

## Toelichting eXperate Q1 2018

De eXperate overzichten voor Q1 2018 zijn onlangs verstuurd. Omdat eXperate geheel vernieuwd is wordt in deze hand-out toegelicht hoe de meetpunten uit het vorige eXperate zich verhouden tot de nieuwe meetpunten en welke mogelijke gevolgen dat kan hebben voor de totaalscore van een bedrijf.

### Nieuwe strategie

Schadegarant lanceerde afgelopen jaar een nieuw samenwerkingsmodel waarin haar nieuwe strategie tot uitdrukking komt. In deze nieuwe strategie speelt kwaliteit en veiligheid een centrale rol. Door middel van opdrachtdifferentiatie in cosmetische en niet-cosmetische schades biedt Schadegarant ruimte aan de markt om de vereiste kwaliteit en veiligheid (met behulp van onderlinge samenwerking) optimaal te borgen. Deze nieuwe strategie vereist een nieuwe methode om de prestaties van bedrijven te beoordelen en heeft geleid tot een geheel nieuw eXperate model.

### Geheel nieuw eXperate model

De volledige beschrijving van de werking van eXperate binnen het nieuwe samenwerkingsmodel staat in hoofdstuk 4 van de [Werkwijze Schadegarant](#). Vanwege de overgang naar het nieuwe eXperate is de situatie zoals beschreven in de werkwijze nog niet geheel van toepassing. De huidige scores worden immers nog voor een gedeelte (7/12 deel) gebaseerd op dossiers die onder de vorige samenwerkingsovereenkomst zijn afgewikkeld. En voor een steeds groter wordend gedeelte (nu nog 5/12 deel) op dossiers die onder de nieuwe samenwerkingsovereenkomst, na de lancering van het nieuwe samenwerkingsmodel op 1 juli 2017, zijn afgewikkeld.

### Scores niet vergelijkbaar

In deze hand-out legt Schadegarant uit dat de punten die behaald werden binnen het vorige eXperate model niet vergeleken kunnen worden met de punten die binnen het nieuwe eXperate model worden berekend. De berekeningsmethodiek van het nieuwe eXperate model is volledig nieuw en leidt daardoor tot geheel andere scores.

### Nieuwe meetitems en nieuwe weging

Het nieuwe eXperate bestaat uit vier (4) hoofdmeetpunten waarop schadeherstelbedrijven worden beoordeeld. Deze vier hoofdmeetpunten zijn gekoppeld aan de vier (4) hoofddoelstellingen die in de samenwerkingsovereenkomst met Schadegarant tot uitdrukking komen. Het meetpunt 'Kwaliteit en veiligheid' is geïntroduceerd met de komst van het nieuwe samenwerkingsmodel en werd in het vorige eXperate niet apart gemeten. Naast het opnemen van dit nieuwe meetitem is in het nieuwe eXperate tevens de waardering per meetitem veranderd. De verschillen in meetitems en waardering tussen het vorige eXperate en het nieuwe eXperate zijn als volgt:

	Vorig eXperate (vóór 1 juli 2017)	weging
1	Klanttevredenheid	30%
2	Procesefficiency	20%
3	Schadelastbeheersing	50%

	Huidig eXperate (na 1 juli 2017)	weging
1	Kwaliteit en veiligheid	30%
2	Klanttevredenheid	20%
3	Procesefficiency	20%
4	Schadelastbeheersing	30%

### Van ratings naar scores

In het vorige eXperate was het belangrijk om minimaal zeventig (70) punten te scoren en daardoor met ten minste een B-rating als 'hoger gekwalificeerd bedrijf' in het zoekprogramma van Schadegarant vindbaar te zijn. Het nieuwe eXperate is niet meer gekoppeld aan de ratingsystematiek met A, B, C en D-kwalificaties. De totaalscore op alle eXperate meetitems bepaalt welke positie een bedrijf in het zoekprogramma heeft.

### Relatieve meting

In het eXperate model wordt een aantal punten (deels) relatief gemeten. Dit betekent dat het best



presterende Schadegarantbedrijf (ten opzichte van alle andere Schadegarantbedrijven) altijd 100% van de maximaal te behalen punten scoort. Terwijl het slechtst presterende Schadegarantbedrijf (ten opzichte van alle andere Schadegarantbedrijven) altijd 0% van de punten scoort. Als gevolg van deze (deels) relatieve metingen op de onderliggende meetitems is ook de totaalscore relatief. De waarde van de totaalscore in het nieuwe eXperate is dus gerelateerd de totaalscores van de andere Schadegarantbedrijven. Als de beste totaalscore van alle Schadegarantbedrijven bijvoorbeeld 60 punten bedraagt, dan staat het bedrijf met die score van 60 bovenaan in het zoekprogramma als best scorend bedrijf gevolgd door de bedrijven die lager scoren.

### Lagere gemiddelde scores

Vanwege de veranderingen in het nieuwe eXperate-model kunnen de scores uit het vorige eXperate niet vergeleken worden met de scores uit het nieuwe eXperate. Uit de eerste ervaringen met het nieuwe eXperate blijkt dat er in het nieuwe model gemiddeld lagere totaalscores behaald worden. In Q1 2018 is de gemiddelde daling van de totaalscore 4,3 punten. Naar verwachting zal de gemiddelde score de komende kwartalen verder dalen. Dit komt mede doordat de totaalscores in afnemende mate worden gebaseerd op de gemiddelde score van alle aangesloten bedrijven onder de vorige samenwerkingsovereenkomst. Volgend kwartaal (Q2 2018) tellen de dossiers die onder de nieuwe overeenkomst zijn afgewikkeld namelijk voor 8/12 deel mee.

### Meer lezen?

In de begeleidende e-mail van de eerste nieuwe eXperate-scores voor Q4 2017, die in september 2017 verstuurd zijn, zat ook een rechtstreeks [link](#) naar een online hand-out met uitleg over het nieuwe eXperate. In die eerste hand-out worden de opbouw van de startscores (berekende/vastgestelde scores) en de belangrijkste veranderingen (scores/ratings en cosmetisch/niet-cosmetisch) na de lancering van het nieuwe samenwerkingsmodel toegelicht.

### Vragen?

Heeft u naar aanleiding van dit bericht vragen dan kunt u contact opnemen met Schadegarant via onderstaande contactgegevens:

### Stichting Schadegarant

Stationsweg Oost 184  
3931 EW WOUDEBERG  
085-9020877  
[info@schadegarant.nl](mailto:info@schadegarant.nl)  
[www.eXchange.nl](http://www.eXchange.nl)