



NVGA

NEDERLANDSE VERENIGING VAN GEVOLMACHTIGDE ASSURANTIEBEDRIJVEN

GA magazine

NUMMER 32 | APRIL 2020

De passie van Albert Boekel



Nieuwe samenstelling
NVGA-bestuur



NVGA-leden committeren
zich aan uniforme inrichting
volmachtken

Rechtsbijstand adviseren aan uw klanten?

Op het ARAG Marketing Portaal vindt u alles wat u nodig heeft en meer!

Goed advies begint bij goede informatie. Daarvoor bieden wij u het ARAG Marketing Portaal. Dit is een online omgeving waar u alles vindt om rechtsbijstand onder de aandacht te brengen bij uw klanten. Zoals verkoopbrieven, juridische informatie, klantverhalen en nog veel meer.

U vindt hier ook informatie over evenementen die door ARAG Rechtsbijstand worden georganiseerd. En bij de ARAG academy kunt u zich eenvoudig inschrijven voor onze trainingen.

Het ARAG Marketing Portaal wordt regelmatig aangevuld met nieuwe informatie. Kijk dus snel op www.arag.nl/marketingportaal.

Nog geen inlog?

Vraag deze aan via
www.arag.nl/intermediair



juridisch
probleemoplossers

Van de redactie

Sociale afstand

In een onwerkelijke situatie hebben we deze editie van ons mooie blad samengesteld. Gelukkig beginnen we voor elke editie vroeg met de voorbereidingen zodat er al het nodige werk gedaan was voor de coronacrisis ons in de greep kreeg.

Ook bij ons is het stil op kantoor. We werken met minimale bezetting en het overgrote deel werkt thuis wat eigenlijk verrassend goed gaat. Helaas komen we hierdoor sociaal wat verder van elkaar af te staan en moeten ook wij als NVGA met onze evenementen wachten tot de coronacrisis voorbij is. De voor april geplande ledenbijeenkomsten en het NVGA-golfevent op 15 mei zullen om deze reden niet doorgaan. Datzelfde geldt voor de NVGA-Businessreis dit jaar. Vooralsnog verzoeken wij u het op 11 september gepland staande NVGA-jubileumfeest dat in de Efteling zou moeten plaatsvinden en is bestemd voor leden en verzekeraars, in uw agenda te laten staan.

Ik kan jullie persoonlijk beloven dat we de afgelaste bijeenkomsten gaan proberen in te halen. Tijdens ons laatste evenement, de ledenvergadering, bleek weer hoe close we kunnen zijn en hoe belangrijk we het vinden om elkaar te ontmoeten.

In deze editie natuurlijk een terugblik op deze ledenvergadering en interviews met de vertrekkende en nieuwe bestuursleden. Verder gaan we natuurlijk in op de actualiteiten rondom onze mooie volmachtwereld, zoals de uniforme inrichting, datakwaliteit en fraudebestrijding. Uiteraard ook weer een passieinterview met een prachtig verhaal van onze huisfotograaf Raphael Drent die helaas vanwege het gevaar op corona voor deze editie minder op pad kon en deze uitgave daardoor uiterlijk wat minder 'fraai' is. Zo zie je maar weer wat foto's doen.

We wensen jullie veel leesplezier, blijf gezond en we zien en spreken elkaar hopelijk weer snel.

Arie van den Berg



Inhoudsopgave



Van de voorzitter	5
Algemene Ledenvergadering NVGA	6
Agenda 2020	7
Nieuwe samenstelling NVGA-bestuur	9
Nieuwe NVGA-bestuursleden Visser en Bloemert	10
Vertrekkende NVGA-bestuursleden De Nijs en Van Loon	12
NVGA-leden committeren zich aan uniforme inrichting volmachtketen	15
Nieuw NVGA-lid Berend-Jan van Vuuren	18
Hiscox: Hans Leenards en Bob Elsenburg	20
Fraudebestrijding op gebied van verzuim	22
Start inschrijving NVGA AM Innovatieprijs 2020	24
PE-Workshop RGA: Klantbelang Centraal	25
Opleiding Gevolmachtigd Agent dit najaar opnieuw van start	26
De passie van Albert Boekel	28



SAMENWERKING GLASVERZEKERING

vestiging Zutphen:
Nieuwstad 81, Zutphen
vestiging Rotterdam:
Boompjes 251, Rotterdam

Tel. 0575 - 51 54 42
info@sgv.nl
Postbus 4147, 7200 BC Zutphen
www.sgv.nl

Van de voorzitter...

Nieuwe werkelijkheid

Gezondheid is meer dan ooit belangrijk in deze surrealistische tijd waar het coronavirus vele levens eist. Hopelijk blijven u en uw dierbaren dit leed bespaard. Door noodzakelijke maatregelen kunnen veel geliefden elkaar niet meer opzoeken, dreigt eenzaamheid voor ouderen, mensen in verpleeghuizen en alleenstaanden die gedwongen aan huis gekluisterd zijn. Meer dan ooit zijn wij op onszelf aangewezen, maar brengt het ons ook weer terug naar de essentie van het leven en brengt het onze samenleving ook weer dichtert tot elkaar. Noodgedwongen zijn we allemaal in een nieuwe werkelijkheid beland. Een werkelijkheid waarin we onszelf maar ook onze branche opnieuw moeten uitvinden.

En wat blijkt? Onze sector toont veerkracht en draait in tegenstelling tot veel andere bedrijfstakken onverminderd door. Dankzij vele gedane ICT-investeringen kan het werk veilig vanuit huis gedaan worden en vinden vergaderingen doorgang door via skype en videoconferencing met elkaar te communiceren. Langzamerhand wordt echter wel duidelijk dat ondernemend Nederland hard geraakt wordt wat op termijn ook impact zal hebben voor de klanten van onze adviesbedrijven. Dit impliceert dat we gedwongen anders tegen zaken aan moeten kijken waarbij zelfs de nabije toekomst onduidelijk is. En aangezien ik dit voorwoord twee weken voor verschijning van dit magazine schrijf, durf ik geen enkele voorspelling te doen. Zeker is dat de gevolgen van het coronavirus lang zullen na-ijlen en een recessie is dan ook onvermijdelijk. We krijgen nu al te maken met een diversiteit in uitstel mogelijkheden van betalingen en omzettingen van betaaltermijnen en verschillende wensen/eisen omtrent rapportages van verzekeraars die verder gaan dan wij als volmachtbedrijven systeem- en procesmatig kunnen realiseren. Als NVGA zijn we daarom met het Verbond van Verzekeraars in gesprek over een eenduidige regeling die toepasbaar is voor alle volmachtbedrijven. Over de uitkomst daarvan hopen we u spoedig nader te kunnen informeren.

