

“Een plezierig traject om als De Goudse samen met Infofolio tot een oplossing te komen om de STP-aanvraagstraat te optimaliseren.”



*Jan Klein – manager
Particulier, De Goudse
verzekeringen*

Al 95 jaar biedt het familiebedrijf De Goudse verzekeringen voor particulieren en ondernemers in Nederland. Jan Klein, manager Particulier bij De Goudse, is er trots op dat het nog altijd een familiebedrijf is: “Een relatief platte organisatie, die trots is op zijn kernwaarden en daar ook echt naar acteert. We zorgen dat de producten voldoen aan de kernwaarden, zoals we die willen uitstralen. En daar zijn we succesvol mee. Zowel aan de zakelijke als de particuliere kant groeien we nog steeds. We scoren hoog in Adfiz-onderzoeken en Schade Zakelijk, ons speerpunt, is al drie jaar op rij de nummer 1, dus dat is hartstikke mooi!”

Kun je ons iets meer vertellen over die kernwaarden?

“No-nonsense, ondernemend, persoonlijk. Dit blijkt bijvoorbeeld uit het feit dat, als je naar De Goudse belt, je altijd iemand aan de lijn krijgt, dus geen bandjes. Ook hebben we voor de adviseurs gewoon nog vaste aanspreekpunten. Dat is het persoonlijke karakter. Daarbij zou je misschien wel goedkoper kunnen werken, maar dat is iets wat we zelden of nooit overboord zullen gooien.” Het persoonlijke karakter komt ook naar voren in deze tijd met

de coronacrisis. “Wij verkopen al jaren de huwelijksdagverzekering. Als er iets vervelend is in zo’n periode is wel dat je huwelijk niet door kan gaan. In theorie is het uitstellen van het huwelijk niet gedekt, maar daar gaat De Goudse coulant mee om. Er zijn heel veel locaties die gewoon mee willen werken, maar soms moeten bijvoorbeeld trouwkaarten opnieuw worden verstuurd of de ringen opnieuw worden gegraveerd. Als we op die manier de mensen kunnen helpen dan zullen we dat ook doen. Dat zijn dingen die wel echt bij De Goudse passen.”

Sinds een aantal jaren maakt De Goudse gebruik van de Adresscan webservice.

“Sinds begin vorig jaar zijn we daarmee inderdaad actief. De Adresscan webservice is ingebouwd in onze producten, dus in onze acceptatiestraat, maar ook in ons prolongatieproces. Hierdoor is het voor de adviseurs, maar ook voor het bedrijf zelf, een stuk makkelijker en eenvoudiger geworden. We zijn de herbouwwaarde- en inboedelwaardemeters kwijt en het prolongatieproces is nu een stuk eenvoudiger. Het product draait nu ruim een jaar naar volle tevredenheid.”

Hoe zijn jullie met Infofolio in aanraking gekomen?

“Dat is een goede vraag. Bij de strategische heroriëntatie en de keuze om heel actief het particuliere schadebedrijf te laten groeien, hebben we breed gekeken naar welke producten we nu voeren en welke passen bij De Goudse. Wij hadden op dat moment te weinig zicht op hoe robuust onze herbouw- en inboedelwaarden waren. We hadden ooit al contact met Infofolio en besloten toen om de hele portefeuille te laten verrijken met onder andere de herbouw- en inboedelwaarden van

Infofolio, en die daarna te vergelijken met onze eigen verzekerde sommen. Dat is eigenlijk het begin geweest en toen is het balletje gaan rollen. We zagen ook dat er verkeerde woningtypes in onze portefeuille zaten, grachtenpanden die als tussenwoningen waren opgegeven, vierkante meters die niet klopten, enzovoort. Daar wilden we echt iets aan gaan doen. We hebben toen al onze producten gereviseerd en uiteindelijk, na een aantal gesprekken, besloten om de Adresscan webservice in te bouwen in onze acceptatiestraat.”

Je zei net dat de processen makkelijker en

De Goudse ziet nu al de volgende voordelen door het gebruik van de Adresscan webservice:

Klanttevredenheid, zowel de adviseur als eindconsument. De eindconsument hoeft niet periodiek meer een inboedelwaardemeter in te vullen, de acceptatie gaat veel sneller. Voor de adviseur is deze snelheid zeker heel belangrijk. Met een minimale hoeveelheid gegevens kan hij voor de eindconsument een aanvraag indienen.

Tijdsbesparing, zowel voor de adviseur, eindconsument als De Goudse, doordat een “groot” deel van de aanvragen min of meer STP kunnen worden verwerkt.

Rendement, doordat er aanzienlijk minder slordigheden in de aanvragen terecht komen, is de data van de woonhuisproducten betrouwbaarder, daarmee ook de pricing en het rendement. Daarnaast zorgt de STP verwerken voor minder kosten wat ook bijdraagt aan het rendement.

eenvoudiger zijn geworden sinds het gebruik van de Adresscan webservice. Zijn er nog meer dingen veranderd?

“We hebben een portal waar onze adviseurs al onze producten kunnen aanvragen en aan deze portal is nu ook de Adresscan webservice gekoppeld. Dus de adviseurs hoeven alleen

maar de postcode en het huisnummer in te vullen en dan krijgen ze direct de herbouwwaarde. Ook wordt er gebruikgemaakt van het zoeken op BAG-ID, dit is nog nauwkeuriger. Daarnaast gebruiken we ondertussen ook de Adresscan 360 managementmonitor. Dus we kunnen veel makkelijker onze portefeuille blijven monitoren. Ondertussen zijn we ook bezig met een conversie van een oud administratiesysteem naar een nieuw administratiesysteem, dus er komen ook iedere keer geconverteerde polissen bij, waarbij Adresscan 360 ons inzicht geeft in hoe de onder- dan wel oververzekering zich ontwikkelt in de portefeuille. Bij deze conversie wordt de herbouwwaarde van de oude polis getoetst aan de herbouwwaarde van Infofolio. Als deze te veel afwijkt gaan we in gesprek met de adviseur. Met de Adresscan 360 monitoren we de onder- en oververzekering in de portefeuille in principe elk kwartaal.”

