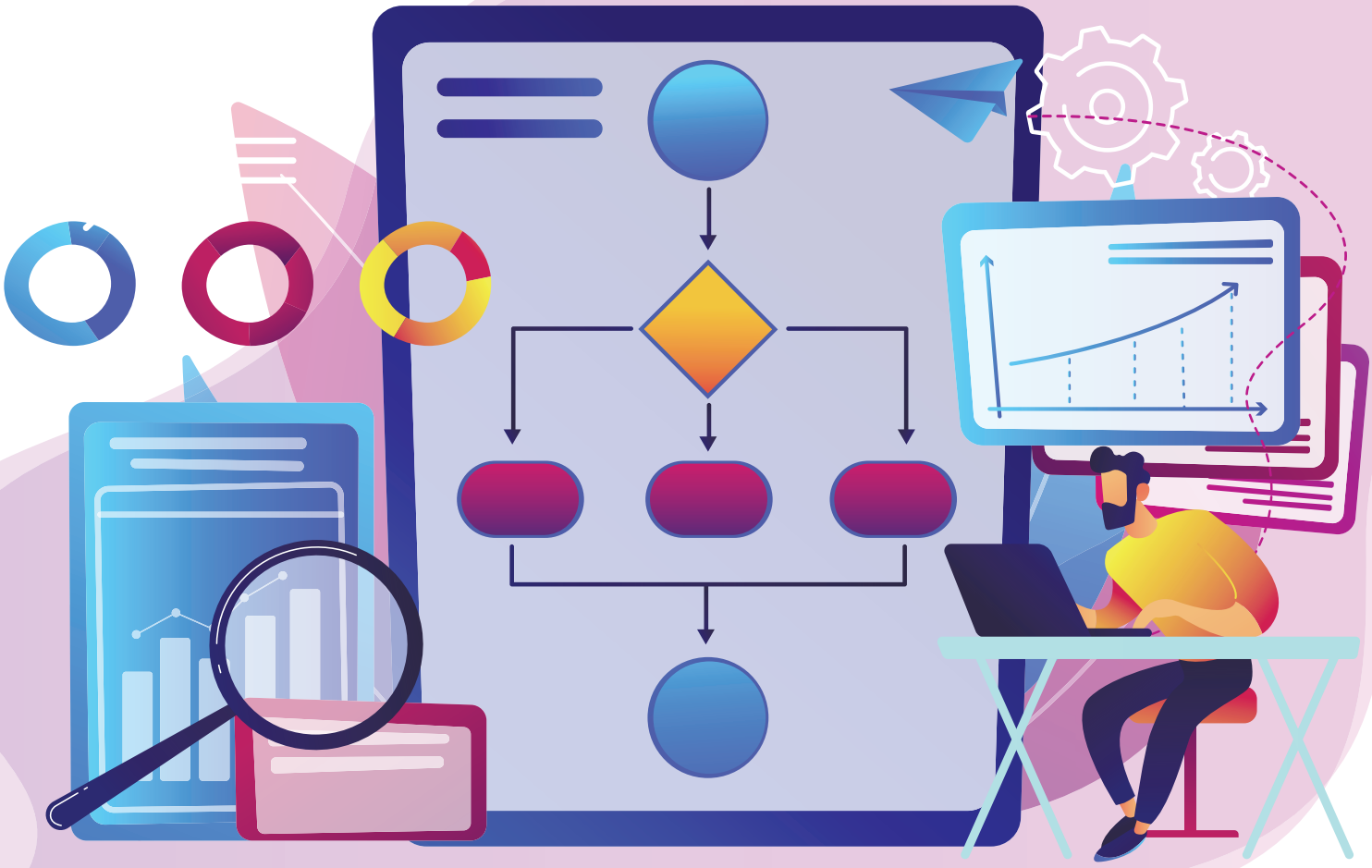
NVGA
NEDERLANDSE VERENIGING VAN GEVOLMACHTIGDE ASSURANTIEBEDRIJVEN

GA magazine

NUMMER 35 | APRIL 2021



- De laatste ontwikkelingen bij de RDW
- Nieuwe Q&A voor Leidraad Sanctiewet

ASN AUTOSCHADE

Autoschade?

Bij ASN Autoschade staan u en uw berijder centraal, wij ontzorgen en verrassen. ASN Autoschade heeft een landelijk dekkend netwerk van autoschadeherstelbedrijven. Bij alle ASN Autoschade vestigingen staan kwaliteit, efficiëntie en klanttevredenheid hoog in het vaandel. Wij zijn een gewaardeerd partner voor verzekeraars, volmachten, leasemaatschappijen, fleetowners en dealerorganisaties.
Wij doen er alles aan om u en uw berijders tevreden te stellen, want schade is al vervelend genoeg.
Bekijk onze scores op asnautoschade.tevreden.nl

Tevreden klanten
Onafhankelijk en transparant klanttevredenheidsonderzoek

Landelijk netwerk
Franchiseketen met zelfstandige ondernemers

Autoschade
Vakkundige medewerkers en modern gereedschap

Vervangend vervoer
ASN Autoschade houdt uw klanten mobiel met vervangend vervoer en haal- en brengservice

Klant contact center
24/7 bereikbaar

Polis check
Dekking verificatie via webservice voor procesvoordeel en tijdwinst

Meer weten? Bel 020 - 44 88 020

BOVAG ERKEND SCHADEHERSTEL · GROEN GEDAAN! · DEKRA · Quick Repair. · Tevreden.nl

www.asnautoschade.nl

NVGA
NEDERLANDSE VERENIGING VAN GEVOLMACHTIGDE ASSURANTIEBEDRIJVEN

Van de redactie

Nog even doorzetten

Je hebt zojuist het eerste magazine van 2021 opengeslagen. Waar we in december nog de hoop uitspraken dat we in het voorjaar weer redelijk normaal zouden kunnen functioneren is helaas niets minder waar. We zitten nog steeds in lockdown en fysieke bijeenkomsten met een grote groep zullen de komende weken en misschien wel maanden niet mogelijk zijn. Sommige dingen gaan wel gewoon door en ons magazine is daar gelukkig een voorbeeld van.

Na de drukbezochte online ledenbijeenkomst is dit magazine het volgende moment om bij jullie onder de aandacht te komen en vooral een oproep te doen om je aan te melden voor de komende ledenvergadering. De voorbereidingen voor dit evenement zijn in volle gang en we gaan er -ook online- iets leuks van maken. Alle bestuursleden kijken er naar uit om jullie bij te praten over hun portefeuille en wat we allemaal proberen voor elkaar te krijgen voor onze vereniging. En uiteraard zal er ook aandacht zijn voor een borrel met elkaar.

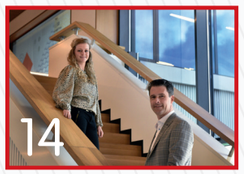
In dit magazine belichten we natuurlijk ook een aantal van die actuele zaken, de voortgang van SUIV, Clearinghuis, werken op afstand etc. Natuurlijk ontbreken de vaste rubrieken niet, zoals het interview met een verzekeraar en de geliefde rubriek “de passie van” met een leuk verhaal van Henk Smit.

We geloven erin dat het magazine een prima verbindende factor is in volmachtland en dat het blad nog een mooie toekomst voor zich heeft. We moeten ook goed kijken wie er dan allemaal in ons mooie volmachtland werken en waar het magazine dus op de mat zou moeten vallen. In de commissie ledenzaken hebben we afgesproken dat we de tijd nemen om goed naar al onze communicatiemiddelen te kijken en die toekomstbestendig te maken.

Veel leesplezier!

Arie van den Berg

INHOUDSOPGAVE



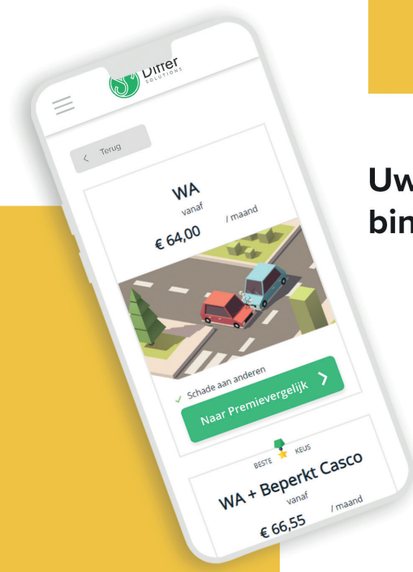
VAN DE VOORZITTER 5
AVÉRO ACHMEA: ‘SAMEN BLIJVEN INVESTEREN’ 6
LEIDRAAD PARP IN ONTWIKKELING 9
UITBREIDING LEIDRAAD SANCTIEWET MET Q&A 10
VPO EN MISSING PIECE OVER WERKEN OP AFSTAND 12
KORT NIEUWS & AGENDA 15
UPDATE UNIFORME INRICHTING VOLMACHTKETEN 16
DE LAATSTE ONTWIKKELINGEN BIJ DE RDW 18
HET A-ACTUALITEITENPROGRAMMA OP DE PE-KALENDER RGA 22
TJEERD WIERDA OVER CLEARINGHUIS EN DSA 24
DE PASSIE VAN HENK SMIT 28

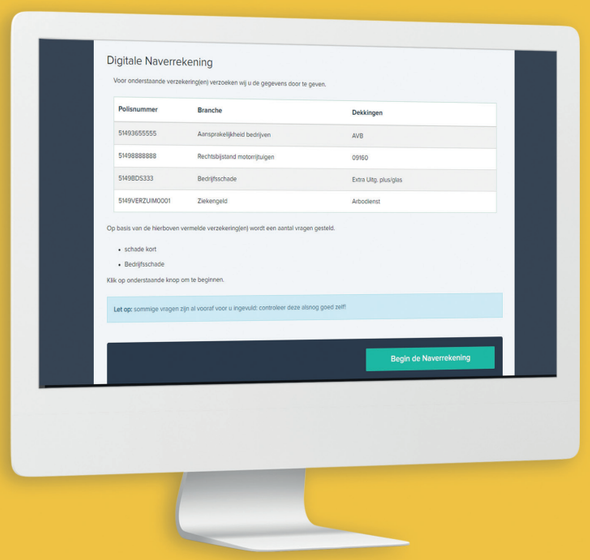
Altering the World of Insurance

Uw efficiency booster!

AWI Connect, software voor ondersteuning van de gehele waardeketen. AWI Connect biedt een gelaagde distributiestructuur van ServiceProvider/Huisvolmacht met haar Agenten en Eindklanten. Voor zowel particuliere als zakelijke klanten!

Efficiënt en snel





Uw doelgroep binnen handbereik

Al uw volmachtproducten beschikbaar

NVGA
NEDERLANDSE VERENIGING VAN GEVOLMACHTIGDE ASSURANTIEBEDRIJVEN

VAN DE VOORZITTER...

“Op naar **vertrouwd contact** in een **nieuw jasje**”

De eerste editie van GA magazine van dit jaar ligt voor u. Precies een jaar geleden werden we geconfronteerd met de barre werkelijkheid waarin ons persoonlijke contact ineens op afstand moest. Inmiddels zijn we behoorlijk bedreven in het communiceren via digitale wegen en blijkt die ook veel voordelen te hebben. Dat is dan ook één van de positieve elementen die we zullen meenemen in onze weg naar de toekomst.

Het eerste kwartaal van 2021 is alweer afgesloten en de ontwikkeling van het rendement op de volmachttekening is ook nu weer zeer positief. De verbetering van het technische resultaat zet zich voor het derde jaar op rij voort. Dat betekent dat onze inspanningen voor de verdere professionalisering van onze markt worden beloond.
Echter, de economie als geheel ondervindt behoorlijke schade van de coronacrisis en het lijkt dan ook onvermijdelijk dat er in bepaalde sectoren harde klappen zullen vallen. We hopen dat het aantal faillissementen, ook voor onze klanten, beperkt blijft en het herstel van onze economie spoedig kan beginnen.

Een andere belangrijke ontwikkeling is de consolidatie, die zich onverminderd doorzet. De trend die we de afgelopen jaren bij verzekeraars zagen, heeft inmiddels stevige voet aan de grond in het intermediaire kanaal. Met de huidige lage rentestand zal deze ontwikkeling zich blijvend voortzetten en verwachten wij dat er een aantal grotere partijen zullen ontstaan die de markt zullen domineren. Laten we er samen voor waken dat we de kwaliteit van onze bedrijven blijven borgen.