Kom ik nu bij het hete hangijzer dat VSV heet. De uitrol van de verschillende VSV's verloopt alles behalve vlekkeloos. Dit is niet alleen vervelend voor de partijen individueel, maar het schaadt ons als branche. Het Verbond en de NVGA hebben deze handschoen daarom opnieuw opgepakt. Met hulp van een onafhankelijke externe partij, zijnde IG&H, zijn

we met elkaar in gesprek om te bezien of we de barrières kunnen slechten en gezamenlijk een door beide partijen gedragen overeenkomst kunnen uitbrengen in 2020.

Andere actualiteit is dat bedrijven zich met ingang van deze maand weer kunnen aanmelden voor de NVGA Innovatieprijs die dit keer tijdens de am: dag op 24 november zal worden uitgereikt. Was ons betreft een prima podium om innovatie breed onder de aandacht van de hele branche te brengen. Een ander terugkerend 'topic' is de kwaliteit van data en de uniforme inrichting van de volmachtketen, zoals u ook in deze uitgave kunt lezen. Iedereen acteert hier naar vermogen, maar de aanlevering voor specificaties vanuit verzekeraars en de implementatie door volmachtbedrijven neemt de nodige tijd in beslag. Kortom, werk aan de winkel.

Als laatste sta ik stil bij de komst van twee nieuwe enthousiaste bestuursleden. Valentina Visser en Terry Bloemert traden tijdens de ledenvergadering in januari tot het NVGA-bestuur toe. Michael de Nijs en Marcel van Loon namen na respectievelijk 11 en 10 jaar afscheid van ons. De emotie waarmee Michael zijn afscheidswoord uitsprak geeft aan hoe groot de saamhorigheid binnen onze vereniging is. Samen hebben we successen gevierd en moeilijke tijden doorgemaakt. Ook nu liggen er weerbarstige dossiers op tafel, maar partijen zijn welwillend en wie weet helpt de huidige situatie ons juist om dichtert tot elkaar te komen.

Rest mij om u allen een goede gezondheid toe te wensen en te vragen goed voor elkaar te zorgen.



Ron Gardenier,
Voorzitter NVGA

Algemene Ledenvergadering

“Het gaat vooral om verzekerbereidheid”

Volgens traditie opende NVGA-voorzitter Ron Gardenier de Algemene Ledenvergadering van de NVGA op 16 januari 2020 met een toespraak. De belangrijkste onderwerpen zijn hieronder weergegeven.

De voorzitter stond stil bij de verharde markt, waar dit met name op brand heeft geleid tot massaal opgezegde polissen, significante en soms niet realistische premieverhogingen, dekkingsbeperkingen en krimpende capaciteit. “Verzekeraars hebben elkaar hierin versterkt en het beleid is dan ook veelal overeenkomstig met als gevolg dat grote groepen klanten niet dan wel slechts deels verzekerd kunnen worden via de Nederlandse markt. Wij zijn van mening dat hier slechts ten dele sprake is van onverzekerbaarheid, maar dat het veel meer gaat over verzekerbereidheid. Het gevaar dat op de loer ligt is dat deze markt verschuift naar het buitenland en dat is volgens mij slecht voor de BV Nederland. Daarom is het evident dat de NVGA doorgaat met het aantrekken van nieuwe spelers voor de volmachtmarkt.”

EÉN VSV

Ron Gardenier typeerde 2019 als een heftig jaar waarbij hij onder andere refereerde aan het niet kunnen bereiken van overeenstemming over de VSV met het Verbond van Verzekeraars. Als voornaamste struikelblok noemde hij data in combinatie met data-eigendomschap. “En wat ons betreft is een artikel inzake wederkerigheid noodzakelijk om daarmee onze positie te versterken. Het kan en mag namelijk niet zo zijn dat eenzijdig bepalingen worden opgelegd dan wel volmachtvergoedingen worden gewijzigd zonder hierover met elkaar in gesprek te gaan en over en weer gelijke rechten te hebben. Uiteindelijk na heel veel pogingen om tot elkaar te komen hebben wij in december moeten concluderen dat wij geen overeenstemming konden bereiken op dit - naar is gebleken - weerbarstige dossier. En vanzelfsprekend voelt dit niet goed want dit is de eerste keer in 15 jaar dat wij geen gezamenlijk gedragen VSV kunnen uitbrengen naar de markt.”*

ALTERNATIEVE RISICODRAGERS

Het afgelopen jaar kon de NVGA 2 alternatieve risicodragers presenteren: Rhion en Maas Lloyd die exclusief voor het



volmachtkanaal hebben gekozen. “Wij blijven echter doorgaan met het aantrekken van capaciteit, want dat is echt nodig.”

VOORTGANG DOSSIERS

In de samenwerking met de businesspartners stelt Ron dat er gelukkig ook veel positief nieuws te melden is en dat er veel dossiers zijn waar gezamenlijk wordt opgetrokken om het maximale resultaat te bereiken, zoals het project datakwaliteit en daarmee samenhangend de oprichting van de Stichting Uniforme Inrichting Volmachtketen, KBC, Fraude en een gezamenlijke presentatie van volmachtresultaten met transparantie waar mogelijk. Deze punten maken onderdeel uit van het Deltaplan Volmacht waarvan tijdens de Marktdag 2019 de contouren zijn geschetst.

“De NVGA gaat door met het aantrekken van nieuwe spelers”

Positief noemt Ron ook dat de stijgende trend in volume en rendement van 2018 doorzet in 2019. “Dat is natuurlijk fantastisch nieuws waar wij oprecht trots op mogen zijn. Een goed rendement is van groot belang voor de toekomst van het volmacht bedrijf. En daarom blijven wij werken aan een verbetering van het Werkprogramma en heeft verbetering van de datakwaliteit absolute prioriteit.”

ONTMOETINGSMOMENTEN

Als laatste staat Ron stil bij de belangrijke taak van de vereniging om ontmoetingsmomenten met collega's in de branche te creëren, zoals de netwerkreis die het afgelopen jaar in Nederland plaatsvond en vanwege de gekozen locatie kon rekenen op een warme belangstelling van verzekeraars en leden. “Maar ook de Marktdag, ons congres, de ledenbijeenkomsten en eendaagse events zijn momenten waar wij elkaar ontmoeten, ervaringen delen en elkaar waar nodig de hand vasthouden dan wel een helpende hand toereiken. Wij merken echter dat het organiseren van dergelijke events vanuit de toezichthouder onder druk staan. Wij zijn ons zeer bewust van het feit dat er strikte regels vanuit de Bgfo gelden waar wij als vereniging - en ook u als individu en bestuurder - zich aan dienen te houden. Omdat wij het belangrijk vinden om de geldende spelregels te respecteren,

maar ook om het belang van elkaar ontmoeten in een andere setting nader toe te lichten en te ondersteunen zijn wij hierover regelmatig in gesprek met onze toezichthouder. Wij moeten zeker niet verkrampt raken, maar we zoeken wel het commitment omdat dat van belang is voor de duurzaamheid van onze vorm van distributie.”

