

Strategische samenwerking met Flanderijn werpt binnen jaar al vruchten af

TPA IS DÉ GROEIMARKT IN EUROPA

WAT GOED IS, KOMT SNEL. DIT NEDERLANDSE GEZEGDE LIJKT ZEKER VAN TOEPASSING OP DE ONTWIKKELING VAN CLAIMS CORPORATION NETWORK, HET VOORNAMELIJK OP DE EUROPESE MARKT OPERERENDE TPA (*THIRD PARTY ADMINISTRATION*)-BEDRIJF DAT IN 2015 IS OPGERICHT DOOR CEES WERFF. SINDS DE START HEEFT HET BEDRIJF ZIJN ACTIVITEITEN OP HET GEBIED VAN *CLAIMS MANAGEMENT SERVICES* TEN BEHOEVE VAN INMIDDELS CA. 200 VERZEKERAARS, INTERMEDIARBEDRIJVEN, LEASEMAATSCHAPPIJEN EN ANDERE *FLEETOWNERS* STERK UITGEBREID: VAN VIJF NAAR 38 LANDEN (29 LOKALE TPA-BEDRIJVEN). AAN AMBITIE GEEN GEBREK BIJ CCN-DIRECTEUR WERFF C.S.: “BINNEN VIJF JAAR WILLEN WE EEN PROMINENTE WERELDSPELER ZIJN. TPA SERVICES IS NU EENMAAL EEN ABSOLUTE GROEIMARKT; IN EUROPA MAAR OOK DAARBUITEN.”

Werff is allesbehalve een onbekende in de wereld van *claims-management/TPA*. Nadat hij een jaar zowel als advocaat (Klarenaar c.s) en als schade-expert (Mc Larens) had gewerkt, werkte hij elf jaar bij ING als directeur *International Business Development*. In 2007 maakte hij de overstap naar de Van Ameyde Group, waar hij vier jaar lang de functie van *Chief Commercial Officer* (CCO) vervulde. Aansluitend werkte hij ruim 2,5 jaar bij het Duitse InterEuropa AG als *senior executive vice-president*.

STRATEGISCHE SAMENWERKING

CCN richt zich met locaties in vrijwel geheel Europa en één in de VS (Philadelphia) op de afhandeling van schadeclaims in een groot aantal *Lines of Business: automotive, property & casualty, travel, transport, accident* en *workers compensation*. Verzekeraars, makelaars/tussenpersonen, leasemaatschappijen en andere *fleetowners* vormen daarbij de primaire doelgroepen. “Dit jaar wikkelen we voor inmiddels zo’n 200 opdrachtgevers ongeveer 30.000 schades af. Daarbij vormen *automotive* schades de absolute hoofdmoot.

CCN is voor de uitvoering van zijn claimsmanagement-werkzaamheden voor het gehele werkgebied strategische partnerschappen aangegaan met een aantal internationale bedrijven: Akzo Nobel (voor schadeherstel aan personenauto’s), TIP Trailer Services (voor schadeherstel aan trucks en opleggers), FRISS (voor fraudedetectie, risico- en *compliance* -oplossingen) en Octo Telematics (voor telematica- en data-analyse-oplossingen). De voornaamste businesspartner is echter Flanderijn, een *full service* incasso- en gerechtsdeurwaardersorganisatie die voor CCN de *backoffice* werkzaamheden verzorgt en tevens aandeelhouder in CCN.

GOUDEN COMBI

Directeur Hans Flanderijn, die tevens mede-directeur is van Claims Corporation Benelux BV, licht toe: “CCN had voor een tender een



Cees Werff (links) en Hans Flanderijn: “In alle landen staan de resultaten van verzekeringsbedrijven en fleetowners onder druk. Zij kunnen twee dingen doen: de premies/prijzen verhogen of de kosten zoveel mogelijk proberen te drukken. Dat eerste wordt lastig in de huidige competitieve markt. Rest het uitbesteden van alle niet-kernactiviteiten en dus het toelagen op de corebusiness: underwriting, riskmanagement & finance.”

callcenter en een volwaardige *backoffice*-oplossing nodig en na een kort gesprek wisten we al dat we zouden gaan samenwerken. Het klikte persoonlijk meteen,” aldus Hans Flanderijn, volgens wie de samenwerking bovendien prima paste in de bij Flanderijn in gang gezette verbreding van het dienstenpalet met onder meer oplossingen op het gebied van regres en debiteurenbeheer en *callcenter*diensten. “Daar komt bij dat we al veel verzekeraars, pensioenfondsen en banken als opdrachtgever hebben.”