Dus de Adresscan 360 gebruiken jullie met name om naar onder- en oververzekering te kijken?

“Onder andere. We gebruiken de Adresscan 360 ook om analyses uit te voeren. Bijvoorbeeld als we willen kijken naar het type schades of willen weten of we relatief veel polissen hebben gesloten in inbraakgevoelige gebieden. Verder kunnen we ook zien welke woningen een rieten dak hebben. Doordat Adresscan 360 veel kenmerken bevat, zie je of bij bepaalde type huizen de schaderatio beter of slechter is dan gemiddeld. Daarna kun je zien hoe je qua pricing zit ten opzichte van de concurrenten.”

Worden de diverse werkbladen binnen de Adresscan 360 verschillend gebruikt per functie?

“Als manager kijk ik relatief veel naar het dashboard, maar ik ben van oorsprong actuaris en dan kan ik het ook niet laten om af en toe de diepte in te gaan en naar de analysebladen te kijken. De specialisten doen hetzelfde: eerst een beeld opbouwen van hoe we ervoor staan en dan verder de diepte in.”

Is er ook nog iets wat de eindklant merkt van het gebruik van de Adresscan?

“Ze hoeven geen herbouwwaarde meer in te vullen en hebben standaard garantie tegen onderverzekering. Wij zetten ook geen verzekerd bedrag op de polis, dus dat weten ze ook niet. Wij monitoren wel hoe de herbouwwaarde zich ontwikkelt, om klanten voor te kunnen bereiden op eventuele stijgingen. Zo hebben we bijvoorbeeld ook ingebouwd dat als we zien dat de herbouwwaarde meer stijgt dan een bepaalde norm, we automatisch een signaal krijgen. Zo kunnen wij via de adviseur controleren of de klant bijvoorbeeld een verbouwing heeft uitgevoerd zonder dit door te geven.”

Wordt er eigenlijk van de klant verwacht dat hij dat zelf doorgeeft?

“In principe staat in de polisvoorwaarden dat klanten wijzigingen zelf door moeten geven. Maar het is ook onze zorgplicht opvallende wijzigingen te signaleren en te vragen wat de reden daarvoor is, bijvoorbeeld wanneer de herbouwwaarde in één jaar stijgt van € 250.000,- naar € 360.000,-. In de meeste gevallen wordt dit veroorzaakt door een significante wijziging in de opstalgegevens. We laten het bewuste adres dan uitvallen en er wordt voor dit adres in eerste instantie alleen standaardindexatie toegepast. Daarna zoeken we contact met de adviseur, zodat die de mogelijkheid heeft om z’n zorgplicht richting de desbetreffende klant uit te voeren.”

Nu herleiden jullie een mutatie uit een wijziging in de herbouwwaarde, maar gebruiken jullie hiervoor ook het Adresscan Mutaties rapport?

“Ja, dat wordt soms inderdaad opgevraagd. In principe ligt de herbouwwaarde bij de laatste prolongatie gewoon vast en bij de nieuwe prolongatie doen we een nieuwe uitvraag. Deze twee waarden vergelijken we dan met elkaar.

In het begin kregen we voor een gedeelte van de aanvragen geen waarden terug. Dit zagen we met name bij nieuwbouwwoningen. Ik vond het een heel plezierig traject dat we als De Goudse samen met Infofolio hebben nagedacht over hoe we deze uitval konden voorkomen, want in de praktijk wil je niet dat in een STP-aanvraagprocedure er veel aanvragen uitvallen. De huidige 100% vulling van de herbouw- en inboedelwaarden helpt ons daarom heel veel. Wij weten natuurlijk dat we daarmee voor sommige adressen iets meer onzekerheid hebben, maar dat kun je blijven monitoren. Al met al een heel mooi voorbeeld van hoe leverancier en afnemer gezamenlijk tot een oplossing komen tot tevredenheid van beide partijen, dat is een mooi traject.”

Infofolio is bezig een duurzaamheidsplatform met duurzaamheidskenmerken te ontwikkelen.

“Daar zijn wij zeker in geïnteresseerd, maar wel altijd in relatie tot de herbouwwaarde, dat is bij ons de grondslag waarop wij de premie baseren. De nieuwe registratie van zonnepanelen is dan ook zeer welkom. Bij woningen met nul-op-de-meter zijn zonnepanelen en warmtepompen wel de belangrijkste kenmerken. Zo kun je langzamerhand ook gaan zien met hoeveel procent de herbouwwaarde van zo’n woning stijgt t.o.v. een gaswoning.”

Zijn er nog dingen die je wilt meegeven aan Infofolio voor de toekomst?

“Anders dan de dingen waar we het al over gehad hebben, heb ik niet veel meer te melden. Het zou wellicht voor ons efficiënt zijn als we alle databronnen die we in onze werkprocessen gebruiken, bijvoorbeeld ook gegevens over de auto, centraal bij Infofolio zouden kunnen ophalen.”

[Meer over De Goudse Verzekeringen:](http://www.degoudse.nl)
www.degoudse.nl

[Meer informatie over Infofolio:](http://www.infofolio.nl)
www.infofolio.nl