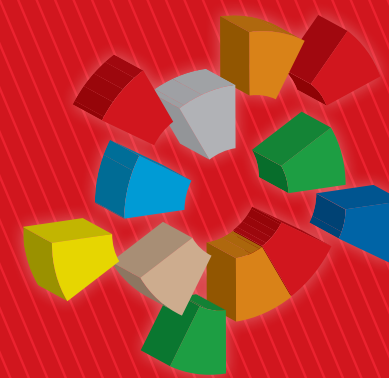
*De NVGA heeft haar leden een alternatieve VSV aangeboden die in overleg met het NVGA-bestuur, de Commissie Juridische Zaken en een extern deskundige tot stand is gekomen. Tevens heeft zij in een document aangegeven waar de belangrijkste wijzigingen in de NVGA-VSV ten opzichte van het Verbondsmodel zitten.

INTERACTIEVE AFSLUITING

Aansluitend aan de ledenvergadering discussieerden bestuur en leden over een aantal actuele onderwerpen, zoals de volmachtbeloning en de VSV. Vervolgens werd met elkaar het glas geheven op een succesvol 2020 en bleef vrijwel iedereen voor een gezamenlijke diner. Een impressie van de bijeenkomst is te vinden op <https://nvga.org/activiteiten/impressie-alv-2020/>



Agenda 2020



Voor de NVGA betekent de coronacrisis dat wij enkele netwerkevenementen moeten schrappen of uitstellen. Zie hieronder het overzicht:

De ledenbijeenkomsten van 14 tot en met 17 april organiseren wij op een later moment.

Het NVGA-golfevent dat op 15 mei zou plaatsvinden stellen wij eveneens uit.

De NVGA-Businessreis die vooralsnog in juni stond gepland schrappen wij dit jaar.

NVGA-jubileumfeest

vrijdag 11 september

Locatie: De Efteling. Starttijd: vanaf ongeveer 14.30 uur. Laat deze reservering vooralsnog in uw agenda staan.



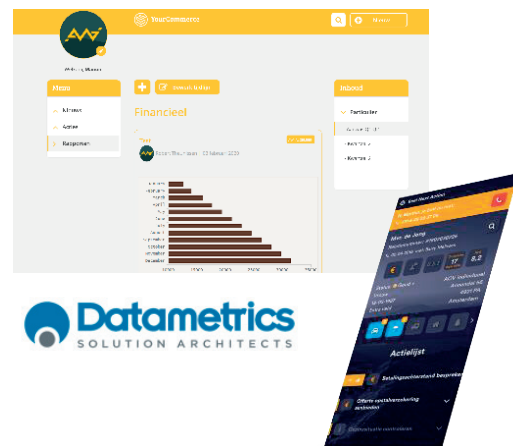
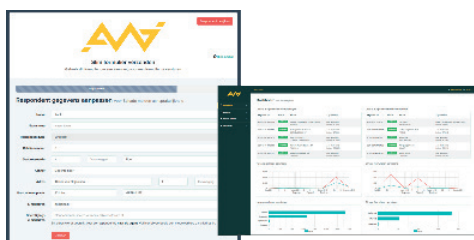


AWI | Altering the World of Insurance

Uw efficiency booster!

AWI Connect, software voor ondersteuning van de gehele waardeketen. Voor alle mogelijke distributie van advies, execution only, klantparticipatie en gedistribueerde proposities. Met AWI bent u er klaar voor!

Faciliteren, digitaliseren, connecteren en samenwerken



www.awisoftware.nl

Draag uw steentje bij in het kader van Sustainable Development Goals



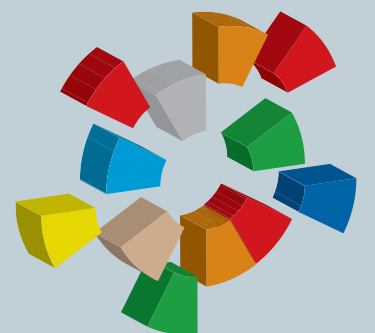
NIEUWE SAMENSTELLING NVGA-BESTUUR



Tijdens de ledenvergadering op 16 januari traden bestuursleden Michael de Nijs en Marcel van Loon na een periode van respectievelijk 11 en 10 jaar uit het NVGA-bestuur. Als nieuwe bestuursleden werden benoemd: **Terry Bloemert** (directeur De Leeuw Groep in Rijnsburg) en **Valentina Visser** (algemeen directeur bij Havelaar & van Stolk en Helviass Verzekeringen in Rotterdam).

De huidige bestuurssamenstelling is nu als volgt:

Ron Gardenier, voorzitter
Patrick Heuts, vice-voorzitter
Terry Bloemert, secretaris/penningmeester
Stefan Bell
Arie van den Berg
Michael van Romondt
Jorg Roodbeen
Valentina Visser





Even voorstellen: Nieuwe NVGA-bestuursleden:

Tekst Irene Okkerman, Irenenergy



VALENTINA VISSER, EEN VROUW MET VISIE

Valentina Visser (45), algemeen directeur bij Havelaar & van Stolk en Helviass Verzekeringen in Rotterdam, is sinds het 60-jarige bestaan van de vereniging de eerste vrouw in het bestuur. Voor de diversiteit in het bestuur een voordeel, maar zeker niet de belangrijkste reden van haar aantreden. Graag stellen we Valentina nader aan u voor.

Wat wordt jouw rol binnen het bestuur?

"Ik geef leiding aan een middelgroot volmachtbedrijf en kleine serviceprovider. Dat is gezien de samenstelling van onze achterban én de huidige bestuursamenstelling een mooie aanvulling. Havelaar & van Stolk is daarnaast een beursmakelaar dus we schaken op meerdere borden. Als algemeen directeur ben ik niet de feitelijk leidinggevende van deze kanalen, ik richt mij voornamelijk op de groeistrategie van het bedrijf. Onze groeiambitie op het gebied van volmacht is groot om onze klanten en subagenten goed te kunnen blijven bedienen. Groei is nodig voor kostenbeheersing en inkoopkracht. Dit vraagt een goede strategie wat maakt dat ik mij voortdurend bezighoud met de toekomst van het volmachtbedrijf. Hoe mooi is het om ook binnen het bestuur strategie als portefeuille te hebben? Hoe ontwikkelt de volmachtmarkt zich de komende jaren? Wat zijn de kansen en risico's en welke scenario's kunnen we daar als bestuur op loslaten? Het twee jaar geleden geïntroduceerde Position Paper vormt daarbij uiteraard een belangrijke leidraad."

Je blijft lid van de Commissie Ledenzaken om een belangrijke voedingsbodem te houden. Leg uit.

