

OHRA

Transformatie claimhandeling
Door Annemee van de Klundert

1

OHRA IS OUD EN EEN AFKORTING

In **1925** opgericht door A.H. Thesingh, leraar Duits, in Arnhem als **‘Onderlinge Ziektekostenverzekeringsfonds van Hoogere Rijksambtenaren’**

In het begin alleen ziektekostenverzekeringen voor ambtenaren, vanaf 1965 ook ziektekosten voor niet-ambtenaren.

1999: Delta Lloyd fuseert met ‘direct writer’ NUTS OHRA Beheer.

2003: Delta Lloyd sluit een joint venture met ABN AMRO Bank.

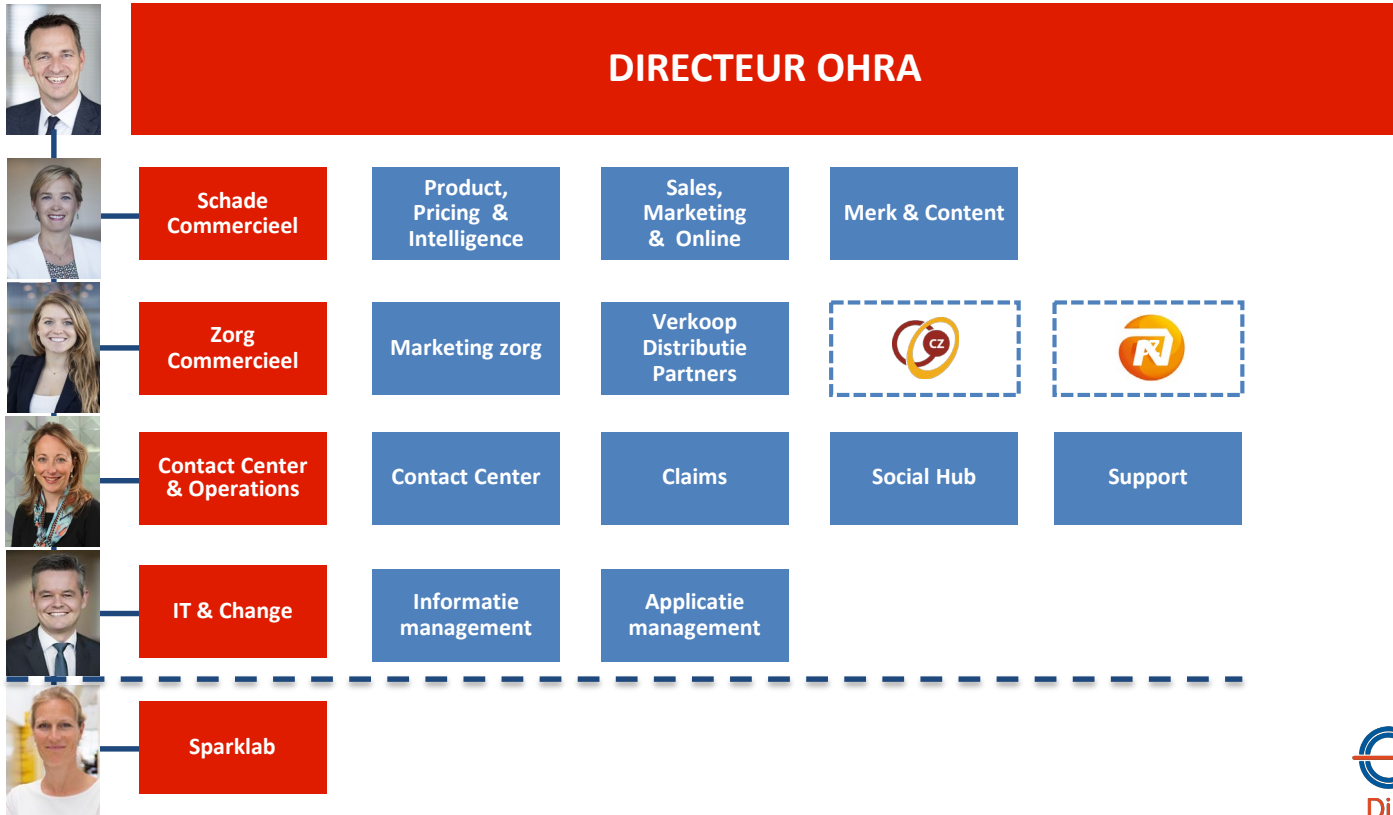
April 2004: OHRA lanceert de campagne Paarse Krokodil.

