



“Tegenwoordig is het vanzelfsprekend dat je de premie snel en klantvriendelijk kunt berekenen.”



**Rob Janssens –
sectorhoofd
Klaverblad
Verzekeringen**

Klaverblad biedt al sinds 1850 verzekeringen aan. Notaris Montijn in Oudewater begon de *Nederlandsche Brandwaarborgmaatschappij voor roerende goederen van enkel Landbouwers en Veehouders onderling*. In de loop der jaren ging Montijn samenwerken met drie andere maatschappijen. Als logo kozen ze een klavertjevier. Hieruit is de naam Klaverblad Verzekeringen ontstaan. Om een verzekering af te sluiten bij Klaverblad kan de klant tegenwoordig terecht bij één van de 3.200 onafhankelijke assurantiekantoren in het hele land of op de website van Klaverblad om deze direct zelf af te sluiten.

Sinds enkele jaren maakt Klaverblad Verzekeringen gebruik van de Adresscan webservice van Infofolio. Rob Janssens, sectorhoofd, en Marco Inghels, als marketeer medeverantwoordelijk voor de website, vertellen wat het Klaverblad gebracht heeft.

Rob Janssens vertelt over Klaverblad Verzekeringen: “Klaverblad is een middelgrote verzekeraar. We bieden een breed pakket verzekeringen voor een brede doelgroep. Van oorsprong doen we dit via een intermediair. Met de komst van internet veranderde de

distributie van verzekeringen. We vinden dat de klant die een verzekering niet via een assurantieadviseur wil sluiten, ook gewoon bij ons terecht moet kunnen. Daarom bieden we sinds 2008 verzekeringen ook rechtstreeks aan consumenten aan via internet. Dat zijn gewoon dezelfde verzekeringen tegen dezelfde prijs. Voor de premieberekening van onze woonhuis- en inboedelverzekering gebruiken wij de Adresscan van Infofolio.”

Waarom hebben jullie gekozen voor de Adresscan?

“Om deze vraag te beantwoorden, moet ik eerst even een stapje terug in de geschiedenis. Als iemand vroeger een woonhuis bij ons wilde verzekeren, stuurden we daar een technisch inspecteur naar toe. Die inspecteerde de woning van binnen en buiten en berekende de herbouwwaarde voor ons. Op basis hiervan berekenden wij vervolgens de premie voor de klant. Dit was een heel tijdrovend en kostbaar proces. Klaverblad heeft daarom een waardemeter woonhuis geïntroduceerd: een vragenlijst met allerlei vragen over het woonhuis die de assurantieadviseur samen met zijn klant kon invullen. Vaak lastige vragen, die niet altijd direct beantwoord konden worden. Daardoor was het regelmatig nodig om nog een en ander op te meten of na te zoeken. Nog steeds een ingewikkelde en tijdrovende klus dus. De assurantieadviseur wil graag zijn tijd besteden aan een goed advies. Het afsluiten van een verzekering moet daarom zo makkelijk mogelijk zijn. Ook rechtstreekse klanten vinden een eenvoudig aanvraagproces belangrijk. In 2015 wilden we daarom onze woonhuiswaardemeter gaan verbeteren. In het voorjaar van 2015 zijn we op zoek gegaan naar geschikte data om de herbouwwaarde mee te berekenen en zo zijn we bij Infofolio

terecht gekomen. In november 2015 waren we operationeel. Dus dat is echt heel snel gegaan.”

Hoeveel tijd wordt bespaard ten opzichte van het invullen van de traditionele herbouwwaardemeter?

“Het aanvragen van een premie op onze website kost de klant nu ongeveer 30 seconden. Met het invullen van een traditionele herbouwwaardemeter was iemand toch snel een aantal minuten bezig, zelfs als hij alle benodigde gegevens bij de hand had. Als je dan ook nog dingen moet nazoeken, opmeten en uitrekenen, dan duurt het natuurlijk nog veel langer. Ik durf niet te zeggen hoeveel tijd het precies bespaart. Maar buiten de tijdwinst is de werkwijze ook gewoon veel gebruiksvriendelijker. Hierdoor voorkomen we dat klanten afhaken omdat er zoveel gegevens moeten worden ingevuld. Tegenwoordig is het vanzelfsprekend dat je de premie snel en klantvriendelijk kunt berekenen.”

“Bij de implementatie van de Adresscan in ons proces is Infolio een professionele partij geweest voor ons.”



**Marco Inghels –
marketeer Klaverblad
Verzekeringen**

Wat heeft het gebruik van de Adresscan naast tijdsbesparing nog meer opgeleverd?

Marco Inghels vertelt: “Commercieel is het ook heel waardevol geweest. De assurantieadviseurs willen natuurlijk ook snel en efficiënt werken. We kregen van hen

regelmatig de vraag: “kunnen jullie niet zorgen voor een makkelijkere manier om de waarde te bepalen? Nu kost een aanvraag bij jullie veel meer tijd.” Nu die barrière weg is, is het voor hen natuurlijk veel makkelijker en zien we een stijging in het aantal aanvragen.”

Met hoeveel is het aantal aanvragen gestegen?

Rob Janssens: “Het aantal aanvragen is in een tijdsbestek van een half jaar verdubbeld.” Rob Janssens geeft aan dat hier meerdere factoren meespelen. “Onze concurrentiepositie is in die tijd namelijk ook veranderd, onze naamsbekendheid werd steeds groter, de verkoop van woningen kwam weer op gang en concurrenten voerden product- en prijswijzigingen door. Ik kan het dus niet isoleren, maar ik ben er van overtuigd dat het gebruik van de Adresscan zeker heeft bijgedragen aan de groei.”

Analyse schade

Rob Janssens vertelt: “Bij zo’n enorme groei van schadeverzekeringen is het belangrijk dat we scherp in de gaten houden welke schade dat met zich meebrengt. Voor onze analyse van het schadeverloop op inboedel- en woonhuisverzekeringen kunnen we meer informatie van Infolio goed gebruiken. Als we voorspellende verbanden zien, nemen we dat mee in ons premiemodel. Bij de aanvraag van deze verzekeringen zullen we dan meer kenmerken bij Infolio opvragen dan we nu doen.”

Goede service

“Bij de implementatie van de Adresscan in ons proces is Infolio een professionele partij geweest voor ons. Vanaf het moment van contractafsluiting tot het inregelen van de hele webservice. Tot nu toe zijn de responstijden en de beschikbaarheid van de data goed.”, vertelt Marco Inghels. “Mocht de webservice van Infolio een keer niet werken, dan hebben wij het zogenoemde fall back scenario. Er

verschijnt dan bij de aanvraag een uitklapveld, waarbij de klant alsnog zelf alle gegevens kan invullen. Want wij willen natuurlijk niet dat als Infofolio toch een keer uitvalt, de klant geen verzekering bij ons kan afsluiten. Dus daar moesten we wel rekening mee houden op het moment dat de Adresscan werd ingebouwd. Maar ik heb nog nooit meegemaakt dat het niet werkte, dus we zijn heel positief. Het fall back scenario hebben we nog nooit nodig gehad.”

Meer over Klaverblad verzekeringen:

www.klaverblad.nl

Meer informatie over Infofolio:

www.infofolio.nl