

<b>AANBEVELING 27</b> <b>EFFICIENTE COMMUNICATIE TUSSEN DE MAKELAARS EN MAATSCHAPPIJEN</b>
---

In deze tijd is een goede communicatie een voorwaarde sine qua non om in de zakenwereld te slagen. Het grote aanbod aan gebruiksvriendelijke communicatiemogelijkheden is echter één van de problemen die we moeten oplossen, omdat het weinig zin heeft de beschikbare middelen lukraak te gebruiken.

Een communicatie is efficiënt wanneer

1. ze de juiste inhoud bevat
2. ze aan de juiste groep van personen gericht is en de juiste dossierreferentie bevat (polisn°, schaden°)
3. het juiste medium wordt gebruikt;
4. ze op het geschikte ogenblik plaatsheeft.

### **1. Inhoud**

De verstuurde boodschap moet gemakkelijk te verwerken zijn door de geadresseerde opdat deze zo juist mogelijk wordt verwerkt.

Een dergelijke boodschap moet het volgende bevatten :

⇒ alle nuttige informatie;

⇒ niets anders dan de nuttige informatie;

⇒ de informatie in de vorm (volgorde, codering, enz.) waarin de geadresseerde de boodschap gemakkelijker kan verwerken.

Het is belangrijk dat de boodschap één precieze inhoud bevat. In eenzelfde document mag men geen aangifte van schadegeval voegen bij een aanvraag voor een contractbijvoegsel : deze twee operaties worden volgens totaal verschillende procedures verwerkt. Dit belet niet dat meerdere documenten in eenzelfde verzending mogen worden gegroepeerd om zo de verzendingskosten te beperken, maar de geadresseerde moet, reeds bij het ontvangen van de boodschappen, de juiste procedure voor elk ervan kunnen volgen. Daardoor worden de verwerkingstermijnen en het risico van verlies beperkt.

Indien er een standaardstramien voor de boodschap bestaat (formulier, gestructureerde elektronische boodschap...), is het steeds beter dit stramien te gebruiken : de verzender zal zich op die manier gemakkelijker tot de nuttige informatie beperken en de geadresseerde zal die verkrijgen in een bekende en beter te verwerken vorm.

Zorg ervoor dat de aanvullende informatie één geheel vormt met de basisinformatie zodat beide als één geheel kunnen verwerkt worden. Gebruik enkel aanvullende informatie indien echt noodzakelijk.

Wanneer de inhoud vooral technisch is, is het beter om zeer algemene commentaren (“met de meeste hoogachting”) of overbodige commentaren (letterlijke uitleg of verklaring van een ergens anders gecodeerde informatie) te vermijden.

## 2. Adressering

De interne organisatie verschilt erg naargelang de onderneming : sommige zijn gestructureerd volgens de behandelde onderwerpen (leven, motorrijtuigen, brand / overeenkomsten, schadegevallen), andere volgens de cliënteel (particulieren/ondernemingen), of nog, volgens streekgebonden criteria. Die organisaties veranderen bovendien ook in de tijd.

De verzender moet twee elementen opnemen die voor de dispatching bij de geadresseerde essentieel zijn.

⇒ Het behandelde onderwerp, door te verwijzen naar de TELEBIB2-codes en -formuleringen :

1. van het klassement in takken (1 Leven, 5 Motorrijtuigen,...) en eventueel in subtakken,

2. van het onderwerp (A algemeen/polis, B boekhouding, C schadegevallen, ...)

Bovendien is het nuttig het type van de beoogde cliënteel (particulieren/ondernemingen) en de betrokken provincie op te nemen.

⇒ De referenties van de geadresseerde indien die bekend zijn.

Het vermelden van een polisen°, schaden° laat immers toe onmiddellijk de **link** te leggen met een polis- of schadedossier.

Hierdoor verkleint de doorlooptijd van een bericht bij de bestemming en vergroot de **bruikbaarheid**”

De enige gevallen waarbij daarenboven de naam van de geadresseerde terecht mag worden overgenomen is wanneer de boodschap onmiddellijk de communicatie van de geadresseerde beantwoordt of daarop volgt, of wanneer het behandelde onderwerp het voorwerp is van een volledig gepersonaliseerd beheer (bijvoorbeeld het beheer van een schadegeval).