2021 is ook het jaar waarin we met de Stichting SUIV een grote slag in de verdere data-uniformering van ons kanaal willen maken. Een belangrijk programma, dat we met zijn allen dienen te omarmen om het tot een goed einde te brengen. Ik roep u daarom wederom op om aan de slag te gaan en er samen voor te zorgen dat we dit jaar een enorme stap voorwaarts maken.

Achter de schermen zijn wij als vereniging druk bezig met het optimaliseren en verbeteren van de informatie- en communicatiestromen naar u als lid. Zo verwachten wij later dit jaar onze nieuwe kennisbank te kunnen lanceren. Een project waardoor zoeken naar informatie en documenten tot de verleden tijd zal behoren en onze website gebruiksvriendelijker wordt.

We kijken terug op een geslaagde ledenbijeenkomst, die vanwege de Corona-maatregelen helaas nog digitaal moest plaatsvinden. Zo ook de aanstaande Algemene Ledenvergadering op 14 april. We kijken echter ook uit naar een beter en open 2021, waarin we elkaar weer live kunnen ontmoeten. We hebben de goede hoop dat de situatie in de tweede helft van dit jaar zal normaliseren, waardoor onze evenementen weer doorgang kunnen vinden. Traditiegetrouw sluiten wij ons jubileumjaar altijd af met een groot feest. Helaas hebben we dat vorig jaar niet kunnen doen. We hopen dan ook dat we dit aan het einde van het derde kwartaal met u goed kunnen maken. De kracht van onze vereniging zit immers in onze waardevolle ontmoetingen, die we door deze crisis alleen maar meer zijn gaan waarderen.

Ik wens u een mooi voorjaar en hoop u te mogen verwelkomen op 14 april!

Ron Gardenier,
Voorzitter NVGA

‘Samen blijven investeren’

De laatste keer dat Jack Hommel en Jaap de Louw van Avéro Achmea werden geïnterviewd voor dit blad, was in 2014. Inmiddels is er in de wereld én in volmachtland behoorlijk wat veranderd. Hoog tijd om hen te vragen naar hun visie op de laatste ontwikkelingen. Waar we elkaar in het oude normaal vast in Apeldoorn hadden getroffen, zitten we nu weer achter MS Teams op de inmiddels vertrouwde thuiswerkplek.

Tekst Carolien Sala, NVGA

Hoe is het jullie vergaan tijdens dit ongewone jaar?
Jaap: ‘Online werken gaat goed, het is effectief en soms ook makkelijk, maar ik mis het om relaties en collega’s te zien. We zijn druk bezig met grote innovatietrajecten waarbij we nu individueel moeten testen in plaats van bij elkaar. Dan zie je toch dat als je bij elkaar zit, problemen sneller worden opgelost. Daarnaast merk je dat alles wat formeler is geworden. Via Teams komen mensen sneller ter zake en mis je het sociale aspect wat meer. Je creativiteit wordt meer aangesproken om de sfeer erin te houden. Mensen krijgen behoefte aan informeel contact. Ik verwacht dat we in de toekomst meer een mix van thuiswerken en werken op kantoor zullen krijgen.’

Jack: ‘Het antwoord daarop is voor mij tweeledig. Aan de ene kant heb ik in mijn privé-leven veel meer rust en balans. Mijn programma is minder hectisch. Ik heb nu geen lunches of andere afspraken buiten de deur en de reistijd die ik doorgaans had, vervalt ook. Daardoor hou ik meer tijd over voor mijn werk, mijn gezin en mijzelf. Binnen Achmea is het ons gelukt om in zeer korte tijd onze klanten en intermediairs vanuit huis te kunnen bedienen. Dat klinkt dus allemaal heel positief. Echter, corona heeft natuurlijk ook zijn keerzijde. Ik mis het persoonlijke contact, de collega’s, de sfeer en de evenementen enorm. Ook zie ik dat innoveren en digitaliseren veel lastiger is vanuit huis. Daarvoor moet je elkaar toch vaker fysiek treffen en kunnen sparren. En los van al die zaken is er voor veel mensen natuurlijk ook persoonlijk leed te betreuren. We zien nu ook wel dat het, ondanks dat het werk nog steeds goed gaat, het bij onze eigen mensen soms begint te piepen en te kraken bij de motivatie omdat ze collega’s missen.’

Jaap: ‘Na veel spanningen uit het verleden, zijn we de afgelopen jaren tot elkaar gekomen. We werken nu in goede harmonie en heel constructief samen aan een duurzame volmachtketen. Daar ben ik enorm trots op.’

‘Directe Schadeafhandeling is een innovatieve en spannende ontwikkeling. Het is zowel voor de klant als de branche goed dat we zaken sneller kunnen afwikkelen. We hopen daarom ook dat Directe Schadeafhandeling het begin is van meer waardering en vertrouwen in verzekeraars, intermediairs en volmachtbedrijven.’

Doen jullie iets speciaals voor hen?
Jack: ‘Ja een heleboel zelfs. We hebben interne nieuwsbrieven, digitale borrels en pub quizzen en al onze fysieke evenementen zetten we om in webinars. Ook hebben we elke maandag cbtv, een tv-uitzending voor en door collega’s waarin zij vertellen waar zij mee bezig zijn. Normaal gesproken eten we met Kerstmis samen, nu hadden we in plaats daarvan een cabaretvoorstelling georganiseerd. Dat wordt gelukkig ook allemaal goed ontvangen. Ik sprak laatst met een paar nieuwe medewerkers die nu ruim een half jaar in dienst zijn en het kantoor nog niet eens van binnen hebben gezien. Die gaven aan het Avéro Achmea gevoel wel te ervaren. Daar zijn we trots op.’

Jaap: ‘Als management krijgen we heel veel rapportages, maar het geeft zoveel meerwaarde om over de werkvloer te kunnen lopen en een praatje te maken. Dan zie je hoe het echt met iemand en zijn werk gaat. En mensen waarderen het ook als ze zien dat je betrokken bent bij hen en hun werk.’

Hoe kenmerkt zich jullie volmachtbeleid?
Jack: ‘Achmea heeft een multi-channel strategie . We willen relevant zijn voor onze klant en een bijdrage leveren aan een veilig, gezond en toekomstbestendig Nederland. In onze distributiestrategie doen we dat langs drie wegen: rechtstreeks, via de Rabobank en via het intermediair. Die laatste is een belangrijke hoeksteen in de totale klantbediening. Ongeveer een kwart van onze 20 miljard aan premie komt via het intermediair en volmacht is daar een stevig onderdeel in, zowel op schade als op inkomen. Wij focussen ons daarbij op gevolmachtigden met vooral een zakelijke portefeuille.’

Jaap: ‘We focussen in volmacht op duurzaam samenwerken. In het intermediaire- en volmachtdistributiekanaal hebben we altijd een selectief beleid gehad. We willen echt een relatie met elkaar opbouwen en samen optrekken. Na veel spanningen uit het verleden, zijn we de afgelopen jaren als keten tot elkaar gekomen. We werken nu in goede harmonie en heel constructief samen aan een duurzame volmachtketen. Daar ben ik enorm trots op. Natuurlijk helpt het mee dat we weer zwarte cijfers schrijven, maar we zien ook dat we samen verder professionaliseren. Een goed voorbeeld daarvan is de oprichting van de SUIV. Een project dat verzekeraars en gevolmachtigden echt samen hebben opgepakt en waar ik zelf nauw bij betrokken ben. Dat is een heel uitdagend traject dat veel tijd kost. Het gaat nog wel wat moeizaam maar ik heb de goede hoop dat we hier aan het eind van het jaar samen het glas op kunnen heffen.’

Jack: 'Dit is ook heel belangrijk omdat je met dit model in concurrentie bent met het andere businessmodel: het provinciale kanaal. Je ziet dat verzekeraars daar samen met intermediairs fors investeren in het verbeteren van de digitale klantbediening en de datakwaliteit en dus moet je dat, zélfs vanuit defensieve overwegingen, ook in het Volmachtkanaal doen. Daarnaast is een verbetering van de performance cruciaal, zowel naar je klant als naar je aandeelhouder toe.'

Kunnen jullie wat meer vertellen over de innovaties waar jullie aan werken?
Jaap: 'We zijn enorm aan het innoveren. Zo zijn we bezig met ons nieuwe digitale partner platform Podium, waarop gevolmachtigden ook een plek hebben. Volmacht is, naast provinciaal en co-assurantie één van de samenwerkingsmodellen in de intermediaire distributiestrategie van Avéro Achmea. We willen onze producten dan ook volledig digitaal beschikbaar stellen aan gevolmachtigden, zodat zij iedere post daar doorheen kunnen halen en direct een offerte hebben. Dat betekent niet alleen eenvoud en gemak, maar ook dat een gesloten post gelijk wordt bijgewerkt in ANVA, CCS of Dias. Dat zorgt voor een efficiencyslag voor de volmachtketen en bij ons voor een stukje risicobeheersing en vat op ons portefeuillemanagement. Er is dus op digitaal gebied best wel wat te doen omdat er een enorme diversiteit in de ICT bij volmachten is ontstaan en dat zorgt voor vertraging bij de uitrol. Dat proberen we wel steeds meer te stroomlijnen.'

Jack: 'Die diversiteit zie je in de hele intermediaire wereld terug. Sommige intermediairs zijn al meer dan 100 jaar actief en hebben hun eigen administratie gebouwd. Soms zijn nieuwe premietabellen of clausuleringen dan helemaal niet meegenomen in de administratie, wat voor problemen kan zorgen. Dat kunnen we oplossen door het opnieuw digitaal op één plek in te regelen.'

Jaap: 'Wij geloven ook niet alleen in producten, maar ook in het koppelen van diensten, die we via Podium beschikbaar gaan stellen. Dat zijn diensten die we aanbieden om de adviseur sterker in zijn rol te zetten. Dat kunnen diensten zijn op het gebied van risicomanagement en businesscontinuïteit. Ook zijn we bezig met een pilot voor diensten rondom duurzame inzetbaarheid en diensten zoals juridisch advies. Uiteindelijk moeten we een grote meerwaarde hebben voor onze eindklant. Dat doen we op kennis en kunde, maar ook door breder te kijken naar risicomanagement, het proces vóór je product en je gehele propositie.'

Een andere innovatie die komende zomer van start gaat is de Directe Schadeafhandeling. Wat vinden jullie hiervan?
Jaap: 'Omdat Achmea met haar merken de grootste autoverzekeraar is, zijn we hier heel nauw bij betrokken geweest. Wij vinden dit een uitstekende innovatie voor de branche. Omdat je de hele verhaalactiviteit niet meer hebt, ontstaan er veel efficiencyvoordelen. Gevolmachtigd Agenten gaan nog meer acteren als verzekeraar. Ik denk daarom dat het proces voor grotere volmachtbedrijven eenvoudiger wordt, dan voor kleinere, vanwege schaalvoordelen.

Jack: 'Het is een innovatieve en spannende ontwikkeling. Het is zowel voor de klant als de branche goed dat we zaken sneller kunnen afwikkelen. We starten met materiële schades, maar de gedachte is om dat op den duur door te ontwikkelen naar een directe verzekering. In geval van letsel kun je dan ook sneller en vertrouwder afwikkelen met je eigen verzekeraar. Dat is natuurlijk het echte voordeel voor de klant. We hopen daarom dat dit het begin is van meer waardering en vertrouwen in verzekeraars, intermediairs en volmachtbedrijven.

Jaap: 'Dat is ook wel de tendens die je de laatste jaren ziet onder toezichthouders en de branche als geheel: Klant Belang Centraal. Het móet in het belang van de klant zijn.'

Hoe kijken jullie naar ontwikkelingen als de toetreding van buitenlandse risicodragers en de consolidatietrend?
Jack: Ik vind de toetreding van buitenlandse risicodragers een mooie ontwikkeling. Zowel bij verzekeraars als bij intermediairs is schaalvergroting opgekomen en is de wereldeconomie veel groter geworden. Omdat er veel geld beschikbaar is om te investeren in een tijd waar geld op de bank of zelfs in obligaties niet veel oplevert. Dan zie je dat grote investeerders steeds meer naar markten gaan kijken waar trends als schaalvergroting en digitalisering aanwezig zijn omdat de performance van die markten gaat verbeteren. Tegelijkertijd zie je dat er verschillende eisen zijn rondom solvabiliteit en toezicht en dat verzekeraars scherper moeten kijken naar de performance van hun deelportefeuilles. Dat heeft als gevolg dat verzekeraars af en toe afscheid nemen van een bepaald segment, een bepaalde sector of een bepaald risico. En dan komen die twee bewegingen bij elkaar en ontstaat voor de intermediair of de volmachtmarkt de kans om breder uit te vragen dan met het huidige aanbod van verzekeraars. Dit kan dan juist een mooie oplossing zijn voor deze problematiek.'

