

## Interview

# Tom Coussée: “We laten ons niet leiden door commerciële overwegingen”

Schaderegelingsbureau ISC zweert bij flexibele, gediversifieerde en organisatorisch doordachte clusterwerking voor klantgerichte dossierafhandeling.

**T**ik niet ‘isc.be’ in, als u online informatie zoekt over het schaderegelingsbureau uit Steenokkerzeel met die afkorting als naam. “Niet meer vrij, toen we op het web wilden”, zegt general manager Tom Coussée. “Maar niet getreurd. We hebben een lettertje toegevoegd vóór de extensie: de ‘s’ van Services. Kwam nog mooi uit ook, www.iscs.be. Want net met onze dienstverlening maken we het verschil.” Hoezo? En waaruit bestaat die dienstverlening concreet? Een bezoek aan de third party administrator – klinkt zoveel eleganter dan de Nederlandse term derde-beheerder – bracht opheldering.

ISC staat voor: Investigation, Survey and Consultancy Claims Services. Het bureau werd in 1995 opgericht door bevriende managers uit de verzekeringssector die aan een nieuwe uitdaging toe waren. Tom Coussée kwam met een rugzak vol ervaring in makelaars- en verzekeraars-middens aan boord in 2006, toen de oprichters de dagelijkse leiding van hun zaak wilden overdragen. In 2011 nam hij ISC over.

**Wat doet ISC, in enkele woorden samengevat?**

**Tom Coussée:** “We handelen schadedossiers administratief af voor zowel verzekeraars en makelaars als internationale bedrijven. In de meeste gevallen nemen we het hele schaderegelingsproces op ons: vanaf de ongevalsangifte tot en met de afsluiting van het dossier. Maar onze klanten beslissen zelf in welke mate ze een beroep doen op onze dienstverlening.”

**Voor welke schadedossiers word je ingeschakeld?**

**Tom Coussée:** “Meer dan 80 procent heeft betrekking op schadegevallen Auto. Het gaat daarbij om aangiftes van lichamelijke letsels of van materiële schade, of van beide. De overige schadedossiers betreffen Exploitatierisico’s en Medische kosten. Net zoals voor Auto zijn het vooral dossiers waarin derden betrokken zijn.

**“We handelen schadedossiers administratief af voor verzekeraars, makelaars én internationale bedrijven”**

Schadedossiers Brand en Aanverwante risico’s kunnen we ook aan, maar daar is minder vraag naar van de verzekeraars onder onze cliënteel doordat de schadefrequentie in die verzekeringstak en bijgevolg het volume aan administratief werk lager ligt. Daarentegen zijn er wel verscheidene makelaars voor wie we die en andere BOAR-schadedossiers behartigen. Net zoals er bedrijven zijn die eraan houden ons voor die dossiers in te schakelen. Meestal gaat het in hun geval dan om gevolgschade. We werken bij voorkeur op regelmatige basis voor klanten omdat we dan onze troeven – flexibiliteit, diversiteit, ervaring met verzekeringen en organisatorische spankracht – ten volle kunnen uitspelen en zo onze meerwaarde kunnen bewijzen.”

**Neem je ook een standpunt in of de schade ja dan nee gedekt is?**

**Tom Coussée:** “We gaan zover als onze klanten van ons verwachten. We spre-

ken met hen service level agreements af, die we in een standaardcontract zwart op wit vastleggen. Die overeenkomsten kunnen stipuleren dat we louter administratief werk uitvoeren, dat we daarnaast ook ontbrekende informatie opvragen, maar evengoed dat we de betrokken derden erover inlichten dat hun schadegeval niet verzekerd is. Desgewenst nemen we dus inderdaad een standpunt in, met dien verstande dat

het altijd verzekeringstechnisch onderbouwd is. We laten ons nooit ofte nimmer leiden door commerciële overwegingen.”

**Dit houdt per definitie in dat jouw medewerkers over de gepaste verzekeringstechnische bagage beschikken?**

**Tom Coussée:** “Ik hanteer een doorgedreven vorm van lean management. Kort gesteld komt het erop neer dat mijn medewerkers en ikzelf streven naar een minimum aan tijdverspilling en naar kortere doorlooptijden, door in clusters samen te werken aan een en hetzelfde dossier, waarbij ieder die taak op zich neemt die hij of zij door vorming, ervaring en interesse het best beheerst. Wie zich prima in zijn sas voelt met louter administratief werk, legt zich uitsluitend daarop toe. Verder zitten in die clusters schaderegelaars en collega’s met juridi-

sche kennis – die zich overigens niet te beroerd voelen om bij te springen als er te veel administratief werk op de plank ligt. Als de omstandigheden het vereisen, kan ik bovendien een beroep doen op drie flexibel inzetbare externe krachten. Uiteraard vormen zij geen structurele oplossing als er aanhoudend meer opdrachten op ons afkomen. In dat geval werf ik zoals in het verleden, naar mate ISC groeide, extra personeel aan. Verzekeringstechnische kennis is daarbij geen primordiale vereiste, al beschikken de meeste sollicitanten wel over een flinke bagage op dat vlak; en wat ze ter zake ontberen, leren ze van hun clustercollega's. Belangrijker evenwel is dat kandidaten blijken te geven van een flexibele ingesteldheid en van de juiste motivatie om hieraan de slag te gaan."

