

## Best practices letselschade:

### 1. Naam organisatie:

De beschrijving van deze best practice is van toepassing op alle klanten van E-Way out in de letselschadebranche. De ervaringen zijn nagenoeg uniform, om die reden is gekozen voor een globale beschrijving. Op onze website vindt u referenties van o.a. Achmea Personenschade en Drost Letselschadebureau.

### 2. Waarom werd er werken destijds ingevoerd?

Het uitwerken van bespreek- en bezoekverslagen en rapporten is niet het meest plezierige deel van het werk van letselschadespecialisten. Toch moet het gebeuren, en meestal snel. Collega's of andere bedrijven bijvoorbeeld moeten ermee aan de slag. Snel opvolgen van acties is immers in ieders belang!

Met Transcription van E-Way out werd de alsmaar terugkerende last van het rapporteren sterk verminderd. Zo snel mogelijk na het cliëntbezoek spreekt de letselschadespecialist het verslag in via de mobiele telefoon, en een dag later is het digitaal printklaar beschikbaar. Geen vervelend werk in de avonduren en geen verlies van informatie, omdat het gesprek nog vers in het geheugen zit.

### 3. Hoe vond destijds het implementatieproces plaats?

Gebruik van E-Way out Transcription was eenvoudig te implementeren in de organisaties. Klanten van E-Way out hoeven geen investeringen te doen in specifieke hard- en software. E-Way out voorziet de letselschadespecialisten van een digitaal paspoort, waarmee zij de bezoekverslagen kunnen inspreken op het transcriptieplatform van E-Way out. De rapporten worden als digitaal dictaat opgeslagen en daarna binnen 24 uur met behulp van een softwareapplicatie uitgewerkt tot Word documenten.

### 4. Welke functies betreft het?

Buitendienst medewerkers

### 5. Welke faciliteiten zijn beschikbaar gesteld aan de werkers?

Een digitaal paspoort waarmee de mobiele telefoon tijdens het inspreken functioneert als een dictafoon.

#### a. Heeft dit geleid tot een ander werkproces?

Het werkproces is sterk veranderd. Voorheen maakte een buitendienstmedewerker aantekeningen van bezoekverslagen. In de weekplanning was een kantoordag voorzien waarop alle bezoeksverslagen werden uitgewerkt. Door implementatie van Transcription kunnen de bezoeksverslagen meteen na een cliëntbezoek ingesproken worden en vervalt het merendeel van de administratieve handling. Het aantal cliëntbezoeken wordt daarmee verhoogd.



#### E-Way out

Postadres : Postbus 212,  
5080 AE Hilvarenbeek

Telefoon: : 013-504 12 54

Fax: : 013-504 61 04

E-mail: [info@e-wayout.nl](mailto:info@e-wayout.nl)

Website: [www.e-wayout.nl](http://www.e-wayout.nl)

BTW nr: NL8171.02.048.B01

KvK Tilburg nr: 18037249

Rabobank 1338.08.742



6. Welke kritische succesfactoren bleken doorslaggevend?

a. **Tijd- en plaatsonafhankelijk**

Transcription is 24 uur per dag, 7 dagen per week bereikbaar. Men kan rapporteren op die momenten dat het de buitendienstmedewerker schikt.

b. **Snelheid**

De ingesproken rapporten worden maximaal binnen 24 uur uitgewerkt. Voorheen bedroeg de doorlooptijd van cliëntgesprek tot uitwerken van het bezoeksverslag een aantal dagen.

c. **Tijdsbesparing**

Metingen hebben uitgewezen dat door het invoeren van Transcription, klanten van E-Way out meer dan 50% tijd besparen op het uitwerken van de rapporten.

d. **Arbeidsvreugde**

De letselschadespecialisten hebben door het gebruik van Transcription veel meer plezier in hun werk; men kan zich bezig houden met de core business en de last van het uitbrengen van bezoeksverslagen is sterk verminderd.

e. **Transparant**

Transcription is transparant; de ingesproken verslagen worden op basis van het aantal uitgewerkte woorden gefactureerd.

De facturen worden voorzien van specificaties waarin maandelijks het aantal woorden per inspreker per rapportsoort wordt vermeld evenals het aantal rapporten dat per persoon is afgehandeld.

f. **Kwaliteit**

Het uitwerken van de rapporten gebeurt door medewerkers van E-Way out die thuis zijn in de letselschadematerie en voor wie de gebruikte terminologie niet vreemd is.



*E-Way out*

Postadres : Postbus 212,  
5080 AE Hilvarenbeek

Telefoon: : 013-504 12 54  
Fax: : 013-504 61 04

E-mail: [info@e-wayout.nl](mailto:info@e-wayout.nl)  
Website: [www.e-wayout.nl](http://www.e-wayout.nl)

BTW nr: NL8171.02.048.B01  
KvK Tilburg nr: 18037249  
Rabobank 1338.08.742