

Evaluatie Directe Schadeafhandeling Samenvatting



Aanleiding en doelstelling

Op 1 juli 2021 zijn verzekeraars met [Directe Schadeafhandeling](#) (DSA) gestart, een klantgerichte verbetering om materiële WA-schades aan particuliere personenauto's sneller en eenvoudiger af te handelen. Het gaat om klanten waarbij de schade is veroorzaakt door een ander motorvoertuig, waarvan de bestuurder (deels) aansprakelijk is. Waar de klant voorheen zelf naar de tegenpartij moest¹, kan hij nu ook bij zijn eigen verzekeraar terecht. De verzekeraar regelt het direct met/voor zijn klant en verhaalt de schade vervolgens achter de schermen op de tegenpartij.

Afgesproken is om DSA een jaar na de start te evalueren. Enerzijds om te kunnen bepalen wat er na een jaar aan beoogde benefits (klanttevredenheid en snellere afhandeling) is bereikt. Anderzijds om de lessons learned mee te nemen in verdere verbetering en uitbreiding van DSA. De evaluatie heeft daarmee primair een intern doel, maar via deze samenvatting delen we de belangrijkste uitkomsten ook graag met onze stakeholders en andere relevante betrokkenen.

Opzet en uitvoering

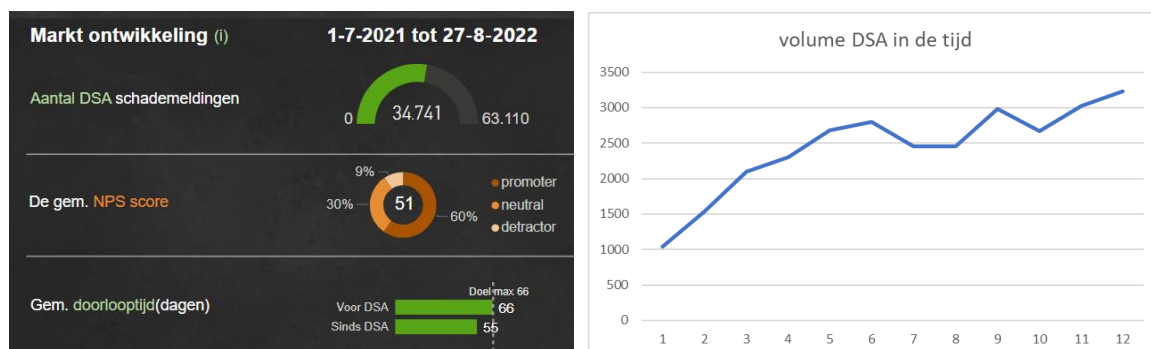
De evaluatie heeft plaats gevonden in de zomerperiode van 2022 en bevat zowel kwantitatieve als kwalitatieve elementen:

1. Klanttevredenheid, doorlooptijd, volume: DSA-dashboard²
2. Ervaringen bij ketenpartners: gesprekken met brancheorganisaties/ronde tafel adviseurs³
3. Ervaringen in de operatie: enquête schadebehandelaars verzekeraars/volmachten

De evaluatie is uitgevoerd door het programmabureau van het Verbond van Verzekeraars, met hulp van het Data Analytics Center van het Verbond. De DSA-werkgroep van verzekeraars en de NVGA hebben bij de opzet meegedacht.

Uitkomsten

De uitkomsten ten aanzien van de verwachte benefits zijn positief: DSA kent een hoge klanttevredenheid (NPS van +51) en een snellere afhandeltijd ten opzichte van de situatie voor DSA (verbetering van 17%). Tot en met eind augustus 2022 zijn er rond de 35.000 DSA-claims afgehandeld⁴. Het volume heeft zich in een duidelijk stijgende lijn ontwikkeld. Deze trend zien we met name bij verzekeraars, in het volmacht kanaal blijft het volume nog aan de lage kant. Als een van de mogelijke oorzaken wordt de nog beperkte bekendheid met DSA genoemd en/of werkprocessen die hier nog beter op kunnen worden ingericht.



¹ Al dan niet met hulp van zijn adviseur of via zijn rechtsbijstandverzekering

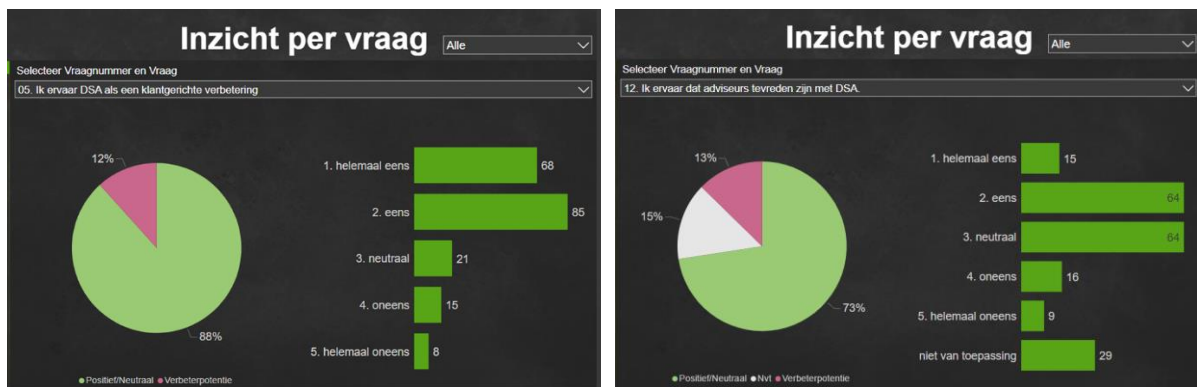
² Het DSA-dashboard is ontwikkeld om vanaf de start van DSA de ontwikkelingen te kunnen monitoren.