Juli 2007: Delta Lloyd en CZ bereiken overeenstemming over een alliantie. CZ neemt als risicodragers per 1 januari 2009 het zorgverzekeringsbedrijf van Delta Lloyd over.

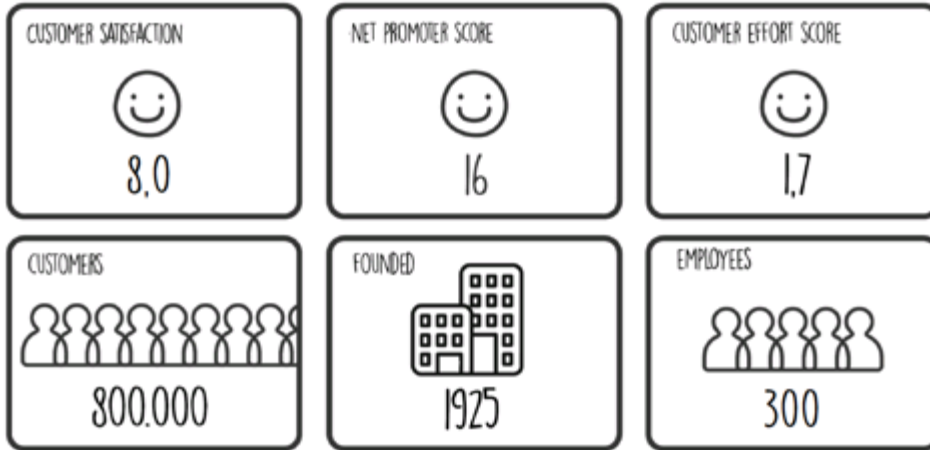
April 2017: Overname Delta Lloyd door NN Group

April 2018: OHRA komt terug met de Paarse Krokodil

DE OHRA ORGANISATIE



ONZE CIJFERS



WAAROM VERZEKER JE JE BIJ OHRA?

OHRA is er voor de zelfredzame Nederlander die zijn zaken goed en zonder gedoe wil regelen. Met aandacht, eenvoudige en directe oplossingen zorgen we voor dat 'Direct geregeld' gevoel.

En als er een keer wat is, dan is OHRA er voor je. Want we zijn er om onze klanten zo snel en goed mogelijk te helpen.

Bij OHRA voorkomen we moeilijke processen waar je digitaal op vastloopt. Dus geen ingewikkelde invulformulieren online, geen moeilijke, juridische teksten en niet opnieuw invullen van gegevens die we al van je weten. OHRA strijdt tegen deze 'nieuwe bureaucratie'. In 2004 noemde we dat onnodige gedoe de Paarse Krokodil. De jacht op de Paarse Krokodil is in 2018 weer geopend.

OHRA. Direct geregeld.



