschoten. Inmiddels loopt de polis, die nu in samenwerking met Klap wordt aangeboden, "buitensporig veel beter dan we hadden gedacht". "We hebben een dekkingscapaciteit van 800 miljoen euro en die is al bijna vol. Intermediairs bellen ons dagelijks met aanstellingsverzoeken."

ECHTE VERNIEUWING

Bij ConnectClaims, de innovatie van CED, draait het om werkelijke vernieuwing en geen schijnoplossing, zegt adjunct-

directeur claimsmanagement Jochem Davids. "Er zijn ook partijen die claims direct uitbetalen, maar die slaan stappen zoals de beoordeling over. In ons systeem worden alle checks and balances geautomatiseerd: controleren of de klant betaald heeft, of er dekking is, et cetera. Ook de betaalstromen met derde partijen zijn weggeautomatiseerd." CED heeft het systeem in eerste instantie voor de eigen schadeafdeling gemaakt. "Daar is het proces twee keer zo efficiënt geworden. De schadeperformance bij processen waarbij direct wordt uitgekeerd, is vaak helemaal niet beter. Je neemt een bepaald risico voor lief en keert uit. Met ons systeem worden alle controles geautomatiseerd. Doe je dat niet, dan kunnen die controles voor eenvoudige schades niet uit."

BRANCHEBREED

OpenClaims is een initiatief van Lex Orie. Hij zocht na zijn tijd bij Onna-Onna naar een nieuwe manier om branchebreed autoschades af te wikkelen. "Ik wilde een soort track & trace-systeem opzetten. Dat is OpenClaims geworden. Schadeherstellers kunnen intekenen op de schade. Dat geeft een nieuwe dynamiek in de markt. De klant voelt zich bij de hand genomen. Hij krijgt geen lijst met 300 herstelbedrijven waaruit hij een keuze moet maken. Schadeherstellers zijn blij dat ze nu zelf aan het roer zitten en verzekeraars zien de schadelast verbeteren." Over het algemeen reageren herstelbedrijven snel, zegt Orie. "Binnen een paar uur zijn er meestal wel zes reacties binnen."

ANDERE FILOSOFIE

Anders kijken naar bestaande werkwijzen is de kern waarmee Lucas de Waal zijn concept C-profile heeft ontwikkeld. "De verzekering is een middel om een probleem op te lossen. Maar arbeidsongeschiktheid of een echtscheiding leveren veel meer vragen op. Voor die problemen is geen integrale aanpak. Met



Michael de Nijs (NVGA) en Jannie Benedictus (am:) voelen de genomineerden aan de tand.

onze software kunnen we mensen persoonlijke informatie bieden. Wij kunnen bijvoorbeeld een gepersonaliseerde nieuwsbrief sturen waarin staat wat de miljoenennota tot op de euro betekent voor de klant. Daar hebben we zes jaar aan gewerkt.” Een bijproduct is dat het systeem adviesleads oplevert: “C-profiel geeft aan of een klant bijvoorbeeld zijn hypotheek onder de loep moet nemen. De adviseur ziet dus meteen wat er voor die klant speelt.”

BREDER TREKKEN

Bestaande oplossingen voor nieuwe marktsegmenten beschikbaar maken: daar is Levent Türkmen van SureBusiness mee bezig geweest. Met Surenet heeft hij de eerste vergelijkings-site voor zakelijke schadeverzekeringen ontwikkeld. “Op de particuliere markt zijn er veel serviceproviders die goed werk doen, maar op de zakelijke markt nog niet. Dat vond ik gek. We zijn in september begonnen en we hebben net het 118e kantoor aangesloten. We bieden feitelijk alle zakelijke dekkingen aan met 12 volmachten. Daarnaast hebben we een alerts-service: adviseurs krijgen een melding wanneer een van de 500 clausules die we in ons systeem hebben zitten, actie vereist.”

TOETSING

Innovaties moeten getoetst worden. Maar bij wie, willen De Nijs en Benedictus van de genomineerden weten. Orië: “Wij toetsen met name bij onze klant en de klant van onze klant.” Türkmen had wel graag een goedkeuringsstempel van de AFM gekregen. “Maar dat geven ze nooit.” Bij Neerlandse ging het andersom: de toezichthouder klopte zelf aan bij Van der Kooy Versteeg. “DNB wees ons erop dat het verboden was wat we deden. Dat was een leuke discussie. Met DNB en ook met Merel van Vroonhoven hebben we nog steeds leuk contact.” Türkmen

heeft bewondering voor de vasthoudendheid van Neerlandse: “Het is goed dat jullie hebben volgehouden.”

Is innovatie lastiger als je een grote onderneming bent? Dat hoeft niet, denkt Davids: “CED is een groot bedrijf, maar wij



LEX ORIE

Openclaims is een platform voor het managen en aanbesteden van schadeherstel op autobebod. De klant meldt de schade bij verzekeraar of volmacht, die een case aanmaakt. Herstellers kunnen vervolgens bieden op het schadeherstel. De verzekeraar of de klant kiest daarna de hersteller. Via een track & trace-systeem blijft de klant op de hoogte van de status.

zijn bewust apart gezet met de techneuten en de ontwikkelaars. Dit platform wordt beheerd door een afdeling van vijf mensen." De Waal werkt met 15 mensen en bij Orië telt het bedrijf inmiddels 13 medewerkers. Türkmen heeft nu zeven mensen in zijn bedrijf. "Maar we zijn met twee begonnen." Dat geldt ook voor Van der Kooy. "Wij geloven in ontbundelen tot op het bot. Dat maakt je superwendbaar. Wij zoeken vooral samenwerking met specialisten."