#### Thuiswerken zit er niet in?

**Tom Coussée:** "Voor de administratieve kant van standaard schadedossiers kan dat perfect. Geen verplaatsing betekent

geen tijdverlies en geen filestress. Niet alleen de betrokken medewerkers en ISC als bedrijf maar ook onze klanten winnen daarbij. Voor bepaalde dossiers en voor bepaalde taken is evenwel interactie vereist. Daartoe opteerde ik bewust voor het zogeheten landschapsbureau als kantoorconcept. Ik geloof er zo onvoorwaardelijk in dat ik geen afzonderlijk

tie leren we dag na dag van elkaar, wat ieders kennisniveau ten goede komt. Je hoort ook weleens dat zo'n open werplek de creativiteit fnuikt. Voor sommige beroepen valt daar vast wat voor te zeggen. Onze klanten verwachten evenwel niet dat we creatief zijn, wel dat we snel en volgens de regels van de kunst schadedossiers afhandelen."

**“We houden sterk aan deontologisch correct advies, zonder zweem van belangenvermenging,”**

kantoor heb. Door bij mijn medewerkers te zitten, ben ik altijd aanspreekbaar voor hen en kan ik de zaken veel makkelijker opvolgen. Door in clusters te werken, kunnen we bovendien probleemloos tijdelijke gebeurtenissen opvangen zoals ziekte en vakantie van een medewerker. Allicht zullen sommigen opwerpen dat het in een landschapsbureau moeilijker is om de concentratie te bewaren. Maar door de voortdurende interac-

#### Welke rol speelt informatica daarin?

**Tom Coussée:** "Ik maak altijd heldere afspraken met de klant over hoe we met elkaar communiceren. Dat kan per telefoon, per e-mail, met videoconferentie ook, afhankelijk van waaraan ze de voorkeur geven. Ik spreek vooraf ook altijd met hen af waar ze de stand van zaken van de schadedossiers willen raad-



plegen: ofwel voeren we de gegevens rechtstreeks in hun informaticasysteem in, ofwel zetten we ze beveiligd in de cloud, ofwel zijn ze opgeslagen in ons eigen softwarepakket. De verzekeraars, maar ook het gros van onze bedrijvenklanten, geven ons een login om het schadedossierverloop rechtstreeks in hun systeem in te voeren. Voor de makelaars onder onze cliënteel werken we meestal met het beheerpakket dat zijzelf gebruiken. Daarop onder onze naam inloggen is echter niet evident; daarom gebruiken we de login van de makelaar. Kritische geesten die hierin een vrijgeleide zien om vrank en vrij rond te neuzen in de data van de makelaar, kan ik geruststellen: ik zie absoluut niet in welk voordeel ISC als schaderegelingsbureau daaraan zou overhouden. Bovendien staat in het contract dat we met onze klanten afsluiten een absolute garantie van betrouwbaarheid. We stellen ons ten andere altijd neutraal op. Als zich een conflictsituatie voordoet – wat altijd kan omdat we zowel voor klanten, makelaars als maatschappijen werken – zullen we dat meteen signaleren. We houden sterk aan deontologisch correct advies, zonder de minste zweem van belangenvermenging.”

**“We werken zoveel mogelijk met jaarcontracten waarin we duidelijke service level agreements afspreken met onze klant,”**



**Werk je vooral met ad-hoccontracten, of met contracten op jaarbasis?**

**Tom Coussée:** “We werken zoveel mogelijk met jaarcontracten. Daarin spreken we, zoals ik al aangaf, duidelijke service level agreements af met onze klant. Het is bijgevolg onmogelijk hier en nu een valabel idee van prijs te geven. Bovendien spreekt het voor zich dat een dossier met letselschade veel meer werk vergt dan een schadegeval waarbij een bumper beschadigd werd. Maar ik durf te stellen dat het kostenplaatje op jaarbasis best meevalt. Als het om pure schadeafhandeling gaat, in voldoende grote volumes, stel ik de klant voor om een fee overeen te komen. Voor kleinere klanten hebben we al met uurtarieven gewerkt omdat het systeem van een fee pas interessant is, zowel voor de klant als voor ons, als er sprake is van een aanzienlijk aantal dossiers. Kortom, we hanteren geen abonnementsformule maar veeleer een resultaatverbintenis; no cure no pay, zeg maar. Dat spreekt almaar meer bedrijven aan, zelfs de kleinere, maar evengoed almaar meer verzekeraars. Ook het aantal makelaars dat ons inscha-



