

# Flexolutions



**Kraftfahrt-, Sach- und Haft-  
Schadenbearbeitung**  
Kompetenz mit Herz & Verstand!



**Flexibel einsetzbares  
Personal**  
Kurz-, mittel- und langfristig



**Inhouse Academy**  
Aus- und Weiterbildung  
spartenübergreifend



Mehr als **1.000 zufriedene  
Kunden** vertrauen Van Ameyde!

Entdecken Sie unsere flexiblen Lösungen!  
<https://vanameyde.com/de/flexolutions/>



**Alexander Dietrich**

E: alexander.dietrich@vanameyde.de  
T: +49 162 4361 633



**Ibrahim Winkler**

E: ibrahim.winkler@vanameyde.de  
T: +49 175 8393 879



flexolutions@vanameyde.de





Mit dem Wachstumskurs zufrieden (v. l.): Alexander Dietrich, Managing Director Central Region, Jennifer Krumbain, Referentin Training und Development, Bianca Goebel, Head of Human Resources, sowie Gerd Neumann, Geschäftsführer der deutschen Van Ameyde Gesellschaften

SCHADENREGULIERUNG

# Flexible Lösungen

Flexolutions von Van Ameyde bietet Versicherungen die Möglichkeit, ihre Schadenabteilungen kurz-, mittel- und langfristig mit voll handlungsfähigen Schadensachbearbeitenden zu entlasten.

**W**ie die meisten anderen Branchen auch kämpft die Versicherungswirtschaft aktuell vor allem mit zwei Problemen: der Herausforderung, geeignetes Fachpersonal zu finden, und erfahrene Mitarbeiter, die sich in den Ruhestand verabschieden, adäquat zu ersetzen. Rechnet man die steigenden Schadenfälle – etwa durch zunehmende Kumulereignisse – in den Kompositsparten hinzu, kommen selbst gut eingespielte Abteilungen immer öfter an ihre Belastungsgrenzen. Die Van Ameyde-Gruppe, einer der führenden deutschen Schadendienstleister für Erstversicherer und andere gewerbliche Kun-

den, nimmt sich mit einem neuen Produkt genau dieses Schmerzpunkts an und hat damit voll ins Schwarze getroffen, wie uns Alexander Dietrich, Managing Director Central Region, Gerd Neumann, Geschäftsführer der deutschen Van Ameyde Gesellschaften, und Ibrahim Winkler, General Manager Flexolutions, im AUTOHAUS-Interview bestätigen.

**AH:** Herr Dietrich, Van Ameyde hat mit Flexolutions ein neues Produkt lanciert. Können Sie uns verraten, was sich hinter diesem Kunstwort verbirgt?

**A. Dietrich:** Wir bieten der Versicherungswirtschaft flexible Lösungen an, spartenübergreifend bei Bedarf kurz-, mittel- und langfristig Schadensachbearbeitende für die eigene Schadenabteilung von uns zu bekommen, die bei der Bearbeitung in erster Linie des Frequenzgeschäftes tatkräftig und schnellstmöglich unterstützen, und dies bereits nach einer kurzen Einarbeitungszeit.

**AH:** Herr Winkler, Sie sind als General Manager für Flexolutions verantwortlich für

den Bereich. Warum ist die Zeit reif für diese Dienstleistung?

**I. Winkler:** Weil aktuell beispielsweise nicht nur die Zahl der Schadenfälle in der Kompositsparte ansteigt und Kumulereignisse öfter und intensiver stattfinden, sondern auch die Anforderungen der Endkunden an ihre Versicherungen deutlich steigen. Sie verlangen schnellere Durchlaufzeiten, mehr Information, eine höhere Abwicklungsqualität und akzeptieren weniger Rückstände, als das vielleicht noch vor ein paar Jahren der Fall gewesen ist. Die Schadenabteilungen der Erstversicherungen stehen also aus einer ganzen Reihe von Gründen unter einem wachsenden Leistungsdruck und bekommen zudem ein größeres Personalproblem. Nicht nur fehlt es bei der nachrückenden Generation der Berufseinsteiger immer häufiger an geeigneten Fachkräften, viele erfahrene Sachbearbeiter verabschieden sich in den Ruhestand und verschärfen die Lage weiter. Die Bereitschaft, sich von externen Dienstleistern wie Van Ameyde unterstützen zu lassen, wächst deshalb. Noch vor einigen Jahren war die Bereitschaft für ein Outsourcing im Schadenbereich viel geringer, seit einiger Zeit steigt die Akzeptanz dafür, um die eigenen Mitarbeitenden zu unterstützen und um Serviceversprechen nach außen besser einhalten zu können.

