

GBL 3.0, nu wel voor het slachtoffer? De communicatie in een nieuwe fase

Hoe lossen we de wig tussen theorie en praktijk op en vinden we de weg terug naar oplossingsgericht schaderegelen?

De nieuwsberichten in de vakpers melden de toenemende zorgen over achterstanden. Slachtoffers en belangenbehartigers klagen over onacceptabele vertragingen bij de betaling van voorschotten en beantwoording van vragen. Ook na vijf, zes herinneringsbrieven geen antwoord, en een dode telefoonlijn op de afdeling, waardoor dossierbehandelaren onbereikbaar blijven. De behandelaars die dag in dag uit te kampen hebben met deze werkdruk en de constante stroom klachten en ontevredenheid, verdienen steun en vooral een enorm compliment. De arbeidsvreugde en -bevrediging zullen ver te zoeken zijn in een setting waar de dwiel constant uitgewrongen moet worden terwijl de kraan steeds verder open gaat staan.

GBL-audit adequaat?

Desondanks zijn er positieve kwaliteits-audits, bijvoorbeeld bij controle van de GBL-criteria, met weinig tot geen major-fouten. Zou het systeem achter deze audits wellicht falen wanneer het gaat om de meting van de tevredenheid van het slachtoffer?

Wordt er geabstraheerd van de werkelijkheid, zoals die zich op dossierniveau afspeelt? Waarom? Omdat het om het dossierverkeer gaat, de registratie van inkomende stukken en acties in het systeem. Het slachtoffer heeft hier geen weet van, en wordt hier ook nauwelijks in betrokken.

Belangenbehartigers en schade-experts laten zich informeren over de trage voortgang en brengen de boodschap over. Maar zij voelen zich machteloos. Kennelijk is de werkdruk zo hoog en de achterstand dermate groot, dat de schadelijdende partij zich opnieuw moet schikken in het lot.

Er is een verklaring uiteraard. Ooit heeft de financiële crisis onze financiële sector danig geraakt. Het was nodig de tering naar de nering te zetten, wat de technische afdelingen van verzekeraars opzadelde met enorme bezuinigingsrondes. Er is een groeiende discrepantie tussen de noodzakelijke juridische en schadetechnische deskundigheid aan de ene kant en de beschikbare financiële ruimte om die professionals een goed salaris te betalen aan de andere kant. Wat ontstaat is

een groeiend tekort aan deskundig personeel en toenemende werkdruk bij de professionals die aan de riemen trekken.

Er moet iets veranderen, zeker wanneer de meeste tijd besteed wordt aan beantwoording van vragen over het in te nemen standpunt, over de voortgang, over de status van de betaling, de inschakeling van een buitendienst, de afronding van een schaderegeling.

Waar haalt het slachtoffer de informatie?

Er zit een vertraging in de informatieverstrekking. Bied liever de mogelijkheid om informatie te halen. Die gelegenheid is een slachtoffer tot op heden nog niet geboden. Wat verandert er in de betrokkenheid, en vooral het gevoel weer in controle te zijn bij een slachtoffer, wanneer deze zijn eigen dossier kan inzien? Hoeveel werk neemt dat uit handen? Als een slachtoffer actief de voortgang ziet en waar nodig actief een bijdrage kan leveren? Of in ieder geval begrijpt waar de zaak op "hangt"?

Er moet iets veranderen

Transparantie neemt toe door TTP-app

De TTP-app; minder administratie, meer transparantie

TTP Expertise biedt zijn klanten de mogelijkheid om die actieve rol van het slachtoffer (en belangenbehartiger) te ontwikkelen. Dat gebeurt onder andere via de TTP-app. Een tool die zowel de schadebehandelaar als de wederpartij direct inzage geeft in de status en voortgang in een dossier. Maar ook zorgt dat ontbrekende info, onbeantwoorde vragen, te maken afspraken en uitwisseling van stukken en betaalinformatie online plaatsvinden. Wat verandert er dan? Het slachtoffer is in staat om zich het dossier eigen te maken, krijgt begrip voor het traject en de fase waarin de behandeling zich bevindt en kan waar mogelijk zelfs een actieve rol pakken. De schadebehandelaar ervaart een afname in hoeveelheid inkomende stukken, inkomende herinneringen en klachttelefontjes en krijgt meer tijd en gelegenheid om tot de kern van het werk te komen; de beoordeling en de strategische stappen in het letselschadedossier.

Transparantie leidt tot gezamenlijke oplossingen

Wij weten dat transparantie en heldere uitleg over de te nemen stappen in de afwikkeling het begrip verhoogt en uiteindelijk de bereidheid tot medewerking aan een redelijke en billijke afwikkeling sterk verbetert. Alles wat die positieve en constructieve houding belemmert zal zich uiteindelijk vertalen in de schadeomvang, omdat het slachtoffer een grotere schade ervaart door haperingen in het proces. TTP weet dat door deze app de transparantie toeneemt en ziet dit als een versterking van zijn rol om snel en efficiënt een voor alle partijen bevredigende oplossing te vinden in letselzaken.

Interesse? We komen graag langs om onze aanpak uiteen te zetten. <



Marc Punt (To The Point Expertise)



Wij zien geen dossier, wij kijken naar Anneke. Punt.