## 3. Gebruikt medium

Om overlappingsen te vermijden is het belangrijk om bij het begin al het juiste communicatiemiddel te kiezen. Het heeft geen zin te telefoneren als men weet dat een schriftelijke bevestiging nodig zal zijn.

En omgekeerd is het nutteloos om te schrijven als men weet dat men een persoon moet spreken (bijvoorbeeld over een vaag of vrij onbekend onderwerp).

Uiteraard bestaan er genuanceerde gevallen. Zo kan het nuttig zijn naar een maatschappij te telefoneren na het voorvallen van een schadegeval, om op die manier onmiddellijk de aanwijzing van een expert te bekomen; men zal van de gelegenheid gebruik maken om een referentie te verzoeken die op de schriftelijke aangifte van het schadegeval moet voorkomen opdat die op de juiste plaats en met een minimum aan verwerkingen terecht komt.

Waarom echter herhaaldelijk een correspondent telefonisch proberen te bereiken, als de mogelijkheid bestaat om hem snel een korte boodschap op te sturen per post, fax of elektronische post ?

De tabel hieronder geeft een samenvatting van de verschillende criteria om een keuze te maken tussen de belangrijkste media, dit begin 1999.

criterium ↓	medium ⇒		Gewone post	Aange-tekende post	BDE	FAX	A S S U R N E T		Internet E-mail	Tele-foon
	Gewone post	Aange-tekende post					Gestruct. Berichten	Vrije Ber. E-Mail		
Ontvangstbewijs	N	J	N	J	N	N	J	zie tabel 1	zie tabel 1	N
Vermelde datum en uur	N	J	N	J	N	+/-	J	J	J	N
Illustraties mogelijk	J	J	J	J	J	J	N	J	J	N
Automatische adressering	N	N	N	N	+/-	+/-	J	J	+/-	+/-
Automatische verwerking	N	N	N	N	N	N	J	N	N	N
Snelheid medium	traag	traag	minder traag	traag	traag tot snel	snel	snel	snel	snel	zeer snel
Interne doorlooptijd	+/-	+/-	+/-	+/-	+/-	+/-	snel	+/-	+/-	n/a
Mogelijke dialoog	N	N	N	N	N	N	N	N	N	J
Verspreiding medium	J	J	N	J	N	J	N	N	N	J
Veiligheid (zie Tabel 1)										n/a

+/- : soms snel, soms traag

Tabel 1 : Veiligheid (gegarandeerde aflevering van de berichten)

	ASSURNET E-Mail	ASSURNET E-Mail	INTERNET E-Mail
	Binnen Assurnet-gemeenschap	Buiten Assurnet-gemeenschap	
mogelijkheid terugmelding van ontvangst	J (volgens aanbeveling van de GCP) zie **	N	+/-
mogelijkheid terugmelding van lezing	N	N	+/-
logging van de berichten	J (beperkt)	N	N

cryptering (*)		J		N		+/-
----------------	--	---	--	---	--	-----

+/-

Afhankelijk van de mogelijkheden van de lokale mail-software (vb Outlook).

De verzender moet het aanvragen.

Afhankelijk van de provider van de bestemming

\* : voor vrije berichten, vóór 2000

\*\* :

De terugmelding wordt door **de verzender** beheerd.

Niettegenstaande het de verzender van een bericht is die de terugmelding desgevallend vraagt, is het de server bij de ontvanger die de terugmelding verzendt.

Op de server van de ontvanger kan dus beslist worden of aan de vraag van terugmelding ja dan neen voldaan wordt.

**De GCP kan aanbevelen aan de maatschappijen die deel uitmaken van de Assurnet-gemeenschap om systematisch te antwoorden op een vraag voor terugmelding van ontvangst.**

### **Opmerkingen :**

- (1) Indien in rechtstreekse dialoog moet getreden worden kan dit enkel via **Telefoon**
- (2) Indien het bericht in gestructureerde vorm kan verzonden worden bij voorkeur **Assurnet gestructureerd** gebruiken
- (3) Indien het bericht niet (volledig) in gestructureerde vorm kan verzonden worden omdat er commentaar moet gegeven worden of er illustraties moeten toegevoegd worden dan bij voorkeur **Assurnet Mail** gebruiken. Als tweede keuze kan FAX gebruikt worden (eventueel ook Internet mail)
- (4) Als men verplicht ontvangstbewijs moet hebben en men kan niet via Assurnet gestructureerd of Assurnet mail werken dan is de **Aangetekende zending** de enige mogelijkheid. Indien ontvangstbewijs niet van belang is kan als tweede keuze ook **FAX** gebruikt worden.
- (5) Als men papier moeten opsturen en de makelaar is aangesloten BDE bij voorkeur **BDE** gebruiken

### **Verduidelijkingen over de criteria**

#### **Juiste ontvangst :**

De verzender kan de zekerheid krijgen dat de geadresseerde zijn verzending goed heeft ontvangen; hij kan, bij voorkomend geval, het bewijs daarvan geven aan een derde in geval van geschil.