**AH:** Herr Neumann, auch Ihr Haus steht aber vor der Herausforderung, geeignetes Personal zu finden und auszubilden. Wie lösen Sie diese Aufgabe?

**G. Neumann:** Wir haben uns im Bereich Human Resources und Recruiting in den letzten Jahren gezielt verstärkt. Unter der kompetenten Leitung von Bianca Goebel beschäftigen wir ein Team von mittlerweile fünf Kolleginnen und Kollegen, das sich aktiv um Neuzugänge kümmert, unter anderem auf Plattformen wie LinkedIn, Stepstone

KURZFASSUNG

Neben Hightech und Automatisierung bleiben menschliche Sachbearbeitende weiterhin die wichtigste Ressource für Spezialdienstleister wie Van Ameyde. Recruiting und Personalentwicklung spielen auch bei der neuen Dienstleistung Flexolutions eine wichtige Rolle.

Fotos: Van Ameyde, Walter K. Pfäuntsch

oder Indeed. Ein Vorteil von Van Ameyde ist die Schnelligkeit. Bewerber erhalten in der Regel bereits nach einem Tag einen Erstkontakt und bekommen die wichtigsten Fragen beantwortet. Das eigentliche Interview mit dem zuständigen Fachbereich folgt oftmals noch in der gleichen Woche und auch die Entscheidung über die Einstellung treffen wir sehr zeitnah. Wir zeigen den Bewerbern also, dass wir sie ernst nehmen und schätzen.

**I. Winkler:** Hinzu kommen flexiblere Arbeitsbedingungen, die ein Mittelständler wie wir eher bieten kann als ein Großkonzern. Unsere Neuzugänge kommen zur Einarbeitung zu uns an den Standort, also nach Köln oder Nürtingen, und bekommen einen Paten an die Seite gestellt. Beim Start eines Kundenprojektes findet die Einarbeitung vor Ort statt, um den Kunden und dessen Philosophie und Abläufe direkt besser kennenzulernen und aufzusaugen. Nach der Einarbeitungszeit bieten wir unseren Kolleginnen und Kollegen im Bereich Flexolutions bis zu 100 Prozent mobiles Arbeiten an, weil wir nur so in der Lage sind, Deutschland flächenmäßig abzudecken. Regelmäßiger Austausch per Teams bzw. persönliche Treffen sorgen jedoch dafür, dass alle kommunikativ und produktiv zusammenarbeiten.

Zudem haben die Arbeitnehmer bei uns echte Entwicklungschancen, sie können mit der Zeit mehr Verantwortung übernehmen und zum Team- oder



### »Flexolutions bietet flexible Lösungen für Versicherer zur Unterstützung der spartenübergreifenden Schadenregulierung.«

**Ibrahim Winkler, General Manager Flexolutions bei Van Ameyde**

Abteilungsleiter aufsteigen. Außerdem gibt es bei Van Ameyde, wenn ein Projekt zu Ende ist, auch die Möglichkeit, in eine andere Sparte einzusteigen oder Erfahrungen im Auslands-Schadenbereich zu sammeln.

#### Erste Phase läuft hervorragend

**AH:** *Wie profitieren die Versicherungen von den Teams, die Van Ameyde zur Verfügung stellt?*

**A. Dietrich:** Wir bieten unseren Kunden deutlich mehr als Personalleasinggesellschaften oder Arbeitnehmerüberlassung. Statt der Versicherung oder anderen gewerblichen Kunden nur Mitarbeitende zu stellen, um die sie sich selbst