Jaap: 'Het is een markt van ondernemers en die is natuurlijk vrij. Maar we moeten er ook voor waken dat we de klant centraal houden. Je wil niet dat buitenlandse toetreders na een periode van wat tegenslag de markt weer verlaten, want dat is niet in het belang van de verzekerde. Dus ik hoop wel dat het een duurzame ontwikkeling blijkt. De consolidatieslag onder volmachtkantoren is in mijn ogen alleen maar positief. Of dit nu gaat om partijen die gaan samenwerken binnen een grotere serviceprovider of worden overgenomen, in beide gevallen worden ze kapitaalkrachtiger en krijgen ze meer speelruimte. Dat zorgt ervoor dat zij kunnen investeren in professionalisering en digitalisering. Wij werken met zo'n 250 intermediairs, waarvan binnen het topsegment van circa 70 relaties 90% een volmachtbedrijf heeft. We proberen onze verbinding en performance goed in te vullen en dat gaat nu eenmaal beter met de partijen die daarin kunnen investeren.'

Hoe zien jullie de toekomst van het volmachtkanaal?
Jack: 'Ik zie een hele positieve en mooie toekomst in het verschiet. Het volmachtkanaal heeft een hele mooie plek in het distributielandschap, staat dicht bij de klant, kan snel acteren en kan een mooie klantbediening neerzetten tegen adequate kosten. Dat betekent dat het goed levensvatbaar is.'

Jaap: 'Ook ik kijk positief naar de toekomst, zowel wat betreft onszelf als voor het volmachtkanaal. We zijn de afgelopen jaren in de breedte gegroeid en hebben met ons nieuwe platform Podium een mooie innovatie waardoor we een goede partner zijn om mee samen te werken. Volmachtbedrijven hebben een hele efficiënte straat, ze kennen hun intermediairs en vaak ook hun eindklanten. Daarnaast hebben ze een korte time-to-market. De astronomische groei van de laatste tien jaar zal afvlakken, omdat particulier wat onder druk zal komen te staan. Maar zakelijk liggen er nog hele mooie kansen voor het volmachtbedrijf van de toekomst.
Dat is in mijn ogen het bedrijf dat durft te groeien en meer kan investeren. Het volmachtbedrijf 2.0.'

Leidraad PARP Verbond/NVGA in ontwikkeling

Sinds 2013 gelden voor financiële ondernemingen- waaronder de gevolmachtigden- de PARP-normen. In 2018 zijn daar de normen vanuit de Insurance Distribution Directive (IDD) bijgekomen die van toepassing zijn op gevolmachtigden wanneer zij verzekeringsproducten ontwikkelen en/of distribueren. Na onderzoek van de AFM is vorig jaar gebleken dat de gevolmachtigden als ontwikkelaars in meer of mindere mate niet voldeden aan de productontwikkelingsnormen. De belangrijkste productontwikkelingsnormen zijn toen door de AFM nog eens toegelicht.

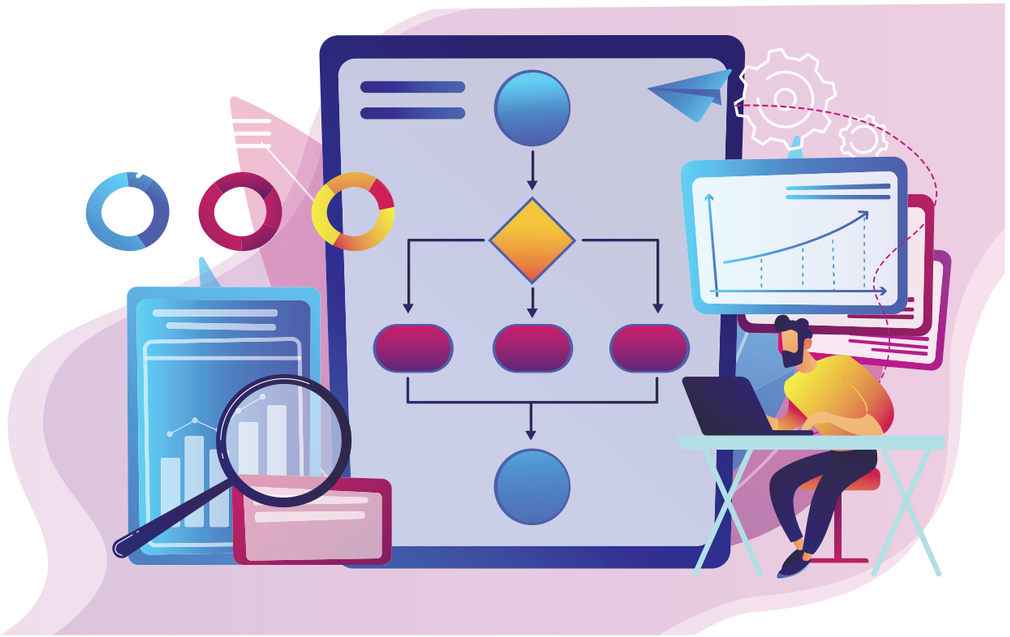
Tekst Jacqueline Jonker, NVGA

Inmiddels wordt in een adhoc werkgroep van de NVGA en het Verbond van Verzekeraars gewerkt aan een Leidraad PARP die kan bijdragen aan duidelijkheid over wat er wordt verwacht van de GA en de verzekeraar in de rol van ontwikkelaar. De Leidraad zal naast de wettelijke grondslag ingaan op de rolverdeling en de taken wanneer de verzekeraar of de GA ontwikkelaar is en wordt ook de co-ontwikkeling besproken. Bij co-ontwikkeling tussen een verzekeraar en een GA kan de nadere invulling van hun samenwerking in een overeenkomst worden vastgelegd, bijvoorbeeld met verankering in het concurrentiële deel van de Voorbeeld Samenwerkingsovereenkomst Volmacht (VSV) en de Voorbeeld Poolovereenkomst (VPV). Tevens wordt in de Leidraad aandacht besteed aan de productencatalogus en het product dossier maar ook aan non selling producten en Pools. Verder zullen er enkele voorbeelddocumenten worden bijgevoegd.

De planning is om de Leidraad nog voor de zomer uit te brengen en tijdens een door het Verbond van Verzekeraars en de NVGA gezamenlijk te organiseren webinar te presenteren. In het GA Magazine van september 2021 zullen wij de Leidraad uitgebreid bespreken.

SAMENSTELLING AD HOC WERKGROEP PARP

Michelle van der Stok (Goudse), Voorzitter
Valéry Vollering (NN)
Jan de Jongh (a.s.r.)
Günter Schaapveld (DAS)
Dolf Burger (Rhion)
Sione Bakker (Sicco Advies)
Leyla Kula (Schouten Zekerheid)
Peter Vogelsang (Verbond van Verzekeraars)
Jacqueline Jonker (NVGA)



WERKGROEP SANCTIEWET

‘Hoop op automatisering’

De sanctiewet, in het leven geroepen om de integriteit van financiële instellingen te waarborgen, bestaat al sinds 1977. Gevolmachtigden moeten net als verzekeraars voldoen aan de regelgeving omtrent deze wet. De NVGA heeft in 2018 de Leidraad Sanctiewet Volmacht uitgegeven, ondersteund door het Verbond van Verzekeraars. Het Document dient als handvat bij de uitvoering van de Sanctiewet. Echter, er blijken nogal eens onduidelijkheden te ontstaan. Daarom komt de Werkgroep Sanctiewet, waar verzekeraars en gevolmachtigden zitting in hebben, in april met een Q&A. We spreken met twee leden van de Werkgroep Sanctiewet, Sione Bakker (Manager digital MGA bij Alicia) en Patrick de Jong (CFRO bij Voogd & Voogd).

Tekst Carolien Sala, NVGA

Wat is de reden dat er een Q&A wordt toegevoegd aan de leidraad?
Patrick: ‘De Sanctiewet en de Leidraad die daarop is geschreven, is voer voor specialisten. Ik denk dat heel veel partijen in Nederland moeite hebben met het correct uitvoeren van de Sanctiewet. Je ziet in de markt dat iedereen hier op zijn eigen manier invulling aan geeft. Het onjuist interpreteren van de wet kan echter heel vervelende gevolgen hebben. Een aantal financiële instellingen heeft al een flinke boete ontvangen en bestuurders kunnen persoonlijk aansprakelijk worden gesteld. Een bijkomend risico is de mogelijke reputatieschade die de eigen organisatie en de branche oploopt wanneer blijkt dat de organisatie de wet niet goed uitvoert. Dat wil je natuurlijk voorkomen. '

Sione: ‘Toen de huidige leidraad in 2018 uitkwam, was alles nog vers. Nu we er een aantal jaar mee werken, zien we dat er nog steeds situaties zijn die niet duidelijk zijn. Daarom is het de bedoeling om uiteindelijk met een nieuwe leidraad te komen. Echter, DNB heeft aangekondigd ook een leidraad te gaan uitgeven. Om te voorkomen dat wij onze leidraad vervolgens weer moeten vernieuwen, hebben we besloten om de NVGA-leidraad uit te stellen totdat die van DNB is gereed is. Om in de tussentijd toch meer duidelijkheid te geven aan de leden, hebben we de Q&A toegevoegd.’

Wat zijn de struikelblokken?
Sione: ‘Het begint ermee dat er twee systemen zijn om UBO’s (Ultimate Beneficial Owner) met de sanctielijst te vergelijken: het systeem van VNAB voor bedrijven met een beursafdeling en het systeem van de stichting CIS, het systeem dat de meeste gevolmachtigden gebruiken. Dat eerste systeem monitort automatisch, als er dus iets wijzigt dan krijg je daar bericht van. Het systeem van stichting CIS doet dat niet. Dat betekent dat je elke twee maanden je hele bestand met relaties opnieuw door het systeem moet halen, een klus die handmatig moet gebeuren.

Patrick: ‘Daarnaast is het lastig dat een deel van de Sanctiewet toetsing nog niet volledig geautomatiseerd kan plaatsvinden. Dat betekent dat je in sommige gevallen eerst een uitstapje moet maken naar het systeem van VNAB of CIS om de klant te checken voordat je verder kunt. Dat zijn allemaal uitstapjes uit je primaire proces die foutgevoelig zijn en bovendien veel tijd kosten. Daarbij moet je je realiseren dat de kans dat er een echte “hit” is, vrij klein is. Dat maakt dat het voor de uitvoerder gevoelsmatig weinig oplevert en dat daardoor de kwaliteit van uitvoering onder druk kan komen te staan. Dat maakt dat dit proces schreeuwt om automatisering. Daarnaast is de volledigheid een lastig aspect. Hoe weet je nu zeker dat je alle betrokkenen die je moet toetsen ook daadwerkelijk hebt getoetst? En wat moet je nu precies vastleggen? Op het moment dat je iemand toetst, maar dat niet goed vastlegt, dan heb je de kans dat je het niet meer kan reproduceren. Dan kun je bij een audit dus niet aantonen of je de toetsing wel of niet hebt uitgevoerd. Ook weten veel mensen niet dat stichting CIS een UBO monitoring lijst heeft waarin de wijzigingen in zeggenschap worden weergegeven. Deze lijst moet ook handmatig gecheckt worden.’

Sione: ‘De UBO-check is ook niet altijd even gemakkelijk. Voor bedrijven met een wat eenvoudigere structuur kun je de UBO’s vaak opvragen bij de KVK, maar zodra het ingewikkelder wordt is dat geen optie. Dan moet je ze handmatig gaan opvragen. Een persoon moet tenminste 25% beslisrecht hebben om aangemerkt te worden als UBO. Maar in sommige gevallen gelden andere regels. Dan kwalificeert de algemeen directeur bijvoorbeeld als UBO en spreek je van een zogenaamde “pseudo-UBO”. Dat soort afwijkingen waren in 2018 bij de voltooiing van de eerste leidraad nog niet bekend en zijn zaken die we in de Q&A willen verduidelijken.’

