

Een efficiënte keten van klant naar leverancier en terug

Doorneweerd Assurantiën bv uit Amsterdam startte vijftien jaar geleden met één persoon, Gerrit-Jan Doorneweerd, een pc en een telefoon. Nu is het een bedrijf met veertien medewerkers, dat zich bezighoudt met financiële dienstverlening in de breedste zin van het woord. De eigen IT-tak binnen de onderneming richt zich op het steeds efficiënter inrichten van het bedrijfsproces. Ketenintegratie is, aldus Gerrit Jan Doorneweerd: "Een goede zaak, die zeker doorgang zal vinden, maar waarbij de logistiek binnen het assurantie-kantoor ook de volle aandacht verdient."

Door Tessa Schild Fotografie: Liselore Kamping, Amsterdam

Het feit dat het intermediaire distributiekanaal niet efficiënt en kosteneffectief genoeg werkt, is een direct gevolg van het feit dat wij als onafhankelijk intermediair ook onafhankelijke keuzes maken voor wat betreft de keuze van verzekeraar en de wijze waarop wij ons bedrijfsproces inrichten. Andere distributiekanaalen hebben het 'voordeel' dat zaken als de te gebruiken automatiseringsoplossing van bovenaf kunnen worden opgelegd. Je zult immers niet zo snel zien dat één filiaal van een bankverzekeraar een ander administratiepakket kiest dan een ander filiaal. Ketenintegratie binnen onze eigen branche is dus nodig. Het zal zeker besparingen opleveren qua tijd en qua kosten. Die voordelen – aan de kant van de tus-



**Gerrit Jan Doorneweerd:
'automatiseringsminded'**

senpersoon – worden exponentieel groter naarmate het kantoor groter is. Hoe groter het kantoor, hoe groter immers het aantal administratieve handelingen per dag.

Aan de slag

In mijn visie is het scala aan oplossingen op het gebied van ketenintegratie nog niet compleet. Dat is pas het geval wanneer de hele keten, van verzekerde tot verzekeraar en terug geautoma-

tiseerd en geïntegreerd werkt. Het systeemhuispakket moet daarbij de spil zijn van de organisatie van de tussenpersoon, van waaruit hij alles kan doen. Ik denk wel dat het zaak is om nu met de beschikbare oplossingen aan de slag te gaan. Hoe meer tussenpersonen gebruik maken van de bestaande oplossingen, hoe meer verzekeraars ook aanvullende oplossingen zullen bieden, is mijn idee.

Keuze voor gemak

Wij zijn zeer 'automatiseringsminded'. Om af te zijn van papieren aanvraagformulieren hebben we bijvoorbeeld zelf de website 'koopeenpolis.nl' opgezet. Op deze website zijn veel aanvraagformulieren van 22 grote verzekeraars voor iedereen beschikbaar. Voor offerteaanvragen voor alle verzekeringsproducten hebben we de site 'koopeenverzekering.nl' opgezet. Dit alles in eerste instantie vanuit de doelstelling om zelf efficiënt te kunnen werken. Ook oplossingen die door verzekeraars worden aangeboden proberen we in ieder geval uit. We werken via diverse extranetten van diverse verzekeraars. Onlangs zijn we een pilottest gestart van 'mijnNN.nl' van Nationale-Nederlanden. In de praktijk blijkt dat we uiteindelijk alleen de oplossingen blijven gebruiken die ook echt gemak en tijdsinstaat opleveren. Zo hebben we ooit een product in gebruik genomen voor levensverzekeringen. Dat leverde alleen maar meer werk op en daarom hebben we dat vrij snel aan de kant gelegd.

Systeemhuispakket als basis

De situatie is nu nog zo dat je, om van de diverse extranetten gebruik te maken, telkens met een andere interface moet werken. Ketenintegratie betekent dat je direct kan communiceren met alle maatschappijen waar je zaken mee doet. Daarmee bedoel ik niet alleen dat de informatie die wij als tussenpersoon invoeren automatisch bij de verzekeraar doorgevoerd wordt, maar ook dat de informatie van de verzekeraar weer automatisch in onze administratie wordt teruggevoerd.

Een stap verder

Als we die situatie hebben gerealiseerd vind ik dat er verder gewerkt moet worden aan ketenintegratie richting de klant. Allereerst zal alle digitaal opgeslagen informatie – hoe deze ook is gegenereerd – altijd automatisch in een klantendossier moeten worden opgeslagen. Dit dossier moet dan ook weer te raadplegen zijn vanuit het systeemhuispakket. Vervolgens denk ik dat de verzekerde dan bij de keteninte-



“Ik zie nog wel enkele bedreigingen voor het slagen van ketenintegratie”

gratie moet worden betrokken, door hem toegang te geven tot zijn gegevens die in de database zijn opgeslagen. Overigens is het niet zo dat die database wat mij betreft ook bij mij op kantoor fysiek aanwezig moet zijn. Liefst zou ik dat uitbesteden aan een gespecialiseerde partij.

Mogelijkheden nu benutten

Ik zie nog wel enkele bedreigingen voor het slagen van ketenintegratie. Zo blijft het voorlopig mogelijk voor tussenpersonen om via de 'papieren route' zaken te doen met verzekeraars. Om het gebruik van ketenintegratie te stimuleren, zouden verzekeraars daarom best incentives mogen geven. Ook weet ik niet goed of er al oplossingen zijn voor het feit dat er nog steeds een 'echte' handtekening van de verzekerde nodig is om een polis te kunnen afgeven. Daar zou eigenlijk ook een digitale oplossing voor moeten zijn. Maar ik blijf van mening dat tussenpersonen nu aan de slag moeten met de mogelijkheden die beschikbaar zijn. Die mogelijkheden zijn wat mij betreft veelbelovend. En alleen door ze te gebruiken en kritisch te beoordelen, kunnen ze verder worden geoptimaliseerd.” ■