"Als branchevereniging zijn we er voor onze leden en als bestuur moeten we zo goed mogelijk weten waar leden behoefte aan hebben. Aangezien dit onderwerp centraal staat binnen de Commissie Ledenzaken, blijf ik hier – naast bestuurslid Arie van den Berg – deel vanuit maken. We moeten goed oog hebben voor de diversiteit binnen de achterban en de impact van ontwikkelingen, zoals op het gebied van data. De consolidatie in onze markt vergt onze aandacht. Er moet ruimte blijven om als kleinere ondernemer actief te blijven in het volmachtkanaal. Bovendien lijkt het voor verzekeraars ook prettig als ze meer spreiding hebben. Je moet niet alleen maar grote partijen overhouden. Het volmachtkanaal is gebaat bij verschillende soorten en maten gevolmachtigden. Daarvoor wil ik me hard maken. Daarnaast vind ik beeldvorming, imago en communicatie naar onze leden cruciale onderwerpen binnen de Ledencommissie."

Je stapt niet op het meest harmonieuze moment in nu er met verzekeraars geen overeenstemming over de VSV is bereikt. Hoe kijk je daar tegenaan?

"Er moet sprake zijn van een win-win-win tussen klant, gevolmachtigde en verzekeraar. Als je daar vanuit gaat, kun je veel dingen samen oplossen. Maar de wereld verandert en soms is een 'agree to disagree' onvermijdelijk wat niet direct hoeft te betekenen dat je met de vuist op tafel moet slaan. Ieder heeft zijn of haar belang, maar er zijn genoeg zaken waarover je gezamenlijk wel overeenstemming kunt hebben, neem de hele uniformerings- en kwaliteitsverbeteringslag rondom data. We realiseren met elkaar echt al heel veel en dat mogen we ook aan de buitenwereld laten zien. Daarnaast doen we ons uiterste best de belangen van onze leden te behartigen en hen verder te helpen in de veranderende wereld. En wat betreft verzekeraars: Ik heb 17 jaar bij De Goudse gewerkt waardoor ik me goed in de positie van verzekeraars kan verplaatsen. Dat kan helpen om de verbinding te zoeken ten gunste van de adviseur en de klant."

Je hebt sinds september 'proef gedraaid' in het NVGA-bestuur. Wat is je indruk?

"Het gaat er serieus aan toe waarbij stevige discussies en confrontaties niet worden geschuwd, maar tegelijkertijd is iedereen heel open en niemand te beroerd om van elkaar te leren. Daarnaast hebben we gelukkig veel plezier met elkaar. Een sfeer die ik overigens ook ervaar tijdens de bijeenkomsten met de leden. Alle leden zijn ondernemers pur sang. Ze werken met visie hard aan hun bedrijf en aan het klantbelang. De professionaliteit is groot en het is mooi om daar een bijdrage aan te mogen leveren. Zoals eerder opgemerkt, de markt is in ontwikkeling zeker in relatie tot verzekeraars en toezichhouders. Het streven van partijen is sterk gericht op een gezamenlijk optrekken, maar ieder heeft daarin een eigen positie. Toch is het meer dan ooit nodig om verbinding met elkaar te blijven zoeken waarbij we moeten doen wat het beste is voor de klant. Ik ben een verbinder en ik heb er vertrouwen in dat we de komende jaren nader tot elkaar zullen komen. Voor de klant en de adviseur is het van groot belang dat het volmachtkanaal in stand blijft en verder wordt geprofessionaliseerd."

Wie is Valentina buiten het werk om?

"Ik ben getrouwd en heb 2 zoons van respectievelijk 5 en 9 jaar. Om mijn gedachten te verzetten en om te bewegen, want dat komt er op kantoor weinig van, loop ik hard. Dit combineer

ik graag met de inzet voor een goed doel. Ik heb jaren meegedaan aan de Roparun en afgelopen jaar hebben we met 13 collega's meegedaan aan de Villa Pardoes Run en ook hiermee hebben we een mooi geldbedrag opgehaald. Omdat ik graag blijf leren en niet alleen PE wil doen ☺ heb ik het afgelopen jaar een post-doc opleiding Bedrijfskunde (zeg maar MBA light) afgerond. Heel leuk om alleen maar met strategie bezig te zijn!"



TERRY BLOEMERT GAAT EEN DISCUSSIE NIET UIT DE WEG

Terry Bloemert (54), directeur van De Leeuw Groep in Rijnsburg, laat van zich horen als hij het ergens niet mee eens is en gaat graag inhoudelijk de discussie aan. Een belangrijke kwaliteit voor een bestuurder. Lees wat Terry, die tevens het secretaris- en penningmeesterschap op zich neemt, nog meer beweegt om zitting te nemen in het NVGA-bestuur.

Ging je gelijk overstag toen je voor het NVGA-bestuur werd gevraagd?

"Ik loop al ruim twintig jaar mee binnen de gelederen van de NVGA en mede vanwege mijn voorzitterschap van samenwerkingsverband Immensa ben ik geen onbekende binnen dit circuit. Het balletje voor het bestuurslidmaatschap is gaan rollen toen ik me vorig jaar met het nieuwe contributiebouwwerk ben gaan bemoeien dat tijdens de ledenvergadering werd gepresenteerd. Tegen het bestuurslidmaatschap heb ik niet direct 'ja' gezegd. De NVGA is een mooie vereniging, maar er ligt veel bij het bestuur. Je doet het er niet zomaar bij. Hoewel ik de ledenbijeenkomsten doorgaans toch al bijwoon, heb ik de tijdsinvestering serieus afgewogen, maar de vele uitdagingen in het volmachtkanaal hebben de doorslag gegeven."

Waarom heeft het bestuur in jou een goede kandidaat gezien?

"Ik ben een kleine dertig jaar actief in verzekeringen. Daarbij ben ik redelijk thuis binnen het

volmachtkanaal. Ik heb een ruime dosis ervaring en ben onder andere als voorzitter van Immensa bestuurlijk actief. Tevens denk ik dat heeft meegespeeld dat ik anders tegen zaken aankijk. Ik ben gestructureerd en zit strak in dossiers. Ik durf hard aan te zetten en inhoudelijk de discussie aan te gaan wat ik bijvoorbeeld met succes heb gedaan toen a.s.r. destijds de tekencommissie verlaagde. Op het gebied van wet- en regelgeving ben ik goed thuis en daardoor indien nodig strijdlustig. Vaak wordt namelijk ten onrechte met artikelen geschermd of worden er verkeerde aannames gedaan. Het gaat erom hoe zaken worden geïnterpreteerd. Dergelijke confrontaties ga ik graag aan. Zo ben ik nog altijd van mening dat er geen wettelijke verplichting is voor de afschaffing van de winstcommissie, maar dat terzijde."

Waar wil je je als NVGA-bestuurder voor inzetten?

