



# Postcodetabel belangrijke schakel

in digitalisering

Scildon zit als verzekeraar midden in een omvangrijke digitaliseringsslag. Met als doel klanten nog beter te kunnen bedienen. De postcodetabel van PostNL is volgens Directeur Businessline Zakelijk Rob van Mazijk een simpele, maar belangrijke component van de digitale transformatie. Omdat de klant minder handelingen hoeft te verrichten en het bedrijfsproces verbetert. “We wilden de beste kwaliteit. Met correcte, complete en actuele adresdata en een eenvoudige integratie met ons nieuwe kernsysteem. Dat hebben we gevonden bij PostNL.”



Scildon kenmerkt zich in de markt voor overlijdensrisicoverzekeringen, beleggingsverzekeringen en collectieve pensioenen door een effectieve en efficiënte operatie en een hoog serviceniveau. “Dat vertaalt zich in een hoge klantloyaliteit”, zegt Van Mazijk. “De klant staat bij ons echt centraal. Als relatief kleine organisatie zijn we in staat om mensen snel en goed te helpen. Niemand wordt van een virtueel loket naar het andere gestuurd. Die klantgerichtheid zit in de genen van onze organisatie.” Als distributiekanaal kiest Scildon exclusief voor de onafhankelijk financieel adviseur, vanuit de overtuiging dat klanten behoefte hebben aan goede advisering over hun financiële toekomst.

Scildon heeft internationaal meer dan 1 miljoen klanten en is sinds 2017 onderdeel van Chesnara, een Engelse financieel dienstverlener met vestigingen in Engeland, Nederland en Zweden.

## Gepersonaliseerde service

“Mijn belangrijkste verantwoordelijkheid is de introductie van een nieuw pensioenplatform en het digitaliseren van de dienstverlening”, vertelt Van Mazijk. “Dat betekent dat we voortdurend zoeken naar verbetering om optimaal invulling te geven aan onze strategie. Die gericht is op efficiëntie en klanttevredenheid.”

Een groot IT-vernieuwingstraject moet leiden tot een volledige digitalisering, om de klant met moderne hulpmiddelen optimaal te kunnen ondersteunen bij hun keuzes. “Dat gaat verder dan alleen een gelikte frontend”, benadrukt Van Mazijk. “We gaan naar realtime, online-informatieverstrekking en mutatieverwerking. Voor deelnemers, werkgevers, verzekerden én adviseurs.”

Tegelijk blijft er bij Scildon volop ruimte voor het menselijke contact. “Digitalisering stelt ons juist in staat om de klant een beter en meer gepersonaliseerde service te bieden. Zowel bij het klantcontact als in het beheerproces van de afgesloten verzekeringen.”



“De postcodetabel van PostNL helpt om de basisgegevens goed en AVG-proof in de administratie te krijgen en te houden.”

Rob van Mazijk, Directeur Businessline Zakelijk

## Optimale bedrijfsprocessen

Zeker in de particuliere verzekeringsmarkt is kwaliteit van data fundamenteel. “De postcodetabel van PostNL helpt dan om de basisgegevens goed en AVG-proof in de administratie te krijgen en te houden.”

Na de aanvraag controleert Scildon de ingevoerde gegevens aan de hand van de postcodetabel. Zo weten de klant en wij dan zeker dat de gegevens correct worden verwerkt en opgeslagen. Dat is bij fysieke verzending van stukken via de traditionele post het belangrijkste - vertrouwelijke post belandt zo niet op een verkeerd adres.”

Eén van Scildons kernproducten is de overlidensrisicoverzekering, die vaak wordt afgesloten in combinatie met het kopen van een woning. Bij nieuwbouw betekent dat bijna altijd een nieuwe postcode. Een accurate postcodetabel, waarin dus ook nieuwe straten en woonwijken zijn opgenomen, is voor de verzekeraar ongelooflijk belangrijk.

“De juiste kwaliteit en actualiteit van de adresdata is cruciaal voor optimale bedrijfsprocessen en voorkomt dat potentiële klanten afhaken, omdat je het ze niet gemakkelijk genoeg maakt”, aldus Rob van Mazijk.

## Soepele implementatie

“Onze vorige tabel was niet zo accuraat en soms zelfs achterhaald. Daar hadden we in het proces op verschillende manieren last van.

Toen we tot conclusie kwamen dat dit ons geld kostte, zijn we op zoek gegaan naar een andere mogelijkheid om aan adequate data te komen.”

Na een zoektocht is Scildon uitgekomen bij PostNL. Van Mazijk: “Op zich logisch, omdat zij ook al de postcodes uitgeven. We hebben uiteraard een vergelijking gedaan. Onze mensen hebben goed naar het contract, de voorwaarden en de kosten gekeken. Maar ook naar de technische koppelingen met onze eigen systemen en de integratie met eventuele derde partijen, want zonder integratie kan je tegenwoordig bijna niet meer acteren.”

De implementatie van de postcodetabel van PostNL ging snel en was eenvoudig. “Ondertussen is het product wel randvoorwaardelijk voor het optimaliseren van onze dienstverlening. We gebruiken de postcodetabel naar volle tevredenheid.”

Organisaties die geïnteresseerd zijn in de voordelen van de postcodetabel kunnen op de website van PostNL terecht voor meer informatie en een **gratis te downloaden** voorbeeldbestand. En **hier** kan je een offerte aanvragen voor de postcodetabel van PostNL.