Bij aangetekende brief is dit schriftelijk.

Bij gestructureerde berichten Assurnet/2 is dit op het scherm te zien.

Bij vrije berichten Assurnet/2 kan de zender dit vragen bij het versturen (zie Tabel 1. Veiligheid).

#### **Vermelde datum :**

Het doorsturen van de boodschap gaat gepaard met het vermelden van de datum en het uur van het doorsturen. In het geval van de fax heeft die vermelding slechts plaats, enerzijds, wanneer het ontvangen van het bericht aan de geadresseerde correct verloopt en, anderzijds, wanneer de verzender een apparaat heeft dat de tijd van het doorsturen registreert.

#### **Interne doorlooptijd : De kans dat het bericht vlug tot een actie leidt bij de bestemming**

Over het algemeen wordt de fax bij de geadresseerde zelf gedrukt en in het geval van grotere bedrijven neemt de weg die hij aflegt een zekere tijd in beslag (enkele werkuren).

In het geval van een netwerk als Assurnet of het Internet-netwerk kunnen de boodschappen, indien de geadresseerde uitgerust is met een elektronische post, onmiddellijk aan de uiteindelijke geadresseerde

worden gericht. Telefoon is natuurlijk het snelste middel, voor zover de correspondent beschikbaar en op zijn werkpost is.

### **Illustratie :**

Momenteel kunnen illustraties worden doorgestuurd per post, fax, Assurnet/2 vrije berichten en Internet E-Mail.

Dit is een voordeel wanneer kopieën van schetsen, plannen, manuscripten...moeten worden opgestuurd

Bij Assurnet/2-vrije berichten en E-Mail-berichten kan men daarenboven de illustraties 'attachen' aan de boodschap zodat de ontvanger de illustraties kan verwerken voor zover hij de juiste software bezit.

### **Mogelijke dialoog :**

Wanneer punten niet echt duidelijk zijn, niet worden begrepen, is het beter om lange en moeizame geschreven boodschappen te vermijden. Een telefoontje (of zelfs een bezoekje) kunnen de ambiguïteit doen verdwijnen en het vertrouwen herstellen. Belangrijk is ook dat een telefoongesprek kan worden voorbereid (keuze van de gesprekspartner, de belangrijkste te bespreken punten vooraf noteren, keuze van het ogenblik,...).

We onthouden echter ook dat een telefoongesprek geen onbetwistbare geschreven sporen nalaat, vooral niet wat de precieze inhoud van de uitgewisselde informatie betreft : iedereen kan iets vergeten, maar in dit geval kunnen beide personen voor die vergetelheid verantwoordelijk zijn, zonder dat echter iets kan worden bewezen.

### **Automatische verwerking (zorgt voor de onmiddellijke bruikbaarheid of kwaliteit!)**

Geautomatiseerde verwerking geeft dadelijk resultaten voor de uiteindelijke cliënt. Dit veronderstelt het gebruik van kleuren, logo's, handtekeningen, bijvoorbeeld voor de groene kaarten, betalingsbewijzen, enz.

### **Automatische adressering**

De mogelijkheid dat het bericht automatisch in de goede dienst terechtkomt

### **Veiligheid : (zie ook Tabel 1. Veiligheid)**

Garantie over de aflevering van het bericht.

### **Prioriteiten-tabel**

X : wil zeggen dat die communicatievorm (kolom) onmogelijk is met het medium (rij)

1 is de hoogste prioriteit en 7 de laagste

<b>communicatievorm ⇒</b>	<b>gestructureerd</b>	<b>niet gestructureerd (vrije berichten)</b>	<b>dialoog</b>
<b>↓ medium</b>			
Assurnet gestructureerd	1	X	X
Assurnet E-mail	2	1	X
Internet E-mail	3	2	X
FAX	4	3	X
BDE	5	4	X
Gewone post	6	5	X
Aangetekende post	7	6	X
Telefoon	X	7	1

### **Adresboek Assurnet :**

In Exchange MicroSoft is het mogelijk om in Outlook een adresboek voor consultatie ter beschikking te stellen van de verzender van een bericht.