"Het volmachtkanaal zoals we dat nu kennen, staat enorm onder druk. Belangrijk is dat het inkomen van een gevolmachtigde voldoende is om zijn bedrijf te kunnen laten draaien. Daarnaast verschaalt het aanbod erg waardoor toetreding van (buitenlandse) partijen noodzakelijk is. Het bestuur heeft de kans het gesprek daarover met verzekeraars aan te gaan om zo dit mooie kanaal in stand te houden. De tekencommissie moet op niveau zijn en dat geldt ook voor de beschikbare capaciteit. Ook moeten we qua VSV weer op een lijn zien te komen met verzekeraars omdat dit anders een tweedeling in de markt zal gaan geven. Met een omvang van honderd medewerkers maakt De Leeuw deel uit van het middelgrote segment. Ik zie het als mijn persoonlijke missie om ervoor te zorgen dat we allemaal – dus ook het kleinere kantoor – een speelveld krijgen met voldoende rendement. Alleen dan blijft het volmachtkanaal levensvatbaar. De toegankelijkheid moeten we blijven stimuleren om nieuwe aanwas te krijgen."

Omschrijf het NVGA-bestuur.

"Het bestuur bestaat uit plezierige en capabele personen die hard werken en waar een grapje mogelijk is voor de ontlasting."

Wie is Terry buiten het werk om?

"Ik ben getrouwd en heb twee dochters van respectievelijk 15 en 17 jaar. Ik heb liefhebberij in water- en wintersport. Met m'n motorkruiser vaar ik heel Nederland rond en kom ik tot rust. Daarnaast ben ik een fervent skiër. Ik sta meerdere keren per jaar op de latten. Ook tennis ik fanatiek en sta ik zo nu en dan op de golfbaan."

Michael de Nijs en Marcel van Loon over hun bestuursperiode:

“Plezier is de perfecte basis om ergens veel tijd in te steken”

Tijdens de ledenvergadering op 16 januari jongstleden traden Michael de Nijs en Marcel van Loon na respectievelijk 11 en 10 jaar uit het NVGA-bestuur. De achterliggende bestuursperiode karakteriseren zij als arbeidsintensief, turbulent maar vooral als plezierig. “Het feit dat we elkaar meer dan alleen zakelijk hebben leren kennen, maakt het bestuur krachtig en slagvaardig. Vriendschap biedt eerlijkheid waardoor we niet schuwden elkaar onze meningen te geven. De felle discussies waar dit regelmatig toe leidde, heeft de vereniging veel gebracht.”

Tekst Irene Okkerman, Irenergy

Het is een maand na hun vertrek uit het NVGA-bestuur als we de heren bevragen over hun afgesloten bestuursperiode. Michael was daarin van 2011 tot 2016 voorzitter en Marcel nam naast tal van andere dossiers het penningmeester- en secretarisschap op zich. Hoewel Marcel nog in meerdere dossiers actief blijft, is dat voor Michael anders. “Bij mij was het een ‘clean cut’ waar ik bewust naar toe heb gewerkt en wat ook niet anders kon gezien mijn nieuwe rol bij Voogd & Voogd.”

Waar zijn jullie het meeste trots op?

Michael: “Op hoe wij het beloningsdossier hebben opgepakt en op de uitkomst daarvan. Ik denk dat dit echt de beste uitkomst voor het volmachtkanaal is geweest. Ondanks de tegenwind uit eigen gelederen – de ‘kopgroep’ van gevolmachtigden wilde samen met het Verbond van Verzekeraars een totaal andere koers varen – hebben we het gered om de open norm in de passende beloning als leidend te houden. Daar hebben we nu veel baat bij, want in deze verzadigde markt gaan de premies omhoog en de tarieven omlaag hetgeen we destijds ook verwachtten. Tevens is er hernieuwde ruimte voor beloning van kwaliteit. Daarnaast ben ik trots op de totstandkoming van het huidige Position Paper waarmee we een helder beleidsplan voor de toekomst hebben neergezet.”

Marcel: “Op de sterke groei in de volmachtmarkt. Ik ben ervan overtuigd dat dit mede te danken is aan de invloed en inspanningen van

het NVGA-bestuur en omdat het grootste deel (in volume gemeten) van de volmachtmarkt is aangesloten. Ook ben ik er trots op dat we de leden duidelijk hebben kunnen maken dat we als vereniging moeten investeren om onze positie te blijven vasthouden en om stappen voorwaarts te kunnen zetten. De leden hebben zonder morren een nieuw contributiebouwwerk aangenomen en ook met de verplichte aansluiting bij de Stichting Uniforme Inrichting Volmachtketen gingen de leden na een zorgvuldige en reële uitleg akkoord. Ik vind het fantastisch dat we als bestuur zoveel vertrouwen van de leden krijgen op basis van een hele vrijwillige urenbesteding en niet vanuit een groot professioneel apparaat.”

Michael: “De voordelen hiervan zijn enorm ondanks het feit dat dit ons als bestuurslid dagelijks veel tijd en inspanning kost.”

Marcel: “De kennis en het ondernemerschap zit bij het bestuur en de commissieleden wat essentieel is voor onze vereniging. Het zorgt voor snelheid en slagkracht en voorkomt ruis in de communicatie.”

Heeft het bestuur altijd op deze wijze geopereerd?

Michael: “Met ons bestuur zijn we een nieuwe weg ingeslagen, ook qua bestuursstijl. Daarvoor was het ambtelijker wat zeker te maken had met het feit dat er minder spannende thema's speelden.”

Marcel: “En met het feit dat het volume substantieel kleiner was. Toen zo'n 1,5 miljard euro

tegen nu bijna 4 miljard euro.”

Michael: “Er speelde geen beloningsdossier en de VSV was bijvoorbeeld net uitgevonden wat iedereen geweldig vond. Tegenwoordig heb je het over de AVG en data-eigendom en over opzegbaar- en wederkerigheid. Het bestuur is meebewogen met al deze tijdsveranderingen.”

Op welke prestatie kijken jullie met plezier terug?

Michael: “Dat we er na een hele lange inspanning van zo'n 5 jaar toch in zijn geslaagd de eerste buitenlandse risicodragers te kunnen introduceren. Het moment waarop je die aan je leden kunt voorstellen, is behalve de strategische waarde vooral ook heel leuk om te doen. Daarnaast hebben we met elkaar natuurlijk ook successen gevierd en veel leuke evenementen gehad.”

Marcel: “Een belangrijk onderdeel van onze vereniging is plezier hebben met elkaar. Dat stimuleren wij bewust door het organiseren allerlei activiteiten, zoals een Golfevent en businessreis. Daarnaast vind ik het Register Gevolmachtigd Agent, waarin zo'n 800 deelnemers zich in 1,5 jaar tijd hebben ingeschreven, een waanzinnig knappe prestatie.”

Waar zijn jullie het minst tevreden over?

Michael: “Over de samenwerking met het Verbond. Vanwege een groeiende belangen- tegenstelling is de echt oprechte band tussen beide partijen langzaam losgelaten. Bovendien

heb ik de relatie door het groter worden van ons kanaal zien verhard. Op individueel niveau is de relatie met verzekeraars doorgaans goed, maar door consolidatie wel aan het veranderen. Sommige verzekeraars zijn er niet meer en anderen zijn groter geworden waardoor ze andere type belangen en andere strategieën hebben. Daarnaast staan verzekeraars enorm onder druk van de toezichhouders en hebben ze een kostenprobleem dat ze ten koste van onze marges proberen op te lossen. Echter, als je echt bereid bent om elkaar te blijven begrijpen hoeft je het partnership niet te verliezen.”

