Zakelijk vernuft koppelen aan *empathisch vermogen*

Het afhandelen van claims gebeurt vaak in een kille, zakelijke sfeer. Axell Claims Group toont aan dat een positieve en meer cliëntgerichte benadering niet ten koste gaat van efficiency. Integendeel.

AXELL CLAIMS GROUP
WWW.AXELLCLAIMS.COM
T 035 887 45 47

Frits Keij ontvangt ABA Today in een statig herenhuis, dat na 1946 dienst deed als politiebureau van Soest. In de jaren '80 van de vorige eeuw is het tot kantoorpand omgebouwd. Nu fungeert het gemeentelijke monument, gelegen op een steenworp afstand van NS-station Soestdijk, als residentie van Axell Claims Group; de onderneming die Frits Keij in 2008 oprichtte. Van de bedrijvigheid van een politiebureau is niets te merken. En toch straalt Axell Claims een zekere dynamiek uit. De naam Axell, een samentrekking van accelereren en excelleren, staat voor beweging, vooruitgang en voortdurend de beste willen zijn. In die zin passen Frits Keij, Axell Claims en Ajax heel goed bij elkaar.

STAAT VAN DIENST

De ambities van Axell Claims en zijn 25 medewerkers zijn dus stevig en in korte tijd heeft het bedrijf veel gerealiseerd. Het bedrijf legt zich onder andere toe op het ontwikkelen en aanbieden van services en IT-oplossingen die verzekeraars en zeker ook hun cliënten ondersteunen bij een efficiënte afhandeling van letselschadeprocessen. Keij is van huis uit jurist en hij heeft een lange staat van dienst binnen de verzekeringswereld. Een van de speerpunten in zijn loopbaan betreft de afhandeling van letselschade. 'Als je kijkt naar het gehele letselschadeproces dan kun je niet anders dan concluderen dat er heel veel energie wordt gestopt in een efficiënte administratie. Er is weinig aandacht voor de communicatie tussen verzekeraars en experts enerzijds en de cliënt anderzijds. Daar komt bij dat de rol van de cliënt doorgaans erg klein is. Het idee erachter is dat deze werkwijze leidt tot een snelle afhandeling van claims wat zorgt voor lagere kosten', vertelt Keij.

PERSOONLIJKE BENADERING

Onderzoek wijst echter uit dat slachtoffers sneller herstellen en eerder hun dagelijkse leven kunnen oppakken wanneer je nadrukkelijk de regie legt bij de cliënt, vertrouwen wekt dat je er bent om te helpen en zorgt voor een goede informatievoorziening. 'Met deze wetenschap hebben we een technologisch platform ontwikkeld dat slachtoffer, cliënt, belangenbehartiger en verzekeraar verbindt en een soepele uitwisseling van informatie garandeert. We hebben zo veel mogelijk handelingen geautomatiseerd, waaronder het uitsturen van transactieberichten of statusmeldingen. De cliënt heeft toegang tot alle beschikbare informatie en hoeft dus veel minder zelf op zoek te gaan. Dit scheelt bijvoorbeeld enorm in het aantal telefoontjes richting het callcenter en zorgt ervoor dat claimafhandelaars tijd over hebben voor een meer persoonlijke benadering van de cliënt. Dit alles vertaalt zich in een efficiënte bedrijfsvoering en in tevreden cliënten die na een vervelende periode van materiële of immateriële schade snel de draad weer kunnen oppakken', aldus Keij. Inmiddels is het platform zo geperfectioneerd dat het eveneens geschikt is voor andere bedrijfstakken, zoals zorg en overheid. Overal waar sprake is van gegevensuitwisseling tussen betrokken partijen, kan Axell een rol spelen.

NAADLOZE INTEGRATIE

Gerenommeerde maatschappijen werken inmiddels met de IT-oplossingen van Axell Claims, die zijn ontwikkeld in samenwerking met een IT-partner in Estland. Keij en zijn collega's formuleren de functionele eisen van de software en deze worden door de ontwikkelaars in Estland vertaald in een technisch ontwerp dat vervolgens wordt getest en geïmplementeerd. Verzekeraars zijn zo verzekerd van een modulair softwareplatform dat bestaat uit standaard bouwstenen waarmee zij een op maat gemaakte werkomgeving kunnen bouwen, uitmondend in de bekende 'mijn-omgeving'. Een omgeving ook die voldoet aan de strengste wetgeving omtrent het verwerken van persoonsgegevens, zoals de AVG die recent in werking is getreden. In het verlengde hiervan heeft Axell Claims een MijnClaim- en een MijnAOV-platform (gericht op arbeidsongeschiktheidsverzekeringen) ontwikkeld dat naadloos kan worden geïntegreerd in de bestaande ICT-infrastructuur van een verzekeraar. Er komt een eind aan het tijdrovende beheer van papieren dossiers; alle informatie is

altijd beschikbaar en processen zijn transparant. Verzekeraars die gaan werken met MijnAOV verhogen hun Net Promoter Score (een methodiek waarmee de klantloyaliteit gemeten wordt) aanzienlijk en realiseren een verdubbeling van het aantal aanvragen.

FILOSOFIE

Het ICT-platform dat Axell Claims heeft ontwikkeld, wordt ondersteund door een reeks Axell Services. Axell is in staat de complete claimafhandeling over te nemen. Keij: 'Onze personenschade experts zijn professionals die oplossingsgericht, herstelgericht en proactief werken. Ze hebben daadwerkelijk aandacht voor het belang van alle betrokkenen. Wij zetten de juiste expert op de juiste zaak en werken volgens de filosofie dat alles in teken moet staan van het herstel van de cliënt. We kunnen daarbij terugvallen op een netwerk van zelfstandige professionals die onze eigen mensen aanvullen. Denk hierbij aan advocaten, experts in opleiding, mediators, claimbehandelaren, medisch adviseurs, arbeidsdeskundigen en coaches. Onze dienstverlening sluit dan ook goed aan op onze IT-oplossingen.'

SMART BUSINESS

Uit het verhaal van Frits Keij wordt duidelijk dat we te maken hebben met een netwerker pur sang. In al zijn werkzaamheden zoekt hij naar verbinding en het uitwisselen van ervaringen. Smart Business Networking, noemt hij dat. Dit is exact wat hem zo goed bevalt aan zijn ABA-lidmaatschap. 'Ik kom al zo'n 20 jaar bij Ajax als trouwe supporter en sinds een paar jaar ben ik ook aangesloten bij de ABA. Puur om mensen te leren kennen en nieuwe contacten op te doen. Ik ontmoet nu mensen uit heel andere bedrijfstakken met wie je in een ontspannen setting van gedachten kunt wisselen. De Business to Business netwerkborrels die ABA nu voor kleine groepjes leden organiseert, vind ik erg waardevol. Daar haal ik veel inspiratie uit. En los van het zakelijke aspect zie ik de wedstrijden van Ajax als pure ontspanning en ik neem er ook echt de tijd voor. Eerst lekker lunchen en na afloop nog een uurtje napraten. Of wat langer.'

Frits en zijn echtgenote Arienne Plaisier, mede aandeelhouder en directeur van Axell Claims Services B.V.