

## De opdracht

De opdracht is VGZ te ondersteunen bij het opstellen van een kennismodel dat de informatie uit de polisvoorwaarden voor de aanvullende verzekeringen centraal inzichtelijk en logisch bevroegbaar maakt.



## De kenmerken

- ✓ Documentatie gestructureerd analyseren
- ✓ Compleet en consistent kennismodel opstellen
- ✓ Verschillen- en overeenkomstenanalyse tussen producten mogelijk maken
- ✓ Fysieke database genereren die inhoudelijk bevroegbaar is
- ✓ Inconsistenties, onvolledigheden en dubbelzinnigheden signaleren

## De klant

VGZ is een coöperatieve zorgverzekeraar met 4,2 miljoen klanten. VGZ verkoopt haar verzekeringen onder meerdere merknamen, waaronder VGZ, Univé, IZZ en Bewuzt. Deze merken verschillen onderling vooral qua vergoedingen en niet zozeer qua dekkingen. Het hoofdkantoor van VGZ is gevestigd in Arnhem, met diverse bijkantoren verspreid over het land.

## De uitdaging

VGZ heeft in de loop der jaren tientallen varianten van haar aanvullende verzekeringen in bedrijf genomen. Dit is onder andere het gevolg van de verschillende merknamen die gevoerd worden. Het resultaat is dat men moeite heeft een goed inzicht te krijgen in de verschillende varianten en het moeilijk is om tot standaardisering over te gaan. Standaardisering zou tot een eenvoudiger onderhoud van de voorwaarden moeten leiden, maar ook tot een versimpeling in de ondersteunende systemen die worden gebruikt om de verzekeringen uit te voeren.

Verder is specifieke productkennis soms maar bij één persoon aanwezig, met alle gevaren van dien. En wordt er enkel op incidentele basis hergebruik gemaakt van de vele kennis die binnen VGZ aanwezig is. Bovendien is het handmatig opstellen van overzichten tijds- en dus kostenintensief.

## De oplossing

In een klein projectteam hebben CogNIAM experts in samenwerking met mensen van VGZ de polisvoorwaarden doorgenomen en op basis daarvan een eerste kennismodel opgesteld. Het resultaat van deze werkzaamheden is vervolgens gevalideerd door presentaties en hands-on sessies met groepen van verschillende samenstellingen te houden. Uiteindelijk is zo stapsgewijs een kennismodel van de polisvoorwaarden van de aanvullende voorwaarden gerealiseerd. Hiermee was een eerste en centraal inzicht bereikt.

Vervolgens is op basis van het kennismodel een database gegenereerd. Deze database bevat uiteraard de structuur van het kennismodel, maar ook zijn alle polisvoorwaarden als concrete invulling van deze structuur aan de database toegevoegd. Dit maakt dat aan de database logische vragen kunnen worden gesteld, waarmee bijvoorbeeld duidelijk wordt in welke aanvullende verzekeringen een bepaalde vergoeding terugkomt. Hierdoor kan er snel inzicht worden verkregen over wat er in een product zit, maar ook wat de verschillen en overeenkomsten tussen producten zijn.

## De keuze

De opdracht is om de volgende redenen aan CogNIAM Finance verstrekt:

- CogNIAM Finance gebruikt een protocol om producten te analyseren.
- CogNIAM Finance werkt vanuit een kennismodel.
- CogNIAM Finance beschikt zelf over tooling om dit kennismodel op te stellen.
- CogNIAM Finance was een bekende vanuit goede ervaringen bij andere bedrijven.
- Het CogNIAM protocol had zich bewezen in een proof of concept.

## De volgende stap

VGZ is enthousiast over de geboden nieuwe mogelijkheden. Men heeft een beter en centraal inzicht gekregen in de producten die men hanteert. Het logisch kunnen bevragen van polisvoorwaarden maakt dat het verkrijgen van dit inzicht een stuk goedkoper is geworden, terwijl deze wijze ook nog eens minder foutgevoelig is. Men wil dit dan ook verder uitbouwen naar alle voorwaarden. Daarnaast worden er vervolgttrajecten opgestart om de kracht van CogNIAM Finance ook op andere toepassingsgebieden binnen VGZ in te zetten.



CogNIAM Finance

**CogNIAM Finance**

Gevestigd in het Dialogues House  
Foppingadreef 22, 1102 BS Amsterdam  
Postbus 283 (AA4100), 1000 EA Amsterdam

*Telefoon* +31 (0) 88 777 0 555

*Fax* +31 (0) 88 777 0 599

*E-mail* [info@cogniamfinance.com](mailto:info@cogniamfinance.com)

*Internet* [www.cogniamfinance.com](http://www.cogniamfinance.com)

---