Marcel: “Wat we misschien beter hadden kunnen doen, was onze achterban nog beter duidelijk moeten maken dat onderwerpen à la data, compliance en het op orde hebben van ICT-systemen echt in rap tempo op het allerhoogste bordje zouden komen te liggen.”

Terugblikkend schiet de voormalige bestuurders nog iets te binnen, namelijk twee acts op een evenement die beter hadden gekund. “Iets met een cabaretier en meer recent een zangeres die niet bij iedereen in de smaak vielen, maar waarover naderhand wel de meeste opmerkingen en

grappen zijn gemaakt. Dat was dan wel weer vermakelijk”, bekennen ze lachend.

Beschrijf jullie bestuursperiode in het kort en de impact daarvan op jullie persoonlijk.

Marcel: “Het heeft mij veel gebracht in het leren presenteren en het goed leren luisteren naar mensen, wat ik een enorme plus vind. Ook heeft het mij volwassen in de volmachtmarkt gemaakt, aangezien ik 34 jaar was toen ik instapte.”

Michael: “Tijdens mijn voorzitterschap ervaarde ik veel turbulentie doordat de bakens werden verzet. Bij transformatie weet je welke kant je op moet gaan, maar in een turbulente fase is dat onzeker. Rondom het beloningsdossier was er voor het eerst echt sprake van een belangtengstelling en dus verharding in de verhouding met verzekeraars. Aan onze kant leidde dat tot een extra duwtje om tot professionalisering te komen. We werden ons bewust dat we meer moesten opkomen voor ons eigen belang en dat we niet altijd alles samen hoefden te doen met verzekeraars.”

Marcel: “Het was in die tijd dat we bijeenkomsten voor leden zijn gaan organiseren om meer

“Fantastisch dat we als bestuur zoveel vertrouwen van de leden krijgen”

interactie met en input te krijgen van de leden en om bewustwording terug te geven. Zo van: ‘we zijn een mooi kanaal, we staan onder druk dus je moet investeren, professionaliseren en transparant zijn’. Daarin past ook het delen van onze resultaten waar we toen mee zijn begonnen. Alles bij elkaar zijn dat substantiële veranderingen.”

Michael: “Het bestuur functioneert als een eenheid en straalt daarmee vertrouwen uit wat enorm bijdraagt aan gezag. Wat ik vooral na elf jaar kan zeggen, is dat ik de sector echt ten diepste heb leren kennen. Alle mensen die daarin werken, alle dwarsverbanden, waar de belangen liggen en bij wie je voor wat terecht





Marcel van Loon: "Ik ben er trots op dat we de leden duidelijk hebben kunnen maken dat we als vereniging moeten investeren om onze positie te blijven vasthouden en om stappen voorwaarts te kunnen zetten."

kunt. Dat vind ik fascinerend en dat geeft je los van de commerciële en strategische kansen, veel verbinding met de rol van de ondernemer en met de spelers van die markt. Het maakt het ondernemen extra leuk, juist omdat je onderdeel van dat grote geheel bent en je dat geheel overziet. Bovendien is het altijd persoonlijk wat je doet waardoor je serieus wordt genomen en waardoor je een prachtige bijdrage aan de vereniging en aan je eigen bedrijf kunt leveren."

Marcel: "Een bijkomend maar zeker belangrijk voordeel is dat je door het verkregen inzicht als bestuurder ook je eigen onderneming kunt laten vliegen."

Michael: "Eens. Doordat je in een vroeg stadium met belangrijke thema's te maken krijgt, kun je kort op de bal spelen. Anderzijds heeft het bestuurslidmaatschap ook weleens tegen mij gewerkt doordat niet iedereen mijn verschillende hoedanigheden kon onderscheiden."

Waar staat de NVGA over 3 jaar?

Michael: "We zitten op de goede weg. Ik denk dat er over 3 jaar meerdere buitenlandse toetreders zijn die sec het volmachtkanaal ondersteunen waardoor je als gevolmachtigde echt anders

kunt schakelen."

Marcel: "Dan levert de volmachtmarkt een hogere kwaliteit dan verzekeraars ten aanzien van thema's als data, audit, compliance, doorlooptijden en klanttevredenheid."

Michael: "Belangrijk is te melden dat we het issue niet zoeken in de data sec, maar in wat we met die data kunnen doen en wat we voor de klant kunnen toevoegen. We willen met het inzicht van die data klantproposities ontwikkelen, zodat we samen met verzekeraars goede zaken kunnen blijven doen. Verder hoop ik dat we dan een wederkerige relatie hebben met verzekeraars en dat die belangen goed in de samenwerkingsovereenkomst zijn opgenomen, uiteraard met een reële beloning als uitgangspunt. Alle in de Position Paper beschreven ambities zijn nog niet verwezenlijkt, maar ik heb alle vertrouwen in een goede uitwerking daarvan."

Tot slot: Wat gaan jullie het meeste missen?

Marcel: "Niet specifiek een ding. Doordat ik deel blijf uitmaken van commissies en via bestuurslid Patrick Heuts, mijn mededirectielid van het Centraal Volmachtbedrijf, blijf ik goed aangesloten bij de club."

"Het was gaaf samenwerken met elkaar"

Michael: "Toen ik mijn dankwoord wilde uitspreken op de afgelopen ledenvergadering realiseerde ik mij dat dit echt mijn allerlaatste optreden zou zijn voor deze groep. Dat overviel mij en ik had echt even tijd nodig om mij te herpakken. Zakelijk gezien neem ik met een goed gevoel afscheid van een afgerond tijdperk, maar de dimensie van de vriendenclub ga ik enorm missen. Het was gaaf samenwerken met elkaar."

NVGA-leden committeren zich aan uniforme inrichting volmachtketen

Tijdens de NVGA-ledenvergadering op 16 januari gingen de leden onder andere akkoord met de actualisering van de NVGA-kwaliteitsnormering. Dit houdt ook in dat men verplicht is deel te nemen aan de Stichting Uniforme Inrichting Volmachtketen (SUIV). Wat dit concreet inhoudt, licht programmamanager Alex de Ruiter toe.

Tekst Irene Okkerman, Irenergy



Alex de Ruiter: "Uiterlijk 31 december 2021 zullen de volmachtportefeuilles daadwerkelijk op de nieuwe uniforme wijze moeten zijn ingericht."

BESTUUR SUIV

Het bestuur van de Stichting Uniforme Inrichting Volmactketen bestaat uit:

- **Leon van Riet** (Nationale-Nederlanden) Voorzitter
- **Jorg Roodbeen** (Gouda & Bredius) Secretaris
- **Jaap de Louw** (Achmea) Penningmeester
- **Marcel van Loon** (Centraal Volmachtbedrijf) Bestuurslid



Leon van Riet: "Door als ketenpartijen gezamenlijk de schouders eronder te zetten om deze uitdagende doelstelling de komende twee jaar te realiseren, creëren we een solide basis voor de toekomst van het volmachtkanaal en profiteren alle deelnemers van de voordelen die dit met zich meebrengt."