Tom Coussée

kelt, blijft toenemen; mede doordat ze dikwijls voor de keuze staan tussen iemand extra aanwerven of niet. De meesten van hen werken trouwens met een beperkt aantal maatschappijen. En we kunnen makkelijk overweg met de communicatiemethodiek van die maatschappijen, want hij is ons bekend.”

**Kunnen makelaars jouw medewerkers ook inschakelen om bij hen de schadeadministratie af te handelen?**

**Tom Coussée:** “Dat zou onze clusterwerking, de wezenlijke kracht van ISC, ontwrichten. Maar het staat de makelaar vrij te beslissen in welke hoedanigheid we voor hem optreden: als backoffice of ook als frontoffice. Werken we achter de schermen, door de dossiers in zijn naam af te handelen? Verzorgt hij de communicatie over het dossier, vraagt hij eventueel ontbrekende stukken op, neemt hij contact met derden? Of laat hij die taken aan ons over en maken we ons bekend als ISC, zijn schaderegelingspartner? Kortom, we dringen hem geen rigoureuze werkwijze op maar overleggen vooraf met hem welke dienstverlening hij concreet van ons verwacht.”

**Hebben de makelaars een andere keuze, nu Twin Peaks II eraan komt?**

**Tom Coussée:** “Je bedoelt dat makelaars straks hun meerwaarde echt zullen moeten bewijzen, met de transpa-

rantieregels inzake hun vergoeding voor ogen? We tellen makelaars in onze cliënteel die hun klanten verwittigen dat wij voor het administratieve aspect van hun schadedossier instaan. Vooral

In die optiek zijn wij een gedreven én onderlegde partner door wie de makelaar niet alleen zijn meerwaarde bewijst in geval van schade. Door onze tussenkomst krijgt hij de tijd en de ruimte om

concullega's eveneens expertises uitvoeren of als vertegenwoordiger van maatschappijen optreden. Niet dat we met hen op voet van oorlog leven: ze spelen geregeld zaken door, omdat onze activiteiten complementair zijn aan die van hen. Afgezien daarvan behartigen we sinds kort en op vraag van verscheidene klanten ook hun gewone verzekeringsadministratie. Op de keper beschouwd komt dit neer op het invoeren van data, die almaar aan gewicht winnen als beleidsinstrument. Bijgevolg trekken we daarvoor de lijn van onze hoofdactiviteit door: snel, vlot en flexibel maar tegelijk correct en aandachtig te werk gaan, opdat onze klanten er voordeel uithalen."

### Tom Coussée:

**“Ik heb geen afzonderlijk kantoor. Door bij mijn medewerkers te zitten, ben ik altijd aanspreekbaar en kan ik de zaken veel makkelijker opvolgen.”**

bedrijvenmakelaars zien daar geen gratten in. Een van onze grote troeven is dat we ons flexibel opstellen en de samenwerkingskrijtlijnen in overleg met de makelaar trekken, zei ik daarnet. Hij bepaalt dus zelf in welke mate we hem helpen de schadedossiers van zijn klanten vlot, snel en naar behoren te regelen. Al bij al is dat wat ze verwachten van hun makelaar en van de maatschappij die hij hen aanraadt, toch?

zijn bestaande maar ook nieuwe klanten op andere vlakken gepast te adviseren."

**Over andere vlakken gesproken: is schadedossiers administratief afhandelen de enige activiteit van ISC?**

**Tom Coussée:** "We hebben er indertijd voor gekozen ons tot die dienstverlening te beperken, terwijl sommige

### Jan De Raeymaecker

Info: [www.iscs.be](http://www.iscs.be),  
e-mail: [tom.coussee@iscs.be](mailto:tom.coussee@iscs.be)



# Assuropolis

## En u weet wat leeft in verzekeringen

### Hebt u regelmatig vragen over verzekeringen?

Assuropolis is de meest volledige online databank over verzekeringen op de Belgische markt.



### U hebt heel gerichte vragen? Of vragen over een bepaalde verzekeringstak?

Assuropolis stelt u samen op maat van uw behoeften.

Combineer zelf de modules Auto, Leven, Niet-Leven, Nieuwsbrieven en Sector.

Of nog makkelijker: kies voor een van de voordelig geprijsde packages.