Hoe gaan verzekeraars om met de Sanctiewet?
Patrick: ‘Verzekeraars hebben hier verschillende richtlijnen voor. De meeste verzekeraars geven bijvoorbeeld aan dat tweemaandelijks checken voldoende is. Maar er zijn ook verzekeraars die dat liever dagelijks zien. Dat is met zo’n handmatig proces vrijwel onuitvoerbaar. Daarom juichen wij een leidraad van DNB alleen maar toe om meer duidelijkheid en hopelijk ook uniformering hierin te krijgen.’

Sione: ‘Een goed voorbeeld van een verschillende aanpak is hoe je omgaat met schades die de maatschappij zelf behandelt, maar waarvan de GA de uitbetaling uitvoert, zoals bij letselschades. Dan is het soms weleens de vraag wie nu de sanctiewettoetsing moet uitvoeren. Sommige verzekeraars doen dat zelf voordat ze de betalingsopdracht geven, maar anderen doen dat niet. Bij letselschades moet je binnen 14 dagen uitbetalen aan de klant, als je dan nog eerst die sanctielijstcheck moet doen, bestaat de kans dat je over die deadline heen gaat. De gevolmachtigde is uiteindelijk aansprakelijk. Het is dus belangrijk dat gevolmachtigden hier alert op zijn. '

Patrick: ‘Aan de andere kant hebben we juist te maken met veel dubbel werk. Zo moeten wij bij een uitbetaling altijd de sanctielijsttoets uitvoeren. Ook wanneer we uitkeren op een Nederlands rekeningnummer. De banken voeren op hun beurt op iedere rekeninghouder ook een sanctielijsttoets uit. Je ziet dus dat er veel situaties zijn waarbij we dubbel, soms driedubbel werk aan het doen zijn.’

Sione: ‘Het zou mooi zijn als er ruimte is voor een wat meer risico-gebaseerde aanpak. We moeten nu bijvoorbeeld ook de postzegel-verzamelclub toetsen. Omdat bij dat soort clubs ieder jaar het bestuur wijzigt, moeten we elk jaar opnieuw de UBO’s opvragen en toetsen. De vraag is natuurlijk hoe groot de kans is dat een van de bestuursleden op een sanctielijst voorkomt.’

Sione Bakker

Patrick de Jong

ENKELE PRAKTIJKVOORBEELDEN

Wat als de klant géén uiteindelijk belanghebbende(n) met een belang van 25% of meer heeft?
Hou dan als UBO de statutaire bestuursleden aan. Dit zijn de personen die de feitelijke zeggenschap hebben, zij worden ook wel de pseudo UBO’s genoemd.

Kan ik een nieuwe polis opmaken als ik de UBO nog niet weet?
Bij nieuwe posten geldt: geen UBO geen polis. Als maatschappijbeleid dit toestaat is een opschortingsclausule ook mogelijk op voorwaarde dat binnen 14 dagen de compliancy check wordt uitgevoerd. Na 14 dagen vervalt de dekking als de UBO niet bekend is.

Moet ik relaties dagelijks monitoren?
Zodra CIS deze oplossing biedt heeft dat de voorkeur omdat bepaalde sanctieregelingen het hebben of aangaan van een dergelijke relatie verbiedt (en dus niet beperkt is tot het verrichten van financiële transacties).

Moet ik experts, herstellers etc. op UBO’s controleren?
Zie hiervoor het maatschappijbeleid. Tip is om deze als frequent zakenpartner in monitoring te houden zodat u niet bij elke schade een UBO controle hoeft uit te voeren.

‘Werken aan **werken op afstand’**

In maart 2020 overviel het ons van de ene op de andere dag: we moesten allemaal gaan thuiswerken. Iets dat we voorheen slechts af en toe deden, werd ons nieuwe normaal. Inmiddels werken we alweer ruim een jaar vanuit huis en zijn we gewend geraakt aan het contact via Zoom en Teams vanaf onze zolderkamer of keukentafel. Maar wat voor impact heeft deze ontwikkeling gehad op IT-bedrijven? Wat is er voor hen veranderd? We praten met Titia van Campenhout (Marketing & Sales manager) en Lex de Bruijn (Eigenaar) van Missing Piece en Jaap de Vente (Commercieel directeur) van VPO.

Tekst Carolien Sala, NVGA

Van de ene op de andere dag moesten nagenoeg alle medewerkers van jullie klanten thuis gaan werken. Wat kwam er op jullie af?
Lex: ‘Het gros van onze klanten werkte nog met een zogeheten private cloud, een centrale server waarop de werkomgeving is ingericht en waar de rekenkracht plaatsvindt. Als gebruiker log je dan met je eigen computer of laptop in op deze omgeving. Vanuit de werkplek op kantoor kon al het personeel hierop al veilig inloggen. Waar voorheen 1000 á 1500 mensen een telewerkplek hadden, moest dit nu zo snel mogelijk worden uitgebreid. Om al deze mensen veilig op afstand te laten werken, moesten we authenticaties voor hen regelen om te zorgen dat ook zij veilig konden inloggen op hun werkomgeving. De leveranciers van deze authenticatiesoftware hadden op hun beurt ook problemen om aan de vraag te voldoen. We zijn toen ’s nachts aanvullende platforms gaan bouwen om onze klanten te kunnen helpen. Iedereen in onze organisatie heeft zijn steentje bijgedragen om deze explosieve vraag voor thuiswerkplekken te kunnen realiseren’.

Titia: Lachend: ‘We zijn in die eerste fase even minder goed bereikbaar geweest. Bedenk maar eens wat er gebeurt als een paar duizend mensen je ineens gaan bellen’.

Jaap: ‘Gelukkig hebben wij deze drukte minder ervaren. We moesten wel in heel korte tijd de capaciteit van onze thuiswerkoplossing opschalen. Omdat we die in eigen beheer gebouwd hebben, konden we dat eenvoudig doen zonder afhankelijk te zijn van derden. Bijna al onze klanten en hun medewerkers werkten al wel eens decentraal en hadden dus ook al een (tweefactor) authenticatie om in te loggen op hun werkomgeving. We hebben slechts voor een kleinere groep mensen inlogcodes moeten organiseren. Wel gingen we zelf ook grotendeels vanuit huis werken. Dan merk je wel dat samenwerken met je team lastiger is dan wanneer je fysiek bij elkaar zit.’

Zien jullie hierdoor nieuwe ontwikkelingen ontstaan?
Jaap: ‘Wij zien de groei van Microsoft en andere Tech giganten, maar kiezen omwille van de privacy voor een strategie waarbij we zelf zoveel mogelijk controle houden. We zien steeds vaker dat grote Tech bedrijven niet altijd even zorgvuldig met de data van hun gebruikers omgaan. Privacy wordt daardoor een steeds groter goed, wat ons ervoor doet kiezen om applicaties in eigen beheer te houden. Op die manier hebben we meer zekerheid dat er niets met de data van onze klanten wordt gedaan. Daarnaast zien wij ook dat het gebruik van applicaties voor videobellen een enorme vlucht heeft genomen. Dat is natuurlijk logisch als we al onze vergaderingen en contactmomenten online laten plaatsvinden. Omwille van de privacy hebben wij hiervoor ook onze eigen applicatie ontwikkeld, die voor iedereen beschikbaar is via onze website.’

Lex: ‘Wij zien vooral dat bepaalde ontwikkelingen nu enorm versnellen. Wij verwachten dat de kracht van Microsoft in de markt van kantoorautomatisering dusdanig dominant wordt dat we moeten proberen zoveel mogelijk mee te zwemmen met die stroom. Vóór Corona hadden we al besloten om op deze ontwikkeling te gaan ontwikkelen en ons platform hiervoor klaar te maken, maar door de pandemie is dat voor ons in een stroomversnelling gekomen. In de nieuwe situatie zie je dat de rekenkracht van het centrale rekencentrum, de private cloud die ik eerder noemde, weer terug gaat naar de lokale pc of laptop. Dat betekent dat we weer wat zwaardere laptops gaan gebruiken, maar ook dat bepaalde applicaties beter gaan werken. Microsoft Teams gaat bijvoorbeeld veel beter werken omdat je de rekencapaciteit van je eigen laptop meer benut . Bij Microsoft noemen ze dit Edge computing: je slaat data centraal op, maar de rekenkracht vindt decentraal plaats op je eigen computer.

Titia: Dat heeft ook alles te maken met een marktbeweging naar webbased werken. Belangrijk daarbij is wel dat de beveiliging aan de voorkant goed geregeld wordt omdat deze in een public cloud een hele andere basis krijgt dan in een private cloud.’

Veiligheid wordt steeds vaker genoemd als het om thuiswerken en dataverkeer gaat. Hoe gaan jullie daar mee om?
Lex: ‘Tachtig procent van de beveiligingsproblemen ontstaat aan de kant van de gebruiker. Als mensen dus decentraal gaan werken kunnen ze veel makkelijker data op hun laptop zetten dan wanneer ze in een private cloud werken, waarin je dat allemaal kan afschermen. Dat is de reden dat wij naast de moderne werkplek die voldoet aan Edge computing, een “vluchtweg” naar de private cloud hebben gemaakt. Elke laptop heeft daardoor een zogenaamde always-on verbinding met het rekencentrum. Die zorgt ervoor dat je veilig kan werken in bijvoorbeeld ANVA. Daarnaast zorgt die verbinding ervoor dat wij

Titia van Campenhout

Lex de Bruijn

Jaap de Vente

altijd bij de laptop kunnen en beveiligingsproblemen daardoor snel kunnen afvangen.'

Jaap: 'Onze klanten werken in hun eigen centrale werkomgeving (private cloud). Die wordt aangeboden vanuit ons datacenter en door ons beheerd. Daardoor kunnen we die veiligheid beter faciliteren. In een private cloud kun je bepaalde handelingen afschermen, zoals bijvoorbeeld het downloaden of starten van bepaalde programma's. Dat is met webbased werken lastiger. Ook is de kans op een datalek een stuk kleiner omdat bestanden binnen de centrale werkomgeving blijven, in plaats van dat ze bijvoorbeeld op de laptops van eindgebruikers komen te staan. Maar ook hier geldt dat je niet alles met techniek af kunt vangen, en dat de bewustwording bij eindgebruikers enorm belangrijk is.'

Jullie hebben allebei veel klanten uit de volmachtmarkt. Hebben jullie daar speciale oplossingen voor?

Jaap: 'Omdat wij veel kennis hebben van de volmachtmarkt en een langdurige samenwerking hebben met systeemhuizen als ANVA en CCS, begrijpen we onze klanten goed en kunnen we inspelen op specifieke vraagstukken voor de volmachtmarkt. Zo leveren wij bijvoorbeeld een blauwdruk aan van de gehele IT-omgeving, die de volmachtkantoren nodig hebben voor het Werkprogramma. Op die manier heeft onze klant daar geen werk meer aan.'

Lex: 'Wij ontplooien vergelijkbare initiatieven voor onze volmachtklanten. Zo zijn we samen met SVC een project gestart om het Werkprogramma te integreren in onze audit. Op het moment dat wij dan getoetst worden, hebben de NVGA-leden die bij ons klant zijn direct een vinkje bij het Werkprogramma staan. We integreren het Werkprogramma dus in onze ISAE3000 verklaring. Dat scheelt hen werk en wij kunnen onze expertise inzetten om dit goed te regelen. Daarnaast zijn wij primair partner van ANVA, waardoor we veel kennis hebben van het systeem waarin veel volmachtkantoren werken.'

Wat voor impact heeft de Coronapandemie gehad op jullie eigen organisatie?

Titia: 'Omdat we in feite vertrouwen verkopen, zien we dat new business zonder het persoonlijke contact wat lastiger is. Dat werkt toch beter als je elkaar in de ogen kan kijken. Daarnaast hebben we intern een aantal aanpassingen gedaan in de bezetting en de structuur. We hebben een intern projectbureau opgericht om een hogere mate van projectmatigheid aan te brengen en zo de beoogde innovatie sneller te implementeren. Ook zagen we dat er vanuit onze klanten steeds meer inrichtings- en functionele vragen ontstonden, zogeheten adoptievraagstukken. Hiervoor hebben we een adoptieprogramma ontwikkeld waarin speciale consultants onze klanten helpen om optimaal gebruik te leren maken van applicaties. Op die manier leer je je klant dus eigenlijk hoe je een applicatie optimaal kunt gebruiken waardoor efficiënter kan worden gewerkt. Ook hebben we extra mensen aangenomen op onze servicedesk zodat we onze klanten snel kunnen helpen bij vragen.'