Jorg Roodbeen: "Op deze manier wordt een actieve bijdrage geleverd aan de verbetering van de beheersing van de volmactketen, wat cruciaal is voor een toekomstbestendig volmachtkanaal dat met een omzet van ongeveer 4 miljard euro bijna een kwart omvat van de totale schadeverzekeringsomzet in Nederland."



Jaap de Louw: "De 'sense of urgency' is breed aanwezig. Ik heb er vertrouwen in dat we deze complexe operatie ultimo 2021 met zijn allen hebben gefikst."



Marcel van Loon: "Een gevolmachtigde die inzet op een tijdige start met de invoering van het protocol en uniformering van de automatisering, zal efficiënter en effectiever gaan werken. De continuïteit van de gevolmachtigde wordt hierdoor gewaarborgd."



Wat is het belangrijkste doel van de stichting?

"Het belangrijkste doel van de door het Verbond van Verzekeraars en de NVGA opgerichte SUIV is uniformering van de vastlegging en uitwisseling van data tussen gevolmachtigden en verzekeraars én daarmee het verhogen van de datakwaliteit in het volmachtkanaal. Om hier uitvoering aan te geven, is het Programma Uniforme Inrichting Volmactketen (PUIV) opgezet. Het programma wordt vanuit de stichting aangestuurd."

Welke partijen zijn hierbij betrokken?

"Uiteraard de Stichting zelf, bestaande uit vier bestuursleden (zie het kader bij dit artikel, red.) Het standaardisatie-instituut SIVI voert het secretariaat van de stichting en levert inhoudelijke ondersteuning aan het programma. Daarnaast houden de systeemhuizen, te weten ANVA, CCS en DIAS, zich actief met de uitvoering bezig. Uiteindelijk gevolgd door de andere leveranciers in volmactketen."

Om welke aantallen gaat het?

"Het programma heeft betrekking op zo'n 40 volmachtgevende verzekeraars die gezamenlijk 1.730 volmachten hebben afgegeven aan 259 gevolmachtigde kantoren. In het totaal zijn er ruim 25.000 doorgaans verschillend ingerichte

productportefeuilles in omloop voor 800 verschillende verzekeringsproducten. Kortom, een omvangrijk en ambitieus project waarbij het streven is de doelstellingen binnen twee jaar te realiseren, dus uiterlijk 31 december 2021."

Wat moet er precies gebeuren om uiteindelijk te komen tot een uniforme inrichting van de keten?

"In het Protocol Uniforme Inrichting Volmactketen zijn de uitgangspunten vastgelegd voor de volmactketen. Dit zijn de spelregels die we met elkaar hebben afgesproken om tot een goede beheersing van de keten te komen. Het proces om te komen tot een uniforme inrichting van de keten bestaat uit een aantal stappen. Als eerste zijn verzekeraars aan zet. Zij stellen voor hun volmachtproducten de specificatie op in AFD-formaat. We noemen dit een AFD-definitie. SIVI helpt verzekeraars hier in de beginfase nog bij, maar uiteindelijk zal elke verzekeraar dit zelf moeten doen of moeten laten doen. SIVI certificeert vervolgens de opgeleverde AFD-definities. Hierna wordt elke AFD-definitie gedistribueerd naar de systeemhuizen, softwareleveranciers en naar gevolmachtigden die softwaretoepassingen in eigen beheer hebben ontwikkeld. De systeemhuizen ondersteunen een standaard inrichting van producten op basis van deze AFD-definities.

Tevens voorzien ze in een analysefunctie om de impact te kunnen vaststellen van de omzetting naar de nieuwe uniforme inrichting van dit product binnen hun lopende portefeuille. Voor het omzetten voorzien de systeemhuizen in functionaliteit waarmee de gevolmachtigden hun portefeuilles uiteindelijk (zoveel mogelijk geautomatiseerd) kunnen omzetten naar de uniforme inrichting. Dit principe klinkt redelijk eenvoudig, maar het grote aantal producten en aantal betrokkenen en de onderlinge afhankelijkheden in de keten brengen de nodige complexiteit met zich mee. Het programmamteam zorgt hierin voor een goede coördinatie van alle activiteiten."

BLIJF GEÏNFORMEERD

Het Programma Uniforme Inrichting Volmactketen is volop in ontwikkeling. Blijf op de hoogte van de voortgang, veranderingen en andere ontwikkelingen en meld je aan voor de nieuwsbrief op www.suiv.nl. Daarnaast kun je de stichting ook volgen op LinkedIn via www.linkedin.com/company/stichting-uniforme-inrichting-volmactketen.

In welke fase bevindt het project zich nu?

"Na de succesvolle afronding met ANVA van een pilot bij één volmachtbedrijf voor het productauto, is de pilot uitgebreid naar meer verzekeraars en diverse andere ANVA-kantoren. Ook zijn alle overige ANVA-kantoren uitgenodigd voor een onboardingsessie, zodat ook zij daarna kunnen gaan starten. De ANVA-kantoren zijn gezamenlijk goed voor zo'n 70 tot 75% van het marktvolume. Inmiddels komt ook de aanlevering van AFD-definities door verzekeraars goed op gang en kunnen er dus ook steeds meer producten worden toegevoegd. Naast auto zijn we inmiddels ook al met brand bezig. Aansprakelijkheid en de overige branches volgen hierna. De zakelijke producten die meer maatwerk vereisen, komen op een later moment aan bod.

Ook voor DIAS en CCS zijn er pilotgroepen samengesteld waarmee de voorbereidingen worden gedaan voor de uiteindelijke oplevering van de software. De definitieve software waarmee de CCS-kantoren kunnen starten wordt door CCS begin juli opgeleverd. DIAS start vanaf week 16 met het draaien van de eerste analyses met hun pilotgroep. De brede uitrol naar alle DIAS-kantoren start ook vanaf juli."

Wat betekent dit concreet voor de gevolmachtigde?

"Elke keer dat een product door een systeemhuis wordt toegevoegd kan de gevolmachtigde daarmee aan de slag. Het is een doorlopend proces voor de komende twee jaar. Belangrijk is dat alle kantoren tijdig starten met de voorbereidingen. Ze moeten zorgen dat ze beschikken over de laatste versie van de software, intern alvast nadenken over de benodigde capaciteit, medewerkers intern opleiden om eventuele uitval op te pakken, etc. Een aantal kantoren zal voorzieningen in een testomgeving willen treffen. Door de systeemhuizen en het programma worden er sessies georganiseerd om alle gevolmachtigden goed te informeren over alle ins en outs. Het is aan de gevolmachtigde zelf om

snel gehoor te geven aan dergelijke oproepen en hieraan actief deel te nemen. Uiteraard gaan we ervan uit dat de gevolmachtigde inmiddels heeft voldaan aan de eerste vereiste, namelijk dat hij zich via het deelnameformulier heeft aangesloten bij de stichting.