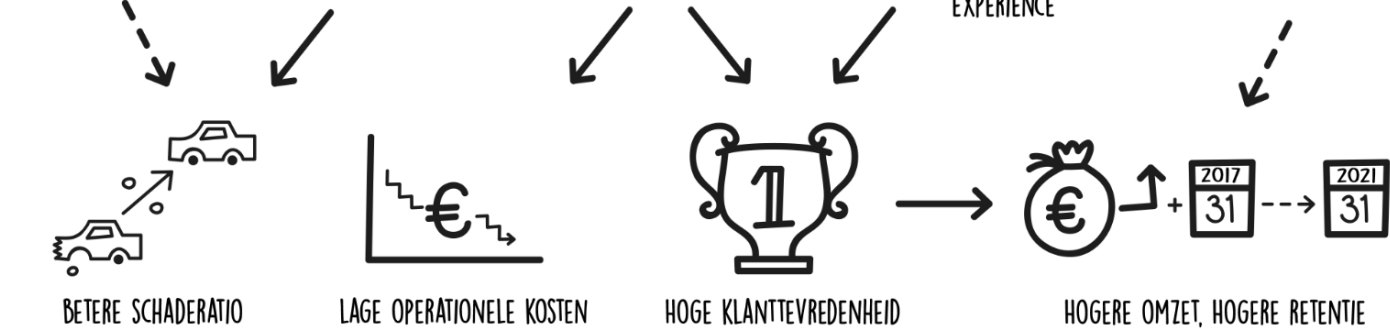
Strategie

STRATEGISCHE THEMA'S

5 thema's



KPI's



Doel



UITGANGSPUNTEN CLAIMS

1. We zijn er voor de klant op het moment van de waarheid en tonen empathie
2. De klant kan zijn claim zelf indienen of we helpen graag als dat gevraagd wordt
3. In maximaal 2 werkdagen wordt de digitaal ontvangen claimaanvraag verwerkt
4. Met de OHRA app en Mijn OHRA heeft de klant direct online inzicht in de status van de eigen claim
5. Wij bieden proactieve service bij zaken die uitstaan of coördinatie nodig hebben
6. Ons doel is direct geregeld door first time fix en multi skilled medewerkers
7. Informatie online en via persoonlijk contact is overal gelijk door uniforme kennisdatabase
8. Wij investeren in onze claims medewerkers door opleiding, begeleiding QM-coaching, bila's en inspraak
9. Wij voldoen aan het keurmerk omdat we dat zelf graag willen
10. We letten op onze schade ratio en op mogelijke fraudes om misbruik voor onze klanten te voorkomen
11. We hebben bij OHRA als management allemaal dezelfde doelstellingen en werken nauw samen

Wat merkt de klant hiervan

Claim zelf indienen, online



Direct regelen

- Wijziging doorgeven >
- Schade melden >
- Declareren >
- Online bankieren >
- Inloggen >

Nieuwsbericht

MC Slotervaart en MC IJsselmeerziekenhuizen failliet verklaard

Het MC Slotervaart in Amsterdam en de MC IJsselmeerziekenhuizen in Flevoland zijn vandaag door de rechtbank failliet verklaard. Dit kan impact hebben op verzekerden en patiënten in de regio's. Lees hier meer informatie >



Huisdierenverzekering

Alle rassen en kruisnaen

Digitale hulp, online

Autoschade

- › Onze autoverzekering
- › Autoschade: wat doe je dan?
- › Heb ik een eigen risico?
- › Hulp bij autoschade
- › Nieuw-, aanschaf- of dagwaarde?
- › Schade wel of niet melden?
- › Polisvoorwaarden

Service

-  Mijn OHRA
-  Wijzigen 
-  Schade melden 
-  Opzeggen
-  Veelgestelde vragen

Autoschade: wat doe je dan?

Na een ongeval kan het lastig zijn om overal aan te denken. Daarom zetten we hier de belangrijkste stappen op een rijtje. En natuurlijk kun je altijd contact met ons opnemen als je hulp nodig hebt.

Welke schade heb je? Of waardoor is de schade ontstaan?

 Ruitschade	 Storm en/of hagel	 Inbraak en/of vandalisme
 Diefstal	 Brand	 Schade met tegenpartij
 Schade zonder tegenpartij		

[Suggesties?](#)

Welkom



Goed dat je er bent. Ik ben een virtuele assistent. Hoe kan ik je helpen?

ik wil een schade melden

Chatbot als hulpmiddel



Voor welke verzekering?

autoverzekering

woonverzekering

reisverzekering

een andere verzekering

woonverzekering



In Mijn OHRA kun je gemakkelijk online [schade melden voor je woonverzekering](#).

Wat is er aan de hand?

Ik heb schade aan mijn huis, tuinhuis of schutting.

Ik heb schade aan mijn spullen.