Naast het E-Mailadres worden ook postadres, telefoonn°,functie ea gegevens van de bestemming opgenomen.

#### **4. Herinneringen, bevestigingen en andere dubbele verzendingen.**

Herinneringen en bevestigingen mogen enkel uitzonderlijk worden gebruikt.

- Men mag stellen dat het kwijtraken van boodschappen uiterst zelden voorkomt (ongeveer 1 %), met lichte verschillen naargelang de gebruikte media. Zo varieert de betrouwbaarheid van de telefoon naargelang de persoon die de boodschap ontvangt. Voor de fax en de post zijn er over het algemeen geen problemen, hoewel men (met uitzondering van de aangetekende post met ontvangstbewijs) niet helemaal zeker is of de boodschap bij de geadresseerde goed is terechtgekomen. De elektronische boodschapnetwerken zijn nagenoeg helemaal betrouwbaar daar er een ontvangstbewijs is voor het geheel van de boodschap. Het enige probleem dat blijft bestaan is dat van de interne verwerking van de boodschap, maar dit geldt voor alle soorten media.
- Het sturen van een herinnering of een bevestiging houdt meerkosten in voor de verzender, die de boodschap tweemaal moet versturen.
- Het opsturen schept bovendien belangrijke extra kosten voor de geadresseerde die de ontvangst van eenzelfde boodschap tweemaal moet behandelen, maar die dan ook nog vaak een dossier zal moeten zoeken dat zich niet meer in het gewoon klassement bevindt omdat de eerste boodschap reeds is ontvangen : die laatste meerkosten zijn uiteraard enorm (ongeveer 8 tot 10 maal de ontvangstkosten van de eerste boodschap).
- Doordat die herinneringen de geadresseerde extra werk bezorgen, neemt de achterstand die tot de herinnering aanleiding heeft gegeven, tenslotte enkel toe.

Het aantal herinneringen en bevestigingen moet bijgevolg tot het strikt noodzakelijke beperkt blijven.

- Stuur, indien mogelijk, onmiddellijk een boodschap tot aanvraag in de juiste vorm.

##### Voorbeeld :

Het is wenselijk een aanvraag tot tijdelijke dekking schriftelijk te doen (fax, Assurnet, telex) en een onmiddellijke bevestiging daarvan te vragen en enkel te telefoneren indien u de bevestiging niet binnen een korte termijn (24 werkuren) ontvangt, i.p.v. eerst te telefoneren, vervolgens dezelfde aanvraag schriftelijk op te sturen en dan toch te moeten wachten op de schriftelijke bevestiging om over een bewijselement te beschikken.

- Probeer van de kant van de geadresseerde een korte, maar vooral constante, verwerkingstermijn voor elke soort operatie te verkrijgen : wanneer men weet dat men bij een maatschappij steeds 3 maanden moet wachten op een bijvoegsel, dan hoeft men zich pas vanaf de 4e maand ongerust te maken.
- Indien de gebruikelijke verwerkingstermijnen door de geadresseerde niet meer kunnen worden nageleefd, moet u de verzender daarover inlichten, ofwel d.m.v. een algemene boodschap, of via een ontvangstbewijs van het type "geautomatiseerde brief".
- Verstuur geen herinneringen blindelings, bijvoorbeeld door systematisch een herinnering te richten aan alle geadresseerden en voor om het even welke operatie indien men in de eerste drie weken nog geen antwoord heeft ontvangen.
- Wanneer het sturen van een herinnering of bevestiging ondanks alles noodzakelijk blijkt, geef dan duidelijk aan op de boodschap dat het om een herinnering of een bevestiging van een reeds opgestuurde boodschap gaat; zo vermijdt u een dubbele verwerking en de, soms voor iedereen vervelende, gevolgen daarvan (bijvoorbeeld een dubbele verhoging van de verzekerde kapitalen).
- Vermijd dubbele verzendingen (eenzelfde bericht door twee verschillende verzenders), bijvoorbeeld het opsturen van dezelfde informatie door de verzekerde en de makelaar aan de maatschappij, of omgekeerd, door de maatschappij en de makelaar aan de verzekerde.