Flanderijn telt momenteel ruim 600 medewerkers, verdeeld over 14 vestigingen in Nederland en één in Antwerpen. Op het hoofdkantoor in Rotterdam is het *callcenter* gevestigd en vinden de meeste centrale werkzaamheden plaats. Ook Werff is content met de samenwerking met Flanderijn. “Je kunt zelfs spreken van een gouden greep. De combinatie *claims*- en *creditmanagement* blijkt in de praktijk goed te werken en potentie te hebben. Mede door de krachtenbundeling hebben we én de *backoffice* én een professioneel *callcenter* in eigen huis, hebben we medewerkers intern een Wft-Schade opleiding gegeven en hebben we het afgelopen jaar een sterk groei kunnen doormaken. Bovendien kunnen we hierdoor versneld doorgroeien als *full service Third-Party Claims Administrator* binnen Europa en daarbuiten.”

AUTOMOTIVE

Ons land is rijk aan gerenommeerde, internationaal opererende ‘schade-bureaus: o.a. Van Ameyde, CED en DEKRA. Werff zag echter nóg een gat in de markt. “Op *automotive* gebied werken bestaande bureaus van oorsprong vooral op het gebied van groene kaart-schades, de WA-kant derhalve. Voor cascoschades was er nog geen uniforme grensoverschrijdende oplossing, waardoor verzekerden moesten worden geholpen door lokale, individuele schadeherstelbedrijven. Dat is wel een markt met jaarlijks ongeveer 2,5 miljoen schade-incidenten. Door de samenwerking met Akzo Nobel en TIP hebben we voor alle landen in Europa de beschikking

over lokale *body repair-shops* voor zowel personen- als vrachtwagen en trailers. Er zijn geen andere marktpartijen die dat op deze schaal kunnen bieden.”

Sowieso noemt Werff het lokale netwerk van CCN - 29 lokale TPA-bedrijven in inmiddels 38 Europese landen – als één van de sterke punten van zijn bedrijf. Zij hebben niet alleen de deskundigheid in huis voor kwalitatief schadeherstel, maar kennen ook de lokale markt, cultuur en gebruiken. Een ander onderscheidend vermogen is het *State-of-the-Art* IT-platform, waarop alle deelnemende partners werken. Onder de naam ‘CCN i-Report’ hebben we daarnaast een universeel schademeldingssysteem ontwikkeld, waarmee verzekerden via één portal schades digitaal kunnen melden bij alle verzekeraars. “Digitaal schade melden was natuurlijk al mogelijk, maar alleen per maatschappij. Verzekerden met schade moeten zich dan voor elke verzekeraar waar zij verzekerd zijn een aparte meldingsprocedure starten. Bij ons kunnen verzekerden zich in drie eenvoudige stappen registreren en vervolgens de schades melden bij alle verzekeraars,” aldus Werff, volgens wie onderzoek uitwijst dat 80% van alle consumenten het lastig, tijdrovend en complex vinden om een schade online te melden. CCN biedt deze methode in geheel Europa aan.

UITBREIDING NAAR MEER LANDEN EN MET NIEUWE PRODUCTEN

CCN is een ambitieuze marktpartij. Met de huidige snelle groei nemen directeuren Werff en Flanderijn geen genoegen. “We willen ons netwerk uitbreiden en binnen vijf jaar verder groeien naar een prominente wereldspeler op de TPA-markt.” In dit licht moet volgens hen ook de recente acquisitie van het Deense *Capita Insurance Services* worden gezien. “De acquisitie past nauwgezet in de bij de start geformuleerde groeistrategie voor de toekomst. Het is de onze eerste overname, maar zeker niet de laatste. Met de komst van Capita, hoofdzakelijk actief in bedrijfsmatige schadeverzekeringen, hebben we onze positie in Noord-Europa verder versterkt en krijgen we als CCN in Scandinavië een leidende positie op het gebied van claimsmanagement en polisadministratie voor verzekeraars, makelaars, leasemaatschappijen en overheden.”