Jaap: 'Voor ons was de grootste uitdaging dat we zelf thuis moesten gaan werken. Normaal zitten de mensen van de servicedesk bij elkaar en kunnen ze snel schakelen bij problemen. Dat mis je als je allemaal apart zit. Het is dan ook lastiger om je team te managen en bij elkaar te houden. Je doet je werk, maar mist het sociale aspect. Daarom geven wij daar extra aandacht aan. Zo sturen we bijvoorbeeld wekelijks een interne nieuwsbrief en ontvangen onze medewerkers ieder kwartaal iets leuks thuis. Zo kunnen onze oude viermomenten zoals verjaardagen en jubilea toch doorgang vinden, zij het op afstand.'

Hebben jullie nog tips voor onze thuiswerkende lezers?

Titia: 'Een hele praktische tip voor iedereen die gebruik maakt van Teams voor videobellen, is dat je naast de bestaande achtergrondeffecten ook je eigen achtergrond kan toevoegen. Op die manier kun je bijvoorbeeld een foto of het logo van je bedrijf toevoegen, dat staat professioneel en zorgt voor wat uniformiteit binnen je bedrijf.'

Jaap: 'Zorg voor een goede thuiswerkplek. Lever de juiste hardware en meubels voor een ergonomische werkplek en besteed energie aan je team. Voor veel mensen is het thuiswerken een noodzakelijk kwaad en een stukje positiviteit en aandacht zijn dan onmisbaar. Het gevaar als je thuiswerkt is dat je maar door blijft werken en de scheiding tussen werk en privé vertroebelt. Wij benadrukken dan ook dat het belangrijk is om pauze te nemen, een wandeling te maken en normale werktijden aan te houden. En probeer te genieten van de kleinere dingen in het leven.'

Agenda & kort nieuws

TERUGBLIK OP EEN SUCCESVOLLE DIGITALE LEDENBIJEENKOMST

Op 11 februari vond een digitale ledenbijeenkomst van de NVGA plaats. Onder leiding van professioneel presentatrice Suzan Vink werden de laatste ontwikkelingen binnen de volmachtmarkt besproken. Door het netwerkelement aan het begin van de bijeenkomst was er meer ruimte voor interactie.

AGENDA

ALGEMENE LEDENVERGADERING OP 14 APRIL

Corona zorgt er helaas voor dat wij nog steeds geen fysieke bijeenkomsten kunnen organiseren. Daarom vindt ook onze jaarlijkse Algemene Ledenvergadering online plaats op woensdag 14 april van 15.00 uur tot 16.30 uur. We spreken u dan graag. Aan de formele vergadering koppelen wij interactieve momenten en we eindigen met een borrel op afstand. Leden kunnen zich aanmelden via de website.

PERIODIEK OVERLEG VOOR INKOMENSVOLMACHTEN

Begin dit jaar is er onder gevolmachtigden met een inkomensvolmacht een enquête gehouden. Uit deze enquête bleek onder andere dat er behoefte is aan een periodiek gezamenlijk overleg. Het eerste overleg zal digitaal georganiseerd worden op 21 april van 14.00 uur tot 15.00 uur. Kantoren met een inkomensvolmacht hebben hiervoor reeds een uitnodiging ontvangen.

VERDER OP DE AGENDA VOOR 2021

Komend jaar hebben we weer een aantal evenementen op de agenda staan. Vanwege de coronamaatregelen hebben we geen garantie dat deze samenkomsten ook doorgang kunnen vinden, maar wij hebben goede hoop dat er over een aantal maanden meer mogelijk is. Zet onderstaande data daarom alvast in uw agenda! Over de precieze invulling, locaties en tijden hoort u later meer.

GOLFEVENT

Het jaarlijkse golfevent staat gepland op **17 juni 2021.**

JUBILEUMFEEST

In 2020 bestond de NVGA alweer 60 jaar, een jubileum dat we helaas niet konden vieren. We hopen dat samen met u te kunnen inhalen op vrijdag **24 september 2021**.

CONGRES

Op **10 november** 2021 hopen wij weer een echt NVGA-congres te kunnen organiseren.

Update Uniforme Inrichting Volmachtketen

Ook deze keer in het GA magazine weer een update van de voortgang en ontwikkelingen binnen het programma uniforme inrichting volmachtketen. Er is het nodige gebeurd de afgelopen maanden. Inmiddels hebben diverse gevolmachtigden al de eerste producten in hun portefeuille definitief omgezet naar de uniforme inrichting. Dat is erg goed nieuws. Tegelijk moeten we met de deadline van 31 december 2021 in zicht de komende maanden nog flinke stappen maken.

Tekst Alex de Ruiter

UIT DE STARTBLOKKEN EN INTENSIEF CONTACT

We zien dat veel gevolmachtigden inmiddels actief bezig zijn met de uniforme inrichting. Samen met de systeemhuizen zijn er tweewekelijkse sessies georganiseerd. Hierin bieden we de gelegenheid om vragen te stellen, ervaringen te delen en knelpunten te bepreken. Het is indrukwekkend om te ervaren hoe betrokken en open de gevolmachtigden onderling zijn ten aanzien van het delen van hun ervaringen en hoe groot de bereidheid onder hen is om elkaar op weg te helpen. Wat ook mooi is om te zien, is dat gevolmachtigden die een paar weken terug nog moeite hadden om uit de startblokken te komen in korte tijd flinke progressie hebben geboekt en zelfs al de eerste producten hebben omgezet door consequent wekelijks bezig te zijn met de uniformering. De noodzaak om er echt voldoende tijd voor in te plannen benadrukte ook Alwien Geerts al tijdens de online ledenbijeenkomst op 11 februari. Alwien heeft inmiddels een flink aantal producten omgezet.

Alex de Ruiter

VEEL GEHOORDE VRAAG: HANDBOEK VOLMACHTBEHEER VERSUS AFD-DEFINITIE

Er zijn inmiddels voor zo'n 250 producten AFD-definities opgeleverd. Van diverse gevolmachtigden ontvangen we vragen hoe de AFD-definitie (de gegevens- en berichtenstandaard van de verzekeringsindustrie) zich nu verhoudt tot de VPI-handleiding van volmachtbeheer. Als gevolg van de uniforme inrichting en het gebruik van AFD-definities komt een deel van de specificaties in het volmachtbeheer handboek eigenlijk te vervallen, aangezien deze informatie ook is opgenomen in de AFD-definitie. De AFD-definitie is formeel gecontroleerd door de verzekeraars en borgt dat de volmacht de voor de verzekeraar noodzakelijke informatie vastlegt (zie Protocol Uniforme Inrichting Volmachtketen). De AFD-definitie is dus in de gehele volmachtketen leidend voor de inrichting van het product. Volmachtbeheer onderzoekt op dit moment welke aanpassingen zij moet doorvoeren in haar werkwijze om het proces rond het handboek goed af te stemmen op de nieuwe situatie die ontstaat als gevolg van de uniforme inrichting.

VERWERKING VAN AFD-DEFINITIES

Bij het opstellen van AFD-definities wordt uiteraard veel zorgvuldigheid betracht. Mocht er desondanks toch een fout geconstateerd worden in een AFD-definitie (of de hiervan afgeleide standaard inrichting door het systeemhuis) tijdens de verwerking hiervan door de volmacht, dan is het zaak dat we dit snel corrigeren. Dat vraagt van gevolmachtigden dat deze knelpunten snel melden bij hun systeemhuis, zodat die de eerste analyse kunnen doen en kunnen vaststellen of het probleem wordt veroorzaakt door een fout in de inrichting binnen het systeemhuis of dat er sprake is van een mogelijke fout in de AFD-definitie. In dit laatste geval wordt dit voorgelegd aan de betreffende verzekeraar. De reactiesnelheid van alle partijen is gezien de onderlinge afhankelijkheden in de keten hierin van groot belang om zo het oponthoud dat hierdoor ontstaat zo veel mogelijk te beperken.

CONTINU BLIJVEN VERBETEREN

We gebruiken de ervaringen die in de tweewekelijkse sessies worden gedeeld om het proces in de keten verder aan te scherpen en de kwaliteit van uitrol in de keten te verhogen. Zo worden nu bijvoorbeeld processen ingericht om nieuw uitgeleverde producten eerst door een klein aantal kantoren samen met het systeemhuis en de verzekeraar te testen, voordat deze worden uitgerold naar alle gevolmachtigden. Dat is gezien het grote aantal producten dat in korte tijd wordt opgepakt en moet worden omgezet een flinke operatie, maar ook hierbij zien we gelukkig veel betrokkenheid en bereidheid bij de gevolmachtigden om dit samen met de andere ketenpartijen voor elkaar te krijgen. In de toekomst zal het beheer veel meer geleidelijk verlopen aangezien het dan alleen nog gaat om geheel nieuwe producten of wijzigingen in bestaande producten.

VOORUITBLIK DE KOMENDE MAANDEN

De komende maanden moeten er flinke stappen worden gemaakt met het verder omzetten van de producten. De meeste kantoren die nu al producten definitief hebben omgezet zijn gestart met de relatief eenvoudige producten of met producten met een klein aantal polissen. Het is belangrijk dat nu ook de producten met een groter aantal polissen worden omgezet. Om gevolmachtigden hierbij te helpen gaan we gerichte acties organiseren, zoals bijvoorbeeld (online) sessies, waarin we met ondersteuning vanuit de gehele keten met een aantal gevolmachtigden samen de omzetting van een product in zijn geheel doorlopen. Ook de systeemhuizen denken hier actief in mee. Door de hele keten te betrekken zorgen we dat eventuele knelpunten ter plekke kunnen worden opgelost, zodat we door kunnen blijven gaan en daadwerkelijk tot concrete resultaten kunnen komen.

De kantoren die gebruik maken van AWI kunnen hun AWI-producten pas omzetten als ook AWI gereed is. Voor enkele nieuwe AWI-klanten is de inrichting op basis van UIV inmiddels gedaan en is aangetoond dat de techniek werkt. De uitdaging voor AWI zit hem er nu in om te zorgen dat ook het scenario voor het omzetten verder wordt uitgedacht. Er loopt nu (red. medio maart) een testtraject met het Centraal Volmachtbedrijf dat verder inzicht moet geven in de mogelijke scenario's hiervoor. AWI neemt inmiddels zelf ook deel aan de tweewekelijkse sessies die we voor de volmachten organiseren om hen goed op de hoogte te houden van de voortgang hierin.

Naast AWI zijn er diverse andere softwareleveranciers betrokken. Op de website van SUIV (https://suiv.nl/softwareleveranciers/) publiceren we regelmatig een update van de voortgang per leverancier. Wanneer leveranciers aangeven klaar te zijn voor de uniforme inrichting organiseren we een pilot met enkele kantoren. Bij succesvolle resultaten informeren we alle deelnemers hierover.

MAJEURE VERANDERING

Met het realiseren van de uniforme inrichting en het verbeteren van de datakwaliteit bestendigen alle partijen in de keten gezamenlijk de toekomst van het volmachtkanaal. Dat is zowel een mooie samenwerking als ook een groot en complex verandertraject. Met 160 deelnemende gevolmachtigde assurantiebedrijven en verzekeraars, 5 systeemhuizen en 14 overige softwareleveranciers is de omvang enorm. Het is inherent aan een dergelijke grote verandering dat we onderweg obstakels tegenkomen en dat de praktijk soms weerbarstig is. Wanneer dat gebeurt, is het belangrijk dat we deze belemmeringen kunnen bespreken en samen naar oplossingen kunnen zoeken. Blijft u daarom deelnemen aan de sessies die we samen met de systeemhuizen organiseren en deel uw ervaringen en successen, zodat anderen hiervan kunnen leren.

MAANDELIJKSE RAPPORTAGE

Om goed op de hoogte blijven van de voortgang vragen we u om maandelijks een korte rapportage aan te leveren. Reageert u hier alstublieft tijdig op. Hiermee helpt u ons om een goed overzicht te houden.