FLESSEN CHAMPAGNE

Orië is duidelijk over wat sleutelmomenten zijn in het innovatieproces: "Er waren alléén maar sleutelmomenten. Wij hebben een aantal flessen champagne staan en plakken op elke fles een post-it met een target. Als dat is gehaald, maken we een fles open. Dat zijn leuke momenten en die geven innovatie een boost. We werken van doel naar doel en dat is dé manier waarop je dingen snel kunt ontwikkelen. Het is geen marathon naar een einddoel. Zo houden we een open mind."

Türkmen vindt het lastig te meten of je goed bezig bent of niet. "Als je online werkt, zie je niet wat er echt gebeurt. Voor ons was het sleutelmoment de eerste aanvraag." Volgens De Waal komt het sleutelmoment vanzelf, als je maar volhoudt: "Het gaat om doorzetten als het moeilijk is. Dan komt er vanzelf een punt waarop iedereen aanhaakt."

Bij Davids (CED) was het sleutelmoment de opmerking van een klant: "Wij hadden in het begin een interne opzet. Toen kregen we van een klant de vraag of we het systeem niet veel breder moesten inzetten. Dat was het moment dat het roer omging. De mensen die erbij betrokken zijn, gaan dan meteen met driemaal zo veel energie aan de slag." Soms komt de redding als de wanhoop nabij is: "Ons sleutelmoment was het moment dat we het gevoel hadden dat we aan een dood paard trokken", zegt Van der Kooy Versteeg. "Pas toen we een nieuwe risicodragers vonden, verloren we onze naïviteit en gingen we er echt in geloven dat het product levensvatbaar was."

DE GENOMINEERDEN



LUCAS DE WAAL

C-Profile heeft een adviesportaal gemaakt waarmee intermediairs hun particuliere relaties automatisch gepersonaliseerde informatie kunnen leveren in de vorm van nieuwsbrieven en advies over life events. Met de applicatie James kunnen data uit verschillende bronnen worden samengevoegd, waardoor het klantprofiel kan worden gecompliceerd.



LEVENT TÜRKMEN

SureBusiness heeft met Surenet een webapplicatie gemaakt voor zakelijke schadeverzekeringen. Adviseurs kunnen premies en voorwaarden van 12 verzekeraars vergelijken. Daarnaast is er een alertservice waarmee adviseurs worden gewezen op clausules en aflopende verzekeringstermijnen. Het platform heeft ook een online risicoscan.

DE GROOTSTE JA-MAAR

Wat zouden de genomineerden collega's adviseren die ook willen innoveren? Van der Kooy: "Onderschat je eigen kracht niet en denk verder dan Nederland. Wij hebben nu een auto-verzekeringstak waar internationale verzekeraars op meetekenen. Samenwerking is belangrijk: er kan veel meer dan je denkt. Pak die handschoenen op en doe het gewoon."

Volgens Orie worden veel projecten te groot gemaakt. "Begin gewoon. Je kunt het ook houtje-touwtje doen. De automatisering komt daarna wel. Laat het gewoon gebeuren. Ik ben ervan overtuigd dat het in de branche niet aan de ideeën ligt. Daar zijn er veel van. Alleen worden nieuwe ideeën te snel afgekappt."

Voor De Waal is de term innovatie wat te beladen: "Veel dingen zijn helemaal geen innovatie. Probeer gewoon iets te maken wat de markt vooruit helpt." "Zorg dat je er jonge technische mensen bij haalt", tipt Türkmen.



ROGIER VAN DER KOOY VERSTEEG

Neerlandse introduceerde in 2016 een vernieuwde **overstromingsverzekering**. Het risico is ondergebracht bij Lloyd's of London en de polis biedt 100% dekking bij overstromingsschade. Deze nieuwe variant van de eerder in 2012 al gelanceerde verzekering maakt het overstromingsrisico volgens Neerlandse online verzekeraar op vrijwillige basis tegen een redelijke prijs.

'INNOVATIE IS GEEN MARATHON NAAR EEN EINDDOEL'

En wat is de grootste ja-maar die innovatie belemmert, vragen de gespreksleiders. Davids, meteen: "Denken in uitzonderingen. Plannen worden al snel afgekappt omdat het voor bepaalde specifieke situaties niet zou werken. 'Je kunt het niet automatiseren, want iedere schade is anders', horen we dan." Dat herkent iedereen aan tafel. "Maar als het concept klaar is, zeggen mensen al snel: waarom is het er nog niet?", zegt Türkmen.

Voor Van der Kooy Versteeg is denken in verboden een belangrijke belemmering. "We zijn bezig met resultaatafhankelijke beloning. Het eerste wat je dan hoort, is: het is verboden, het mag niet. Dat is de grootste flauwekul. Het mag wel, maar je moet alleen kunnen aantonen dat er een direct verband is tussen je activiteiten, de beloning en het klantbelang. En dat is mogelijk. Merel begrijpt het." ■



JOCHEM DAVIDS

CED ontwikkelde in eigen huis het platform **Connect Claims**. Daarmee kunnen schades automatisch worden afgehandeld. Consumenten kunnen hun schade via een portal melden. Er is automatische aansprakelijkheidsvaststelling en controle op dekking en fraude-indicatoren. Het systeem is inmiddels ook in gebruik genomen door Risk Verzekeringen.