³ Adfiz, NVGA

⁴ Bron: DSA-dashboard

Uit de gesprekken met de ketenpartners komt een positief tot neutraal beeld naar voren. Het intermediair⁵ is positief over DSA. Men ervaart duidelijke voordelen voor klant (en hoort dit ook terug van klanten) en voor de eigen dienstverlening aan de klant - kortere doorlooptijden en het herstelnetwerk van de verzekeraar. In de gesprekken zijn ook enkele praktische verbetersuggesties gedaan. Daarnaast adviseert men regelmatig over DSA te blijven communiceren zodat DSA bij alle intermediairs bekend is en blijft. Voor een verdere uitbreiding van DSA ziet men – naast uitbreiding in het particuliere segment – ook een behoefte aan de ZZP'ers en het klein MKB. Vanuit de schadeherstellers zijn geen bijzondere aandachtspunten naar voren gekomen.

Ook uit de enquête onder schadebehandelaars⁶ komt een overwegend positief beeld. Zo antwoordt 78% van de respondenten positief en 11% neutraal op de vraag of zij DSA als een klantgerichte verbetering ervaren, een totaal van 89%. Een vergelijkbaar percentage geldt voor adviseurs, 89% van de respondenten antwoordt neutraal tot positief op de vraag of adviseurs tevreden zijn over DSA⁷.



Als voornaamste reden dat klanten kiezen voor DSA worden gemak en vertrouwen in de eigen verzekeraar genoemd. Wel valt op dat klanten het soms ingewikkeld vinden dat ze naast DSA nog andere keuzes aangeboden krijgen (zelf naar de tegenpartij, rechtsbijstand).

Qua operationele uitvoering stelt het merendeel van de schadebehandelaars DSA goed te kunnen toepassen in de praktijk, maar geeft ook nog een aantal verbetersuggesties. Deze zitten vooral aan het begin van het proces. Denk onder andere aan het actief sturen op het aanbieden van DSA (men ervaart dat sommige aanbieders de klant nog steeds doorsturen naar de verzekeraar van de tegenpartij), verschillen in de condities/het moment waarop DSA aangeboden wordt (bijvoorbeeld wel of geen ondertekend schadeformulier), een verbetering van [mobiel schademeld](#) en optimalisatie van de IT-aansluiting met de herstelketen.

Conclusie en aanbevelingen

Op basis van bovenstaande uitkomsten is de conclusie dat het eerste DSA-jaar positief verlopen is. Op de beoogde (klant)voordelen zien we een hoge NPS en een snellere afhandeltijd. Adviseurs, verzekeraars en volmachten onderschrijven dit beeld grotendeels vanuit hun praktijkervaring. Tevens zijn een aantal verbetersuggesties genoemd. Hier maken we dankbaar gebruik van om DSA verder te

⁵ Ronde tafel sessie i.s.m. Adfiz, juli 2022

⁶ Uitgezet in de periode juli-augustus 2022, onder verzekeraars en volmachten

⁷ Het percentage is berekend op het totaal aantal antwoorden minus 'niet van toepassing'.

optimaliseren, ook richting de verdere uitbreiding van DSA naar andere klantgroepen. In de komende periode gaan we daarom aan de slag met:

- Extra communicatie over DSA naar volmachten en adviseurs, in samenwerking met de ketenpartners (Adfiz en NVGA) en verzekeraars zelf.
- Uitwerken van een aantal verdere 'operationele' procesoptimalisaties, zoals bijvoorbeeld het opfrissen en aanscherpen van een aantal werkafspraken, verbeteren mobiel schademelden en IT-aansluiting op de herstelketen.
- Uitbreidingsplannen naar andere doelgroepen: een pilot voor materiele schade bij scooters en brommers en uitbreiding naar motoren en campers. Een volgende logische groep zou ZZP/MKB kunnen zijn.
- Actief blijven monitoren vanuit het DSA-dashboard en vanuit de contacten met stakeholders.

Ten slotte

Deze evaluatie is tot stand gekomen met dank aan:

- [Verbond van Verzekeraars](#) – beleid/programma management en het [Data Analytics Center](#)
- Verzekeraars en volmachten
- [Stichting EPS](#)
- [NVGA](#)
- [Adfiz](#)

Meer weten?

Voor meer informatie over deze evaluatie of over DSA kunt u terecht bij Floske Weehuizen, beleidsadviseur en programmamanager: f.weehuizen@verzekeraars.nl of 06 - 53 75 10 70.