MET 160 DEELNEMENDE GEVOLMACHTIGDE ASSURANTIEBEDRIJVEN EN VERZEKERAARS, VIJF SYSTEEMHUIZEN EN VEERTIEN OVERIGE SOFTWARELEVERANCIERS IS DE OMVANG ENORM.

Naast Agevo maakten onder meer De Waerdse Assuradeuren, Diverz!, Drechtsteden Zekerheid, Elmac Assuradeuren, Padmos Assuradeuren, Helviass Verzekeringen en Robbe Assuradeuren onlangs de stap om de eerste polissen om te zetten naar de uniforme inrichting.

De tip van Diverz!: "Gewoon mouwen opstropen en beginnen. Het is veel werk, maar je krijgt er een overzichtelijk en schoon systeem voor terug."

Alle kantoren hierboven namen deel aan de tweewekelijkse sessies die we met de systeemhuizen organiseren en zij zijn graag bereid om anderen op weg te helpen.

‘Geen kentekens, maar mensen’

De registratieplicht voor (land) bouwvoertuigen, deelmobiliteit en de modernisering van het verzekeringsregister. Zomaar een greep uit de nieuwe ontwikkelingen bij de RDW, een organisatie die duidelijk niet stilstaat. Daarom spraken we met relatiemanager Peter Sciamanda en adviseur handhaving Ilse Wilkens-Steenhuis, over wat er allemaal speelt bij de RDW.

Tekst Carolien Sala, NVGA

We zitten alweer een jaar thuis, heeft de corona-crisis veel impact gehad op jullie processen?
Ilse: ‘In het begin hebben we wel signalen gekregen dat het soms moeilijk was om voertuigen te laten keuren, voor de APK maar ook voor bijvoorbeeld import. Vanwege corona is het proces van keuring bij import versneld gedigitaliseerd. Daardoor kon de druk op onze keuringsstations afnemen. De focus lag op de cruciale dienstverlening voor de vitale sectoren. Onze collega’s op kantoor zijn natuurlijk ook zoveel mogelijk overgeschakeld naar werken vanuit huis. Dat is met een paar kleine aanpassingen vrij vlot verlopen.’

Intern zijn jullie bezig met innovatie en hebben jullie nieuwe ontwikkelingen doorgevoerd, zoals de modernisering van het verzekeringsregister en het programma “maatschappelijk verantwoord handhaven”. Wat betekenen die veranderingen?
Ilse: ‘2020 heeft onder andere in het teken gestaan van de modernisering van het beheersysteem achter het verzekeringsregister. Dat betekent concreet dat we voor de verwerking van gegevens in het verzekeringsregister van een nachtverwerking

Ilse: ‘De focus in ons werk is verschoven van kentekens en voertuigen naar mensen. Als er zich problemen voordoen, hebben we dus juist aandacht voor de persoon achter het kenteken.’

Peter: 'Nu is het nog gangbaar dat iemand een auto bezit en die alleen zelf gebruikt om van A naar B te komen, maar dat zal steeds meer veranderen.'

over zijn gegaan op een online real-time verwerking. Het grootste voordeel daarvan is de actualiteit van de gegevens. De gegevens worden direct verwerkt in het register en de verzekeraar of gevolmachtigde krijgt dus direct een terugkoppeling op de mutatie die hij of zij heeft gedaan. Dat geldt dus ook voor foutmeldingen, die daardoor direct verwerkt kunnen worden en niet pas de volgende dag. Met als gevolg een efficiënter proces en minder afwijkingen in het register, waardoor de informatie zuiverder en actueler wordt. Een goed voorbeeld daarvan zijn de dubbele dekkingen. Dat zijn voertuigen waarop twee actuele dekkingen geregistreerd staan. Iets dat we maatschappelijk niet verantwoord vinden omdat er dan mogelijk twee keer voor hetzelfde voertuig premie betaald wordt. Daar willen we dus graag vanaf. We zijn hierover ook in gesprek met het Verbond van Verzekeraars. In de online real-time verwerking krijgt de verzekeringsmaatschappij of gevolmachtigde straks direct een melding als een dubbele dekking zich voordoet. Dat betekent niet dat een nieuwe registratie van een dekking wordt afgewezen, maar wel dat dit probleem actiever in het proces terugkomt. En dat blijkt nodig, want er is een fors aantal dubbele dekkingen.

Alle real-time processen voor het muteren van WAM-dekkingen staan inmiddels live en een aantal verzekeraars werkt er al mee. In 2021 kunnen verzekeraars en gevolmachtigden zowel de oude als de nieuwe wijze van muteren naast elkaar gebruiken, op 31 december 2021 zetten we de oude werkwijze uit. Vanaf 2022 kunnen verzekeraars en gevolmachtigden alleen nog de realtime processen gebruiken . Dat zal voor sommige partijen nog wel wat voeten in de aarde hebben, voornamelijk op IT vlak.'

INFORMATIEKADER:
Voor meer informatie kunnen gevolmachtigden mailen naar: serviceteamhandhaving@rdw.nl

Peter: 'Met het programma "maatschappelijk verantwoord handhaven" zijn we in 2018 al gestart. Het is voor ons als organisatie belangrijk dat we, juist met het huidige politieke klimaat, wél aandacht hebben voor de menselijke maat.'

Ilse: 'De focus in ons werk is verschoven van kentekens en voertuigen naar mensen. Als er zich problemen voordoen, hebben we dus juist aandacht voor de persoon achter het kenteken. Medio 2011 is de handhaving op de verzekeringsplicht "vermulderd": de afhandeling ging niet meer via het strafrecht maar vond administratief plaats. Dat zorgde voor een hoger aantal controles. Het aantal onverzekerde voertuigen is hierdoor sterk gedaald. Het idee daarachter was dat de handhaving heel effectief werd waardoor 100% handhaving kon plaatsvinden.

De eerste barstjes ontstonden toen we steeds vaker te maken kregen met boetestapeling. Dat gebeurde vooral bij mensen die al in de schulden zaten en door onze boetes nog meer problemen kregen. Toen heeft de RDW samen met relevante ketenpartners besloten dat dit anders moest. Daaruit is het programma "Maatschappelijk verantwoord handhaven" ontstaan. In plaats van meteen een boete, sturen we nu herinnerings- en waarschuwingsbrieven, om mensen aan te sporen om aan de verplichtingen te voldoen. En als er na twee boetes voor een onverzekerd of ongekeurd voertuig een derde boete dreigt te ontstaan, dan vragen we de kentekenhouder per brief om contact met ons op te nemen. Dan kunnen we hem of haar helpen om wél aan de verplichtingen te voldoen. Vaak is het namelijk zo dat mensen wel graag willen, maar niet precies weten hoe. Dan nemen we ze dus wat meer aan de hand. We helpen ze bijvoorbeeld een geschikte verzekering te vinden of informeren en sturen ze door, in plaats van een derde boete op te leggen. Op die manier is er een heel duidelijk interventiemoment waarop we mensen kunnen helpen. Deze aanpak blijkt dan ook veel effectiever dan de oude aanpak. Daar ben ik echt trots op.'

De RDW is nauw betrokken bij innovaties op het gebied van mobiliteit. Welke ontwikkelingen zien jullie daarin?
Peter: 'We zien heel veel ontwikkelingen en we lichten er twee uit. Allereerst de ontwikkeling van autonome voertuigen, steeds meer zelfrijdende auto's zoals Tesla die bijvoorbeeld al in productie heeft. Daarnaast heb je het nieuwe concept van deelmobiliteit. Nu is het nog gangbaar dat iemand een auto bezit en die alleen zelf gebruikt om van A naar B te komen, maar dat zal steeds meer veranderen. Bestaande voorbeelden hiervan zijn Greenwheels, ConnectCar, Car2go of MyWheels.

Een van de grootste vraagstukken bij deze ontwikkelingen is wie er aansprakelijk is. Auto's worden steeds meer uitgerust met rijhulpsystemen, waarbij zelfs wordt gesproken over auto's zonder stuurwiel. Dan wordt de aansprakelijkheid een complex vraagstuk. Is de inzittende of de producent aansprakelijk? Of is dat, als het voertuig als deelauto gebruikt wordt, de aanbieder van de deelauto?

Ilse: 'De vraag is dus niet meer zozeer of een voertuig verzekerd moet zijn, maar hoe de aansprakelijkheid geregeld is. Dat is nu nog niet altijd duidelijk. We houden de ontwikkelingen nauwlettend in de gaten. Naast de aansprakelijkheid zijn er nog veel andere zaken die uitgezocht moeten worden, zoals welke verkeersdeelnemer wordt beschermd op het moment dat een aanrijding onvermijdelijk is. Dat zijn ethische kwesties die niet zomaar beslecht zijn.'

Sinds begin dit jaar bestaat er een registratieplicht voor (land)bouwvoertuigen. Kunnen jullie daar meer over vertellen?
Peter: 'De belangrijkste doelstelling voor deze registratie is het verbeteren van de verkeersveiligheid en het kunnen uitvoeren van de APK-plicht voor snelle tractoren.

De minister heeft besloten dat vanaf 1 januari van dit jaar alle nieuwe (land)bouwvoertuigen verplicht gekentekend moeten worden. Voor alle bestaande (land)bouwvoertuigen geldt dat zij dit jaar geregistreerd moeten worden. Dat klinkt redelijk eenvoudig, maar dat is het niet. Het gaat om tenminste een half miljoen voertuigen. Vergeleken met het aantal personenauto's lijkt dat niet zoveel. Maar de diversiteit binnen deze groep voertuigen is zo enorm, dat het lastig is om de aanvraag te digitaliseren. Zo zitten er aardig wat "custom made" voertuigen tussen en hebben veel voertuigen geen gestandaardiseerd 16-cijferig identificatienummer. Deze voertuigen worden gewoon geregistreerd. Melden ze zich niet dit jaar, dan moeten ze een verplichte technische keuring ondergaan om geregistreerd te worden. We hopen en verwachten het gros van de voertuigen dit jaar te registreren.'

Ilse: 'Om dit proces zo vlot mogelijk te laten verlopen, is er binnen de RDW een conversieteam samengesteld. Dit team bestaat uit mensen met uiteenlopende expertises, die samen beoordelen hoe ze met complexe situaties omgaan. Als er gegevens niet of onjuist ingevuld zijn, nemen ze contact op met aanvragers.'

Peter: 'Vanuit de praktijk weet ik dat een grote verandering zoals de registratie van landbouwvoertuigen een ingewikkeld proces is en lang niet iedereen hiervan op de hoogte is. Bovendien moeten landbouwvoertuigen na registratie individueel verzekerd zijn. Daarom is het belangrijk hier tijdig aandacht voor te hebben. Hiervoor heeft de RDW een aparte pagina ingericht op de website voor meer informatie.'

VOOR MEER INFORMATIE OVER DE REGISTRATIE VAN (LAND)BOUWVOERTUIGEN, GA JE NAAR DE SITE VAN DE RDW:
www.rdw.nl/particulier/voertuigen/landbouwvoertuig

NVGA
NEDERLANDSE VERENIGING VAN GEVOLMACHTIGDE ASSURANTIEBEDRIJVEN

NIEUW OP DE PE-KALENDER RGA:

HET A-ACTUALITEITENPROGRAMMA

FOCUS OP HET VAK VAN DE ZAKELIJKE SCHADE- EN INKOMENSVERZEKERINGSADVISEUR

Wat maakt een zakelijke adviseur in de huidige markt succesvol? Je moet je klant kennen en heel goed weten wat diens activiteiten zijn, hoe het bedrijf is georganiseerd en waar de ondernemer wakker van ligt. Je moet in staat zijn risico's te inventariseren en analyseren en met de klant die risico's te bespreken. En uiteraard moet je in staat zijn passende verzekeringsproducten te adviseren. Passend betekent ook dat je met de klant kunt vaststellen wat diens "risk-appetite" is. In beginsel is immers elk risico verzekerbaar als de klant ook bereid is in de financiering van dat risico te participeren. Dat vraagt om vaardigheden en om vakkennis.

Tekst Johan Zwaanswijk

Johan Zwaanswijk

En juist die vakkennis verschraalt. Daar zijn allerlei oorzaken voor. Bijvoorbeeld de vergrijzing. Er zijn ook steeds minder grote, Nederlandse, verzekeringsmaatschappijen die onder andere door de data-revolutie meer en meer standaardproducten aanbieden. Dat vergt veel kennis van data en processen maar steeds minder van het vak.