Daarnaast is CCN hard bezig zijn productenassortiment verder te verbreden. “*Automotive* schades vormen nog de hoofdmoot van ons werk, maardaarnaast verrichten we alschaderegelingswerkzaamheden op het gebied van *property*-, aansprakelijkheid-, reis-, transport-, ongevallen- en *workers compensation*-schades, de laatste categorie vooral na de overname van Capita. Verder zijn we recentelijk vanuit onze vestiging in Roemenië onder de naam *Flightclaims.ro* gestart met vertragingsclaims voor vliegtuigvluchten voor verzekerden in alle aangesloten landen”, aldus Werff, volgens wie de grootste noviteit

waarmee CCN binnenkort op de markt komt, de automatische verwerking van brandschadeclaims is (zie kader).“

Wie Cees Werff en Hans Flanderijn hoort spreken, kan niet anders concluderen dat zij overtuigd zijn van het succes van CCN. *Wishfull thinking of realiteit?* “Dat laatste”, antwoordden zij in koor. “TPA services is wereldwijd dé groeimarkt. In alle landen staan de resultaten van verzekeringsbedrijven onder druk. Zij kunnen twee dingen doen: de premies verhogen of de kosten zoveel mogelijk proberen te drukken. Dat eerste wordt lastig in de huidige competitieve markt. Rest over het uitbesteden van alle niet-kernactiviteiten en dus het toeleggen op de *corebusiness: underwriting, riskmanagement & finance*. Dat zien we geregeld gebeuren. Zowel in de volwassen verzekeringsmarkten, maar zeker in de sterk in ontwikkeling zijnde verzekeringsmarkten in vooral Centraal- en Oost-Europa. Nieuwe toetreders besteden sowieso alle niet-kernactiviteiten bij de start al uit. Daar liggen onze kansen, omdat dit niet alleen lagere kosten met zich meebrengt voor opdrachtgevers maar ook tot een hogere klanttevredenheid.”

CCN lanceert Claim DIY met Verisk's ClaimXperience video-samenwerking

CCN heeft ervoor gekozen om te integreren in haar Europese operatie met de baanbrekende live video samenwerkingstechnologie ClaimXperience, een product van Verisk Analytics Inc., dat een wereldwijde marktleider is in data-analyse gericht op het moderniseren van de verzekeringsbranche.

ClaimXperience paveit de weg voor CCN om betere en snellere claimafhandeling te realiseren, terwijl ook de klanttevredenheid en de operationele efficiency worden verbeterd. ClaimXperience levert de verzekerde een directe manier om een persoonlijk contact aan te gaan met CCN Experts en de klant, door simpel gebruik te maken van de camera van de mobiele telefoon. Gebruikers kunnen live beelden streamen van schade aan eigendom en inboedel, foto's delen en documenten opslaan in een persoonlijk schadedossier; alles verzamelt om de claim te onderbouwen en de doorlooptijd van de claim te verkorten.

“We zijn blij te constateren dat ClaimXperience helpt om de ervaring te verbeteren van de internationale klanten van CCN door heel Europa”, aldus dr. Milan Simic, Managing Directeur Global Business Development van Verisk Insurance Solutions. “Het is Verisk's doel om als leverancier van technologische oplossingen de tools te leveren om de ervaringen met claims simpel, prettig en efficiënt te laten zijn.” “Wij geloven heilig dat video samenwerking de sleutel van de toekomst is voor claims verwerking en daarom hebben wij Verisk geselecteerd gebaseerd op hun uitgebreide en lange ervaring”, zegt Cees Werff, President & CEO van CCN. “De afgelopen maanden hebben wij ClaimXperience getest in onze processen in meerdere landen en vertrouwen er op dat wij met de keuze voor Verisk een leverancier hebben gekozen die ons helpt om een betere dienstverlening te realiseren voor onze klanten en hun klanten.”