

VAN SCHADE NAAR WAARDE

De opmars van geïntegreerde camera's in autoruiten maakt reparatie steeds complexer. Maar de automobilist wil daar bij schade niets van merken. Daarom wil Belron® één naadloos schadeproces voor de klant bieden. "Wij ontwikkelen voor verzekerings- en leasebedrijven een complete oplossing voor claimafhandeling en ruitherstel."



“Wij willen als groep graag het verschil maken voor verzekeraars en leasebedrijven.” Aan het woord is Bas Creemers, Managing Director van Belron® Nederland, moederbedrijf van Carglass®, Autotaalglas en Glas-Garage. “De automobilist verwacht tegenwoordig één klantreis: schade één keer melden en alles wordt geregeld. Dat is een uitdaging aangezien autoruitvervangings steeds ingewikkelder wordt. Daarom ondersteunen we onze businesspartners met de ontwikkeling van een integraal en kostenefficiënt klantproces. De koppeling van platformen en info-uitwisseling met businesspartners staat daarbij centraal. Daardoor kunnen we ook een rol spelen bij de afhandeling van schadeclaims.” Dat de markt de activiteiten van de proactieve ruitshadespecialist waardeert, blijkt uit de hoge positie van Belron®-dochter Carglass® in de MT500. “Niet alleen excellente uitvoering en

productleadership, maar juist ook klantgerichtheid en goed werkgeverschap scoren hoog bij Carglass®”, stelt de directeur enthousiast vast.

GEAVANCEERDE RUITVERVANGING

De autotechniek evolueert in rap tempo. In 2020 heeft bijna 40% van de nieuwe auto's ruiten met ingebouwde camera's voor onder andere noodstops en baancorrectie. Voor de ruitvervangings is dus steeds meer expertise noodzakelijk. Daarom introduceerde Belron®-label Carglass® drie jaar geleden als eerste de kalibratieservice in Nederland. “Carglass® heeft sinds die tijd veel geïnvesteerd in kennis van veiligheidssystemen in auto's. De eerste uitdaging is het herkennen van de auto met camera'systeem en het identificeren van exact de juiste ruit. Dit is een complex IT-proces, aangezien de identificatie op afstand plaatsvindt. De



DEEL ONLINE

autoruit komt namelijk vanuit het distributiecentrum en je wilt een klant niet vragen om twee keer naar een servicecenter te komen”, verklaart Bas Creemers. “Het ontkoppelen, koppelen en kalibreren van voorruitcamera’s moet vervolgens aan de strengste technische veiligheidseisen van autofabrikanten voldoen. Dat proces moet zorgvuldig geborgd worden, aangezien er een directe link is met de veiligheid van de berijder.”

MEERDERE PRIORITEITEN

“Met onze drie labels spelen we in op de verschillende prioriteiten van onze businesspartners. Zo is bij verzekerings- en leasemaatschappijen schadelastbeheersing een prioriteit. We kunnen als groep daarin meer betekenen dan de bedrijven individueel. Het mooie is dat we elke dag leren van elkaar. Zo hebben we bij Belron® geleerd van onze franchiselabels, bijvoorbeeld qua efficiency”, aldus Creemers. Belron® loopt met Carglass®, de corporate-businesspartner, voorop in de ruitschademarkt door innovatieve procesefficiency, digitale transformatie en uniformiteit in proces. Hierdoor neemt Carglass® binnen de groep een natuurlijke rol in businessdevelopmenttrajecten over claimmanagementoplossingen. Autotaalglas telt 52 franchisenemers die klanten en businesspartners veel extra flexibiliteit bieden. Creemers: “Als je vlak voor sluitingstijd binnenrijdt bij Autotaalglas met een sterretje, word je in veel gevallen gewoon geholpen. Dat is echt de unieke flexibiliteit die deze ondernemers bieden.”

BAS CREEMERS:

‘Ik bouw bewust aan een cultuur van openheid en oprechtheid om mij heen’



GlasGarage is een shop-in-shopconcept met 92 vestigingen. “Deze veelzijdige ondernemers zijn sterk verbonden met hun werkgebied en ze werken heel efficiënt tegen een concurrerend tarief. Daarom kunnen zij juist in kleine plaatsen succesvol zijn en zorgen ze ervoor dat we een optimale spreiding hebben”, verwoordt Creemers.

ENGAGEMENTFILOSOFIE

De MT-waardering voor goed werkgeverschap bij Carglass® komt voort uit een bijzondere engagementfilosofie. De open communicatie, richting zowel medewerkers als klanten, is ver doorgevoerd. De organisatie gelooft in echte aandacht voor elkaar. In maandelijke onderzoeken geven medewerkers feedback over ervaringen en verbeteringen. “We zoeken continu een open dialoog op met onze mensen. Ik sta voor openheid en toegankelijkheid en wil een setting creëren waarin mensen zich vrij uiten en elkaar aanspreken. Na elke reparatie wordt ook de klant om feedback gevraagd. Bijzonder om te zien hoe medewerkers hiermee omgaan. Kritiek gebruiken ze voor verbeteringen. Het drijft hen zelfs. Daar ben ik echt trots op”, vertelt Creemers.

OPEN DIALOOG

De open communicatie komt ook steeds vaker terug in de samenwerking met businesspartners. Dat is cruciaal, aangezien de zakelijke belangen soms tegengesteld lijken te zijn. Een hogere schadelast drukt immers op de kosten en premie van de verzekeraar, terwijl je als schadehersteller de beste service wilt bieden tegen een passend tarief. Creemers opteert voor meer open dialoog in de sector. De zakelijke echtheid die daaruit voortvloeit leidt tot een betere samenwerking. “Door tegengestelde belangen bespreekbaar te maken, creëer je samen de kans om in te gaan op wat er echt toe doet. Dan ontstaan doorbraken in relaties. Zakelijke oprechtheid creëren, dat is mijn missie.” ■

Belron® en Carglass® zijn geregistreerde merken van Belron Group S.A. en de aan haar gelieerde vennootschappen.