

DE JONG



Stop het uitknijpen

Kameleons overleven omdat ze zich moeiteloos aanpassen aan veranderende omstandigheden. En dat is nu precies het probleem van de schadebranche. Bestuurders proberen hardnekkig de omstandigheden naar hun hand te zetten in plaats van het businessmodel aan te passen. In de schadewereld groeiden de bomen tientallen jaren tot in de hemel. De leveranciers van lak- en van schadecalculatiesystemen zorgden voor professionalisering. In 1992 kwam Care tevoorschijn, als eerste schadeketen. Niet veel later bepaalden de verzekeraars de kwaliteits- en kostprijnormen, in ruil voor omzetgarantie. Vanaf dat moment was de hardwerkende schadehersteller geen baas meer in eigen huis. De branchevereniging bagatelliseerde dit probleem veel te lang, waardoor het gros van de leden doorging op de oude voet. Geleidelijk ontstonden er binnen dezelfde vereniging totaal verschillende ledenprofielen. En dat was het begin van de dood in de pot bij de Focwa. Sindsdien ging het in sneltreinvaart bergafwaarts. Het Focwa-bestuur rotzooide wat aan, eigenbelang voorop. De heren hingen de vuile was lekker buiten en de crisis was compleet. De Bovag zag de bui in Sassenheim al hangen, start meteen een afdeling schadeherstel en trekt een paar topers uit de schadebranche aan.

De één zijn dood is de ander zijn brood, nietwaar? Tegelijkertijd klopt er al een verzekeraar aan bij merkdealerorganisaties en begint daar rustig schadereparatiecontracten te sluiten. En bij de schadeketens begint het te rommelen, want de resultaten én de afspraken met verzekeraars staan flink onder druk. Nu snel doorpakken is dus noodzakelijk. Bovag en Focwa zullen moeten integreren. Waarbij de Focwa uitsluitend moet knokken voor toekomstperspectief van de leden. Want alleen in nauwe samenwerking met de Bovag en merkdealerorganisaties zijn lucratieve contracten met verzekeraars te sluiten. Zonder deze integratie worden de schadeherstellers nog verder uitgeknepen. Want schadeleveranciers willen alleen maar hun zakken vullen. Zelfs het belang van de polishouder speelt een ondergeschikte rol ten opzichte van het in stand houden van het dure en hopeeloos verouderde systeem van intermediairs. Zodra merkdealers met hulp van direct writers merkpolissen gaan verkopen, is de klant terug in focus en de schade terug in huis. Dat is pas echt aanpassen aan veranderende omstandigheden.

ARJEN DE JONG, VOORMALIG CEO BMW GROUP NEDERLAND, SENIOR ADVISOR BOYDEN GLOBAL EXECUTIVE SEARCH, ARJENWDEJONG@GMAIL.COM

31

Focwa en Bovag moeten integreren.