kümmern müssen, bilden wir die gesamte Wertschöpfungskette ab: Wir suchen die Personen intern oder extern so passgenau wie möglich aus, führen Gespräche, bilden sie bei Bedarf noch aus und lernen sie in der qualifizierten und fallabschließenden Schadenregulierung an. Der Kunde erhält von uns also ein Komplettpaket vom Recruiting über den operativen Einsatz, in dem ebenfalls Van Ameyde die Führung der Teams übernimmt, bis hin zur Qualitätssicherung. Zudem müssen nicht zwingend IT-Schnittstellen geschaffen werden. Wir bieten den Kunden an, unsere Dienstleistung komplett auf deren System-Umgebung zu erbringen – ob auf Hardware von Van Ameyde oder auf der des Kunden. Auf Wunsch arbeiten unsere Teams mit unserer selbst entwickelten und seit Jahren erfolgreich am Markt etablierten Schadenabwicklungs-Software.

**AH:** *Welches Profil sollten die Mitarbeiter mitbringen, um für die Arbeit in den Schadenabteilungen geeignet zu sein?*

**I. Winkler:** Es geht vor allem um die richtige Zusammenstellung des Teams und um die bedarfsgerechte Führung. Die Personen, die wir rekrutieren, sind entweder fertige Schadensachbearbeitende und somit bereits Experten. Oder sie kommen aus artverwandten Berufen: etwa aus Werkstätten oder Autohäusern, in denen sie Bindeglied zwischen den Kunden und Versicherungen waren und somit bereits viel techni-

## STATEMENT

» Van Ameyde ist seit mehr als sieben Jahren für die Bearbeitung unserer Schäden im gesamten Kompositbereich zuständig. Zusätzlich zu den Sach- und Haftpflichtsparten profitieren wir mit dem Start der Neodigital Autoversicherung erneut von der langjährigen Expertise von Van Ameyde im Bereich der Kfz-Schadenregulierung.

Wir pflegen eine partnerschaftliche Zusammenarbeit und bieten unseren Schadenkund\*innen dank der Erfahrungen und des Know-hows von Van Ameyde einen erstklassigen Service. Wir freuen uns auf die weitere Zusammenarbeit. «



**Andrea Woll**  
Head of Claims Neodigital Versicherung AG

## STATEMENT

» LeasePlan Deutschland arbeitet seit vielen Jahren erfolgreich mit dem Dienstleister Van Ameyde Germany zusammen. Er wickelt für unsere eigene Versicherung Ayvens Insurance die Kraftfahrzeug-Haftpflichtschäden ab und unterstützt uns in der Regulierung der Kaskoschäden. In diesem Zusammenhang erweist sich Van Ameyde als kompetenter und zuverlässiger Partner. Darüber hinaus schätzen wir die konstruktive und angenehme Zusammenarbeit sehr und sind dankbar, mit Van Ameyde auch einen flexiblen Partner an unserer Seite zu haben, wenn es darum geht, kurzfristig in unterschiedlichen Projekten zu unterstützen. Eine Zusammenarbeit, die Freude macht. «



**Thomas Graf**  
Damage Handling Manager LeasePlan Deutschland GmbH

**VAN AMEYDE DEUTSCHLAND**

**Standorte in Köln und Nürtingen**

- 200 Personen in der Innenregulierung
- 280 Außenregulierer
- bundesweite Einstellung durch mobile Arbeitsverträge (Flächendeckung)
- 200.000 Schadenfälle pro Jahr

**Kernkompetenzen**

- Kfz (Kasko, KH, Regresse)
- Haftpflicht und Sach
- Grüne Karte/4. KH Direktive
- Außenregulierung
- Personenschäden
- Run-off-Geschäft



sches Verständnis mitbringen. Auch mit Personen aus Anwaltskanzleien, von Maklern oder anderen Dienstleistungserhäusern haben wir bisher gute Erfahrungen gemacht.

Denn über unsere Abteilung „Training und Development“ unter der Leitung von Jennifer Krumbein bringen wir ihnen all das bei, was sie noch an Fachwissen und Erfahrung benötigen. Es geht also neben den fertigen Sachbearbeitern um Personal, das aus dem

Stand vielleicht nicht sofort in der Schadenabteilung eines Versicherers anfangen könnte. Wir brauchen aber in der Flexolutions nicht die Spezialisten für Groß- oder Personenschaden, die haben die Gesellschaften meist selbst. Die Herausforderungen der Kunden bestehen im Frequenzgeschäft, in dem es insbesondere um Schäden im vierstelligen Bereich geht – etwa in Kfz oder den Sach- und Haftpflichtsparten.