Ik heb schade aan mijn kostbaarheden.

Ik heb schade veroorzaakt bij een ander.

Ik heb schade aan mijn huis, tuinhuis of schutting.

Chatbot naar medewerker



Schade aan je woning wil je natuurlijk zo snel mogelijk opgelost hebben.

[Meld je schade via Mijn OHRA](#) of gebruik de [OHRA App](#). Wij nemen je schade dan binnen 2 werkdagen in behandeling.

Heb ik je met dit antwoord geholpen?

Ja

Nee

Nee



Met mijn beperkte krokodillenbrein kan ik je helaas niet verder helpen.

Wil je je vraag liever aan een medewerker stellen?

Bekijk de contactpagina

Live chat

Type je vraag

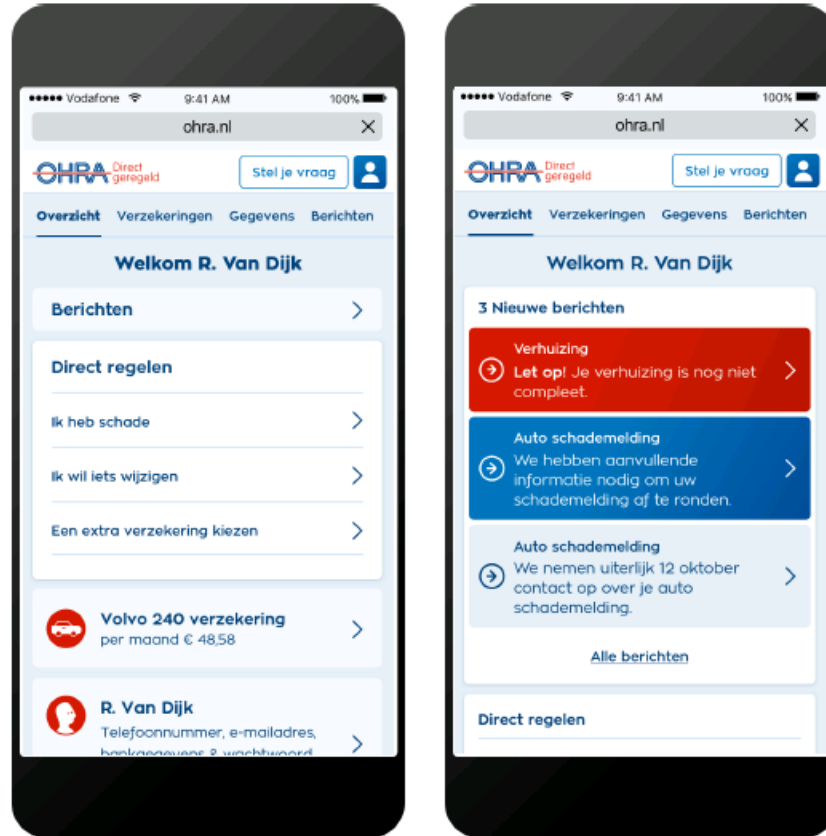


Mijn OHRA



Het nieuwe jasje van
Mijn OHRA

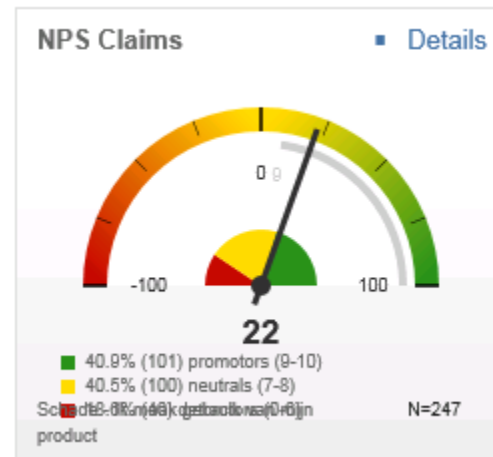
Status claim volgen



Klanttevredenheid

Klantreis: ik maak gebruik van mijn product

Auto:



Klantreis: ik maak gebruik van mijn product

Reis:

