



D & O Enquêtegroep april 2009

Onderzoek proces schadebehandeling.

Inleiding en achtergrond

In april 2009 is er onder de deelnemers van de enquêtegroep D & O onderzoek gedaan naar het proces van schadebehandeling en de behoefte aan externe deskundigen. In totaal hebben 125 respondenten deelgenomen aan het onderzoek. Van dit aantal heeft 87% aangegeven cliënten bij te staan in claims op het gebied van schade, aansprakelijkheid en/of letsel. Binnen deze groep blijken gemiddeld 2,5 fulltime medewerkers belast te zijn met de afhandeling van schade-dossiers.

Behoefte aan extern deskundige bij schadebehandeling

Aan de deelnemers van het onderzoek is gevraagd in hoeverre zij bij het afhandelen van schadedossiers wel eens behoefte hebben om te klankborden met een externe deskundige zoals een advocatenkantoor of een schaderegelingskantoor. Twee derde blijkt hier wel eens behoefte aan te hebben. Aan deze groep is gevraagd bij hoeveel schadedossiers op jaarbasis men deze behoefte heeft. Gemiddeld blijkt men bij 9,1 dossiers behoefte te hebben om te klankborden.

Kosten bij uitbesteding schadebehandeling

Gevraagd is welke implicaties men denkt dat het uitbesteden van de volledige schadebehandeling aan een externe deskundige heeft voor de kosten. Het grootste gedeelte (63%) gaat ervan uit dat dit extra kosten met zich meebrengt, terwijl een kwart denkt dat de kosten gelijk zullen blijven. Tot slot vermoedt 12% dat deze werkwijze kostenbesparend is.



Concentratie expertise bij één of meer schadebehandelaars

Aan de deelnemers is de volgende situatie voorgelegd met daarbij de vraag in hoeverre men dit als ondernemer aantrekkelijk vindt:

‘Stel dat er twee of meer kantoren zijn die samen één of meer schadebehandelaars aanstellen die alle schadedossiers van de deelnemende kantoren behandelen. Het doel hierbij is om de expertise te concentreren en ervoor te zorgen dat de schadebehandeling zo efficiënt mogelijk plaatsvindt en de continuïteit bij ziektes, vakanties en bij pieken gewaarborgd is.’

De meningen hierover blijken verdeeld; een derde vindt dit idee (zeer) aantrekkelijk, 38% is neutraal en 29% vindt dit idee (zeer) onaantrekkelijk.

Aan de deelnemers die het idee (zeer) onaantrekkelijk vinden, is gevraagd waarom men dit niet aantrekkelijk vindt. Veel genoemde redenen zijn dat men dat men dit liever in eigen hand wil houden en zelfstandig wil blijven. Ook benadrukt men het voordeel van persoonlijk contact met de relatie en het idee dat men het zelf het beste kan.

Samenwerking met extern deskundigen bij schadebehandeling

Tot slot is gekeken in hoeverre men op het gebied van schadebehandeling zou willen samenwerken met externe deskundigen. Een kleine meerderheid (56%) geeft aan dit te willen. Aan de 44% die hier geen behoefte aan heeft, is gevraagd wat het grootste bezwaar zou zijn om op dit gebied samen te werken met externe deskundigen. Men geeft onder meer aan dat men de schadeafhandeling liever in eigen hand houdt om de lijnen kort te houden en persoonlijk contact met de cliënt te hebben. Ook voorziet men meer kosten bij samenwerking met externe deskundigen.