**AH:** Welches Fazit können Sie nach den ersten Monaten der Markteinführung ziehen?

**I. Winkler:** Wir haben im Jahr 2024 100 neue Mitarbeitende eingestellt, die für laufende Projekte eingesetzt wurden. Flexolutions trifft also den Nerv der Zeit sowohl für kurzfristige Firefighting-Projekte wie auch für mittel- bis langfristig strategisch ausgerichtete Zusammenarbeiten. Gerade in solchen kritischen Phasen lernt man sich ja kennen und schätzen.

Unser Ziel ist es in jedem Fall, einen Pool an geeigneten Sachbearbeitern aufzubauen, aus dem wir in Zukunft schöpfen können und die neben Flexolutions auch andere Aufgaben in der Van Ameyde-Gruppe übernehmen können, wenn sie gerade nicht bei Großkunden in Projekten eingebunden sind. Also sozusagen externe und interne flexible Poollösungen.

**AH:** Menschliche Mitarbeiter bleiben also auch in Zeiten von Hightech, Automatisie-

rung und KI die wichtigste Ressource von Van Ameyde?

**G. Neumann:** Auf jeden Fall, denn beides schließt sich nicht aus, sondern ergänzt sich. Unsere Gruppe zeichnet sich seit vielen Jahren durch eine hohe Technikaffinität aus, wenn wir nicht auf Kundenplattformen arbeiten, nutzen wir eine eigene Schadensoftware, die in den Niederlanden gehostet und entwickelt wird. Mittlerweile über 100 Leute treiben bei Van Ameyde die Zukunft voran, wenn es um Themen wie IT, Automatisierung, Robotics oder KI geht. Für einfach gelagerte Prozesse in der Abwicklung nutzen wir solche Techniken bereits, wenn es z. B. um die Schadenanlage, die Schadenmigration von einem System in ein anderes oder um die Zuordnung bzw. Mails für Schadenfälle geht – das funktioniert vollautomatisch.

**A. Dietrich:** Wir sind in einem sehr personalintensiven Bereich tätig und brauchen genau deshalb die optimale Symbiose zwischen Mensch und Maschine. Was kann die Technik erledigen und wo brauchen wir den menschlichen Sachbearbeitenden, der auf Basis von Know-how bzw. langjähriger Erfahrung eine Entscheidung trifft? Diese Zweigleisigkeit von Mensch und Maschine wird uns noch viele Jahre begleiten, und das ist auch gut und richtig so.

**AH:** Sehr geehrte Herren, herzlichen Dank für dieses Gespräch. Karsten Thätner ■

**FAST 80 JAHRE ERFAHRUNG**

1945 gründete Henry van Ameyde eine Schadenregulierungsgesellschaft, die sich mit Fällen im Bereich Militär und Marine beschäftigte. Schon bald begann man, mit Versicherern an der Verbesserung ihrer Prozesse zu arbeiten. In der Folge leistete Van Ameyde Pionierarbeit bei der Einführung der Grünen Karte und damit auch der Regulierung von grenzüberschreitenden Kfz-Schadenfällen. Van Ameyde Germany wurde 1968 gegründet und existiert somit seit über 55 Jahren. Heute betreibt

die Gruppe eigene Büros in 32 Ländern und beschäftigt über 1.500 erfahrene, topmotivierte Mitarbeiter. Mit mehr als 1.000 Kunden in 46 Ländern macht man 170 Millionen Euro Umsatz weltweit. Van Ameyde verfügt über ein internes Kontrollsystem (zertifiziert nach ISAE 3492 von Deloitte) und geprüfte IT-Sicherheit (ISO 27001). Außerdem hat man sich den zehn UN-Prinzipien für verantwortungsvollen Umgang mit Mitarbeitern und Gesellschaft verschrieben und ist von Ecovadis nachhaltigkeitszertifiziert.



Die Van Ameyde Zentrale in Rijswijk, Niederlande

Fotos: Van Ameyde, Walter K. Pfäuntsch