Ook de wettelijke vakbekwaamheidseisen dragen niet bij aan het versterken van vakkennis. Het is een minimumniveau dat in stand wordt gehouden met de driejaarlijkse PE-verplichting die door menigeen als een verplicht nummer wordt ervaren. En juist de zakelijke markt vraagt om vakkennis die veel verder gaat dan dat wettelijke niveau.

We zien dat specialistische vakkennis verschuift van de verzekeraars naar het intermediair, naar de gevolmachtigden (RGA) en de registermakelaars in assurantiën (RMiA). En dat is ook heel begrijpelijk, zij staan immers het dichtst bij de klant. Vakkennis helpt ook in de harde markt om een risico verzekerd te krijgen. Daarmee voeg je waarde toe aan de relatie met je klanten.

De RGA's en RMiA's zijn gewend aan de stevige eisen die registratie in het register met zich meebrengen. Verdieping en praktijkgerichtheid zijn sleutelwoorden in de PE-programma's voor beide erkenningsregelingen.

In 2020 hebben de SAR en NIBE-SVV de handen ineengeslagen om een nieuw PE-programma samen te stellen voor de RMiA's. We hebben een praktische e-learning ontwikkeld, aangevuld met een (digitale) workshop die verplicht was en blijft voor alle RMiA's. Dat programma draagt de naam A-actualiteitenprogramma. Op dat programma is door de deelnemers zo enthousiast geregeerd, dat besloten is om de digitale workshop ook beschikbaar te maken voor het PE-programma van de RGA. Dit omdat veel van de ingeschreven RGA's ook in het bezit zijn van het assurantie A-diploma. Daarnaast zal de volledige e-learning beschikbaar komen voor de gehele assurantiemarkt, indien u daar geïnteresseerd in bent.

Waarom is dit programma ook relevant voor de Gevolmachtigd Agent?
Het biedt op een praktische en toegankelijke wijze actualiteiten over de zakelijke schade- en inkomensverzekeringsmarkt en ontstijgt het Wft niveau ver. De onderwerpen zijn relevant voor de praktijk en de opleiding draagt bij aan een betere dienstverlening aan de klant.

Kortom, men heeft het programma ervaren als een zeer zinvolle en praktische opleiding die ook nog eens leuk is om te volgen. De workshop A-Actualiteiten wordt om die reden dan ook toegevoegd aan het curriculum van de PE-kalender van de RGA. Als u belangstelling heeft om de volledige e-learning A-Actualiteiten te volgen, neem dan contact met ons op via info@stichtingassurantieregistratie.nl.
Voor meer verdieping is er een syllabus beschikbaar die hoort bij de gehele cursus. Deze is geactualiseerd en uitgebreid met nieuwe onderwerpen en te bestellen bij zowel de SAR als het NIBE-SVV.

A-ACTUALITEITENPROGRAMMA IN HET KORT:

Het programma is vormgegeven in een aantrekkelijke e-learning. Een groot aantal uiteenlopende en actuele onderwerpen wordt kort, bondig en toegankelijk beschreven. Een kleine greep uit de vele onderwerpen: de Incoterms 2020, cabotage, aandachtspunten CAR-, DSU-, bouwontwerp- en verborgen gebrekenverzekering, het oversluiten van een AVB, leveringsvoorwaarden en de AVB, regelgeving drones, subrogatie, cessie, TRV en de bedrijfsregeling brandregres, recall en verzekering, ICT-aansprakelijkheid, werkgeversaansprakelijkheid en regres medische kosten uitzendkrachten, klimaatrisico's, asbest, zonnepanelen en keuringseisen, arbeidsongeschiktheidslasten bij fusies en overnames en de Arbowet en corona.

De opgedane kennis kun je toetsen met vraagstukken. Onderdeel van de digitale leeromgeving is MemoTrainer, een adaptief systeem van vragen waarmee je kennis traint op een gepersonaliseerde manier waardoor je meer onthoudt.

CLEARINGHUIS

‘Meer doen met minder informatie’

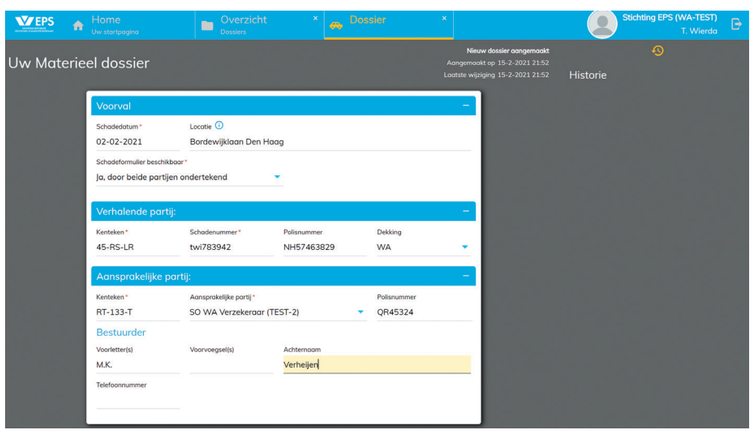
In december spraken we met Thom Mallant en Johan van den Neste over de invoering van WA-Direct. Inmiddels is de bedrijfsregeling door de leden van het Verbond van Verzekeraars aangenomen en is de weg vrij voor de invoering van de regeling, die om verwarring te voorkomen tegenwoordig “Directe Schade Afhandeling” wordt genoemd. Dit keer spreken we met Tjeerd Wierda van Stichting EPS over Clearinghuis, de marktstandaard voor de administratieve afhandeling van dit proces.

Tekst Carolien Sala, NVGA

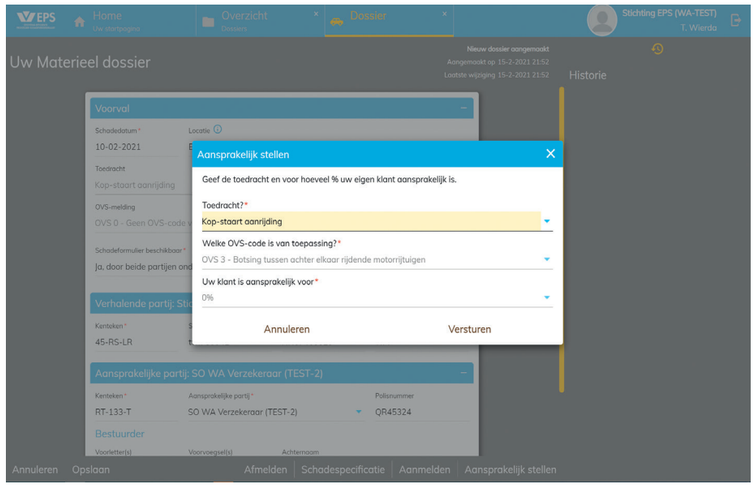
Hoe werkt Clearinghuis precies?
Clearinghuis maakt het proces van schadeafhandeling een stuk efficiënter en eenvoudiger. Dat komt door een aantal zaken. Allereerst communiceren alle partijen via één platform. Waar men vroeger per post en nu via e-mail alle stukken los naar iedere betrokken partij verstuurt, gebeurt dit nu op één centraal punt. Dat is handig, want daar kunnen alle partijen op elk gewenst moment bij. Iedereen die bij Clearinghuis is aangesloten werkt volgens de spelregels die we met elkaar hebben afgesproken. Een belangrijke spelregel daarbij is dat we werken op basis van vertrouwen. Hierdoor kunnen we toe met veel minder informatie, waardoor het proces veel minder ingewikkeld wordt. Expertiserapporten worden bijvoorbeeld niet meer met elkaar gedeeld. Dat voorkomt dan ook gelijk dat er discussie ontstaat over details in het rapport en het proces daardoor onnodig lang duurt. Uiteraard borgen we dat vertrouwen wel met audits, die we ieder half jaar uitvoeren. Tijdens zo’n audit vragen we expertiserapporten op om te controleren of alles volgens afspraak is gegaan. Ook zit er een stuk workflow-management in Clearinghuis, wat het proces standaardiseert en vereenvoudigt.

Hoe sluit een kantoor zich aan bij Clearinghuis?
‘Clearinghuis kun je aansluiten op twee manieren: ofwel via een geïntegreerde koppeling met het systeem dat het volmachtbedrijf gebruikt, of via ons vernieuwde webportal. In de eerste situatie bestaat er een koppeling tussen Clearinghuis en het systeem dat je gebruikt, bijvoorbeeld ANVA of CCS. Daardoor wisselen Clearinghuis en het eigen systeem de informatie uit en voer je dus ook alles in via je eigen systeem. Om deze koppeling te realiseren, heb je wel eenmalig de inzet nodig van je systeemhuis. Daarnaast hebben we een webportal ontwikkeld, met dezelfde functionaliteit, maar zónder de koppeling met het systeem. Deze optie is vooral voor kleinere kantoren interessant omdat deze oplossing veel laagdrempeliger is en geen investering vereist. Je zult bij het gebruik van deze webportal wel wat meer informatie moeten invoeren, maar je behaalt nog steeds 80% efficiencywinst ten opzichte van het klassieke proces. Dat komt mede doordat we veel aandacht hebben besteed aan een zeer gebruiksvriendelijke nieuwe interface en handigheidjes zoals de mogelijkheid om e-mailnotificaties in te schakelen. Mochten bedrijven overigens later nog over willen stappen naar de geïntegreerde oplossing, dan is dat gewoon mogelijk.’

Hoe werkt die webportal?
‘Dat is eigenlijk vrij eenvoudig. Bij een nieuwe schade maakt de verhalende partij een nieuw dossier aan. Deze krijgt dan onderstaand formulier te zien waarop de basisinformatie ingevuld wordt. De velden met een rood sterretje zijn verplicht, de overige velden niet. Nadat het formulier is ingevuld, wordt de tegenpartij aansprakelijk gesteld. (zie figuur 1)



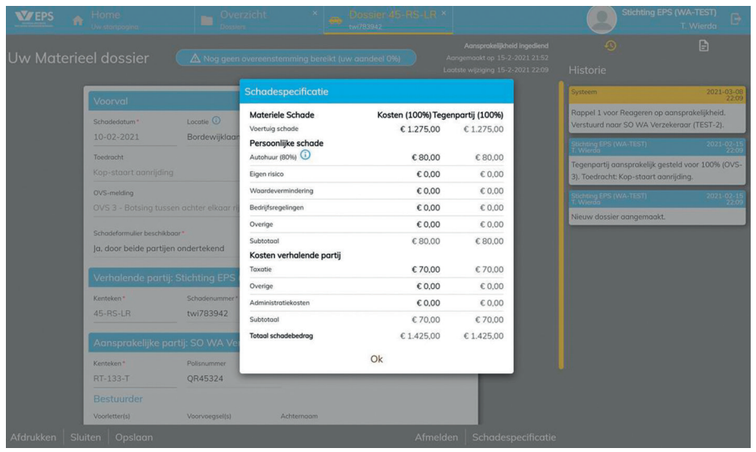
FIGUUR1



FIGUUR 2

Bij de stap "aansprakelijk stellen" (figuur 2) wordt de toedracht ingegeven. Hiervoor hebben wij een aantal standaard toedrachten gedefinieerd waaruit gekozen kan worden. Mocht de juiste toedracht er toch niet tussen zitten, dan kan die alsnog handmatig worden ingevoerd. Voor de reeds gedefinieerde toedrachten worden automatisch de OVS-codes ingevuld. Als alles is ingevuld verstuurt de behandelaar de aansprakelijkheidsstelling. Wat dan nog resteert is de schadespecificatie.

In de schadespecificatie (figuur 3) staan de kosten van de schade gespecificeerd. Deze kosten worden uit het schaderapport gehaald. De tegenpartij krijgt de schade dan binnen en kan erop reageren. In het geval dat er, zoals in het voorbeeld, een schadeformulier is dat door beide partijen is ondertekend, kan de verzekeraar vrij snel overgaan tot de afhandeling van de schade.



FIGUUR 3

'WIJ LEVEREN ALLE INFORMATIE OM DE BETALING ZELF GEMAKKELIJK TE KUNNEN DOEN'

Omdat bij het proces van Directe Schade Afhandeling de eigen verzekeraar de schade uitkeert, wordt bovenstaand proces gebruikt om de schade achteraf op de aansprakelijke partij te verhalen.

Hoe zit het met de kosten? Betaal je per maand of per gebruiker?
'Geen van beide. Bij Clearinghuis betaal je per schade €1,50. Dat bedrag is voor iedereen gelijk, dus of je nu veel of weinig schades hebt, de kosten per schade blijven hetzelfde. Hierdoor is Clearinghuis dus ook geschikt voor kleinere kantoren omdat er geen grote investering nodig is.

Verwerken jullie ook de bijbehorende geldstromen?
'Nee, we clearen niet echt. Dat is wel een beetje verwarrend natuurlijk. Bij clearen is er per maand een saldo en reken je af. Wij doen dat niet omdat het niet voldoende voordelen oplevert. Wel leveren we alle benodigde informatie om de betaling zelf gemakkelijk te kunnen doen. Per transactie krijg je een soort kaartje waarop staat wat je moet invullen en wat het rekeningnummer is waarop je de schade moet overmaken.'

DIRECTE SCHADE AFHANDELING (DSA) IN HET KORT

TOOLKIT
In samenwerking met het Verbond van Verzekeraars is er een toolkit samengesteld. In deze toolkit vindt u onder andere een schematische uitwerking van het nieuwe interne en externe proces, de quick reference card en een Q&A. De toolkit vindt u op het extranet via: www.nvga.org/directe-schadeafhandeling/

Voor leden van het Verbond is de toolkit beschikbaar via: www.verzekeraars.nl/verzekeringsthemas/schade/directe-schadeafhandeling
De toolkit is alleen toegankelijk voor leden van het Verbond en de NVGA.

Er volgt nog een communicatietoolkit die gebruikt kan worden om uw klanten te informeren. Hierin staan voorbeeldteksten en een illustratie ter uitleg van het proces.

LIVESTREAM
Op 3 maart organiseerden het Verbond van Verzekeraars en de NVGA een livestream over DSA. De presentatie en de terugkijklink zijn te vinden op het extranet op onze website. Tijdens deze livestream zijn ook een aantal vragen behandeld. Raadpleeg voor meer vragen en antwoorden de Q&A op het extranet.

AGENDA
Er wordt nog gewerkt aan extra ondersteuning en webinars voor volmachtkantoren. Hierover ontvangt u later meer informatie.

‘BIJZONDERE ONTMOETINGEN EN GOEDE MUZIEK’

Na een rit van ruim tweeënhalf uur, van de Bilt via Brabant en Antwerpen, arriveer ik in het pittoreske Zeeuwse Groede. Dit is het dorp waar de passie van Henk Smit voor platen en gastvrijheid in de Slijkstraat tot leven komt.

Tekst Carolien Sala, NVGA

Bij aankomst in de Slijkstraat staat Henk een berg zand uit een aanhangwagen te scheppen. ‘Even de tuinman helpen!’ Dat Henk in alles geen man is die stil zit, zal later uit ons gesprek blijken. We beginnen met een rondleiding door het pand in aanbouw, dat later zijn Platenbar moet worden.

Hoe komt een verzekeringsman uit Son en Breugel terecht in Groede?

‘Mijn ex-vrouw komt uit deze streek en zo heb ik het hier leren kennen. Ik vond het toen al prachtig en beloofde mijzelf dat ik hier ooit eens zou neerstrijken. Na de scheiding ben ik hier een hele tijd niet geweest, tot mijn huidige vrouw met het idee kwam om hier op vakantie te gaan. De liefde voor deze streek ontsproot gelijk weer en toen zij zag dat het pand schuin tegenover onze herberg “De Natte Pij” te koop stond, zijn we gaan kijken. Het laat zich raden wat er toen gebeurde: we werden de trotse eigenaren van een prachtig stukje Groede. Aan de Slijkstraat komt de Platenbar en aan de Markt staat ons huis, die via de langgerekte tuin met elkaar verbonden zijn. Nu woon ik hier een paar dagen per week en zijn we de rest van de tijd in Son en Breugel. Uiteindelijk is het de bedoeling om hier permanent te gaan wonen.’

Na een rondleiding door wat binnenkort de Platenbar moet worden, rijden we naar Henk’s loods waar zijn alsmaar uitbreidende platencollectie en een paar oldtimers blijken te staan. Lachend: ‘Ik heb geloof ik meerdere passies, oude auto’s vind ik ook leuk.’

Bovenin de loods prijken de ruim 12.000 platen die Henk inmiddels verzameld heeft. Wat vind je zo bijzonder aan platen?

‘Het geluid is warmer dan muziek via een cd of streamingdienst, maar de manier waarop je naar een plaat luistert maakt het echt speciaal. Je zoekt zorgvuldig je plaat uit, bekijkt de hoes, haalt de plaat eruit en zet de naald erop. Je luistert verplicht naar alle nummers, want even naar het volgende nummer gaan kan niet. Dat betekent dat je naar zo’n album luistert zoals de artiest het bedoeld heeft. Er is een reden dat nummer één als eerste komt en het laatste nummer de plaat afsluit. Daardoor ga je op den duur anders luisteren en krijg je veel meer verdieping in de kennis over een artiest. Zo luisterde ik laatst naar Janis Joplin. Daar had ik buiten de paar bekende nummers nooit naar geluisterd. Toen ik haar plaat opzette dacht ik eerst: wat een schreeuwerd! Maar naarmate ik de plaat langer aan liet staan, ging ik het waarderen.’

Wat is je favoriete plaat?

‘Dat vind ik moeilijk, want ik hou van veel muziek. Maar één van mijn favoriete artiesten is toch wel Frank Sinatra. Dat draaide mijn vader vroeger veel. Indertijd moest ik daar nog niets van hebben, maar nu vind ik het geweldig. Ik hou ook van de Simple Minds, The Cure, Simply Red en U2. Pearl jam is trouwens ook goed net als Neil Diamond, die overigens op vinyl erg ondergewaardeerd is. En doordat ik steeds nieuwe platen krijg, komt er ook veel muziek voorbij die ik nog niet ken en erg goed blijkt. Daarnaast heb ik een paar eerste persingen van The Beatles, dat is wel bijzonder. En ik heb een gesigneerde plaat van Caro Emerald. Naast de LP’s heb ik nog een hele collectie singles. Die wil ik straks op de achterwand van de Platenbar zetten en daar mijn eigen Top 2000 van samenstellen.’

Wat is het idee achter de Platenbar?
'Het idee kwam eigenlijk ineens in me op. Ik zit al vanaf mijn negentiende in het verzekeringsvak en ik wil daarnaast ook iets anders gedaan hebben. Het lijkt me vreselijk om met pensioen te gaan en dan niks meer te doen. Dat ik dan een mooie auto koop en af en toe eens naar het buitenland ga. Ik wil na het verzekeringsleven nog een ander leven hebben waarin ik mensen kan ontmoeten en helpen met alle ervaringen die ik de afgelopen jaren heb opgedaan. Ik zie wel voor me dat er dan straks iemand binnen stapt en we samen onder het genot van een goed glas wijn en goede muziek een bijzonder en waardevol gesprek hebben.'

Ga je hier je "tweede carrière" van maken?
'Nee het is niet de bedoeling om een flitsende onderneming te starten, maar het moet wel kostendekkend zijn anders is het op termijn niet meer leuk. Ik wil geen personeel en ik ga ook geen vaste openingstijden hanteren. Sommige mensen noemen het weleens een uit de hand gelopen mancave. Misschien is het dat ook wel, maar wel eentje waar anderen meer dan welkom zijn.'

Ga je je vrienden in Son en Breugel niet missen?
'Nee, want die komen gewoon gezellig langs. Wat is die twee uur rijden nou? Ik heb contacten door het hele land, dus daar maak ik mij geen zorgen over.'

We rijden van de loods naar het woonhuis aan de sfeervolle Markt, het plein bij de Grote Kerk. Onderweg groet Henk zo'n beetje iedereen die we tegenkomen en voordat we het huis binnengaan haalt hij nog even een zak koffiebonen bij het Eetcafé tegenover zijn huis. 'Anders geen koffie, want de bonen zijn op!' De sfeer in het dorp voelt gemoedelijk en gastvrij, eigenschappen die Henk duidelijk met het dorp verbinden.

In de gezellige woonkeuken klinkt Amy Winehouse op de radio en wordt verse koffie gezet van de zojuist gehaalde bonen. Ook voor de tuinman aan het andere eind een "bakkie", die inmiddels een aardig eind is opgeschoten.

Hoe kwam je eigenlijk in de verzekeringswereld terecht?
'Ik begon in 1984 bij het Korps mariniers, dat leek me wel wat. Toen ik een paar keer buiten had geslapen en de zee in was geweest bleek dat dat toch niet zo romantisch was als ik had gedacht. Toen ben ik in de verzekeringswereld terecht gekomen. Na een lange loopbaan bij a.s.r. ben ik in 2007 samen met Rob (Prüst) Acura gestart. We hadden geen klanten, slechts een idee. Iedereen verklaarde ons voor gek, de markt was toch allang verzadigd? Uiteindelijk is Acura uitgegroeid tot een bedrijf met 70 man personeel toen Summa onze aandelen overnam.

OPROEP!
Henk breidt zijn collectie platen graag nog verder uit!
Heeft u nog bijzondere of mooie platen voor de Platenbar?
Mail dan naar
welkom@deplatenbar.nl

We hebben niks overgenomen, maar zijn autonoom gegroeid. Daar ben ik wel trots op. En dat zit hem voor een groot deel in de relaties die je opbouwt. Verzekeringen zijn natuurlijk niet heel spannend.' Lachend: 'Ik heb nog nooit iemand horen zeggen: Wauw! Wat jij doet! Dat is gaaf!

Het contact met mensen maakt het vak zo plezierig. Verzekeringen zijn niet mijn passie, maar dat ondernemen, ook binnen een verzekeraar, wel. Het omgaan met mensen en het vertrouwen dat er ontstaat. Kijken hoe je elkaar ergens mee kan helpen. Dat vind ik gewoon heel erg boeiend. En die link is er ook met de Platenbar. Ik kan me voorstellen dat er een chemie ontstaat, een synergie. Zo staan er straks een gitaar en piano. Zelf speel ik geen instrument, dat vind ik overigens nog steeds jammer, maar ik zie wel voor me dat anderen daar dan op spelen en er dan iets moois opbloeit. En wie weet ga ik dan wel zingen.'

Wanneer mogen we terugkomen om dat te ervaren?
'Ik weet nog niet precies wanneer we opengaan, waarschijnlijk aan het einde van dit jaar. De Platenbar is iets organisch, dat moet goed voelen. Ik moet dus ook nog zien hoe het allemaal gaat lopen en hoe vaak ik er zal zijn. Vooralsnog wonen we hier parttime. Veel mensen zien dit als ons tweede huis, maar zo voelt het niet. Ik voel me hier veel meer op mijn gemak. Wanneer de kinderen ergens in de komende vijf jaar de deur uit zullen gaan, willen we hier permanent naartoe verhuizen. En in de tussentijd geniet ik enorm van the best of both worlds.'

COLOFON
Jaargang 13, uitgave 35, april 2021

GA Magazine is een uitgave van NVGA en verschijnt 3 maal per jaar.

NVGA
NEDERLANDSE VERENIGING VAN GEVOLMACHTIGDE ASSURANTIEBEDRIJVEN

REDACTIE
Secretariaat NVGA - c.sala@nvga.org

FOTOGRAFIE
Raphaël Drent - www.fotodrent.nl

UITGEVER
ZPRESS SPORT

ZPRESS Sport
Postbus 1015, 3300 BA Dordrecht
T. 078 639 70 70

VORMGEVING
Natascha Smeels, ZPRESS Studio

DRUK
ZPRESS Print

COPYRIGHT
Overname van artikelen, foto's en beeldmatriaal of gedeelten daarvan is toegestaan, mits vergezeld van bronvermelding. Toezending van de betreffende publicaties wordt op prijs gesteld.

midglas®

Kapotte ruit?

Één telefoontje en al het werk wordt volgens de Midglas standaard uit handen genomen. Wij garanderen directherstel, 24/7! Zo is jouw klant verzekerd van de beste service in geval van schade.

DIRECTHERSTEL · 24/7 BIJ SCHADE ·

Wil je weten wat Midglas directherstel voor jouw klant betekent?
Bel 076 522 44 77 of kijk op www.midglas.nl/directherstel.
Scan de QR-code hiernaast voor onze glasheldere animatievideo.