Heb je dit nog niet gedaan? Ga dan naar <https://suiv.nl/deelnemer-worden/>."

MAAK GEBRUIK VAN DE DATAKwaliteit MONITOR VOLMACHTEN (DMV)

Met behulp van de DMV krijgt de gevolmachtigde inzicht in de kwaliteit van de data in zijn polisadministratie, waarna hij zelf aan de slag kan om eventuele issues op te lossen. Mede dankzij de Kwaliteitsverbeteringsdagen eind vorig jaar zijn er van de 12 miljoen issues inmiddels ruim 6 miljoen issues opgelost. Het is belangrijk dat iedere gevolmachtigde deze monitor actief gebruikt. Kijk op www.marketscan.nl/dmv voor meer informatie over de DMV en de aansluiting hierop.

Berend-Jan van Vuuren, Koekenberg Van Vuuren Assuradeuren:

‘Ik zie verzekeraars steeds meer evolueren naar capaciteitsverschaffers’

Sinds november 2019 is Koekenberg Van Vuuren Assuradeuren lid geworden van de NVGA. Mr. Berend-Jan van Vuuren MBA (53), samen met Hubert Koekenberg en Jan Middelburg partner van dit volmachtbedrijf, geeft zijn visie op de ontwikkelingen in de markt en op het lidmaatschap.

Tekst Irene Okkerman, Irenergy

Hoe zou je Koekenberg Van Vuuren Assuradeuren aan de leden willen voorstellen?

“Als een gespecialiseerde partij in aansprakelijkheid op vooral het gebied van beroepsaansprakelijkheid. Maar ook bestuurders-, bedrijfs- en cybaarsprakelijkheid behoren tot onze hoofd-aandachtsgebieden. Wij richten ons daarbij op de vrije beroepsbeoefenaren, zoals accountants, advocaten, notarissen, architecten, ingenieurs en assurantiemakelaars. Ook werken wij steeds vaker voor minder traditionele beroepsbeoefenaren waarbij je moet denken aan nieuwere soorten van beroepsaansprakelijkheidsrisico's in bijvoorbeeld de consultancysfeer. Dat is in grote lijnen wat we doen. Onze USP zit 'm enerzijds in de expertise, maar anderzijds werken we volgens een model waarbij we heel kort op onze klanten zitten. Die we maximaal proberen te ontzorgen. Een goed voorbeeld daarvan is onze schadeafdeling. Onze juristen gaan heel ver in het verlenen van service. Wij sturen schades niet door aan een verzekeraar, maar we zijn daar zelf heel actief bij betrokken. Vanaf het eerste moment dat een vrije beroepsbeoefenaar schade bij ons meldt, is er contact met een van onze schademenen waarna een plan wordt uitgewerkt hoe we de schade gaan behandelen. Wij faciliteren niet alleen de contacten met de verzekeraars, maar schrijven inhoudelijk een verweerschrift indien dat nodig mocht zijn. Ook gaan we mee naar zittingen of naar besprekingen met advocaten. Ik denk dat we daar verder in gaan, dan andere partijen.”

Waarom zijn jullie lid geworden van de NVGA?

“Dat ging hand in hand met de ontwikkeling van ons bedrijf. In 2004 is Koekenburg Van Vuuren gestart als bemiddelingsbedrijf actief op het gebied van aansprakelijkheid. Vanuit die aansprakelijkheidsniche zijn we steeds verder gaan groeien en op een bepaald moment is het vooral vanuit efficiencyoogpunt handig dat je met volmachten gaat werken. Volmachten was dus een logische volgende stap (in 2009) en aansluiting bij de NVGA was dat – in weer een latere fase – ook.”

Wat verwachten jullie van de NVGA?

“Allereerst dat de NVGA de belangen van volmachtbedrijven behartigt. Dat is heel belangrijk in de huidige marktomstandigheden. Verder hoop ik dat de NVGA ons kan ondersteunen bij de verdere professionalisering van ons bedrijf. Daarnaast vind ik het belangrijk dat het lidmaatschap mogelijkheden biedt om met andere leden in contact te komen.”

Kunnen jullie de (leden van de) NVGA anderzijds ook iets bieden?

“Binnen ons vakgebied aansprakelijkheid hebben wij veel expertise verzameld binnen onze organisatie. Als de NVGA daar op de een of andere manier gebruik van wil maken dan delen wij die kennis graag. Voor collega's die tegen een bepaald aansprakelijkheidsvraagstuk aanlopen, geldt dat uiteraard ook. Echter, als volmachtbedrijf werken we alleen met ons

eigen adviseurs- en bemiddelingsbedrijf omdat het om gespecialiseerde risico's gaat en het vaak maatwerk is. Ons model is dat wij zelf onze doelgroepen kiezen en vervolgens bewerken. Dat is een intensief model, maar het is voor onze organisatie tot op heden erg succesvol gebleken.”

Hoe ziet jullie volmachtportefeuille eruit?

“We hebben volmachten van een beperkt aantal gespecialiseerde verzekeraars, namelijk van AIG, HDI, AXA XL en Swiss Re. Voor verdere uitbreiding zijn we in gesprek met een aantal andere partijen. Wij bedienen alleen zakelijke klanten. Daarnaast hebben we ook risico's vanuit de bemiddelingspoot ondergebracht bij niet-volmachtverzekeraars. Bijvoorbeeld indien een risico buiten de volmachtkaders valt of als het risico een specialistische dekking behoeft die niet in de Nederlandse markt verkrijgbaar is. Dus het is niet zo dat per definitie ieder risico in de volmacht wordt geplaatst.”

“Ik denk dat de koers die door het bestuur is ingezet, een hele goede is”

Waar staat de volmachtmarkt over drie jaar?

“Ik denk dat de volmachtmarkt de komende jaren verder zal groeien, omdat volmachtbedrijven beter in staat zijn die diensten aan zakelijke klanten te verlenen die ze graag willen ontvangen. Beter dan verzekeraars dat zelf rechtstreeks kunnen doen. Dus zie ik verzekeraars steeds meer evolueren naar capaciteitsverschaffers. Volmachtbedrijven – à la ons type bedrijf – moeten expertise verzamelen en het klantencontact in stand houden. Ik denk dat de koers die door het bestuur is ingezet, een hele goede is. Ook omdat de markt er zelf niet bij is gebaat dat maar een zeer beperkt aantal partijen producten aanbiedt. De geschiedenis leert dat dit vrijwel altijd tot prijsverhogingen en een beperkter aanbod voor klanten leidt. Ik hecht er veel belang aan dat de relatie met onze volmachtgevers gezond is, dus dat die voor iedereen winstgevend en goed is, maar zeker ook professioneel.”

Hoe denk je dat jouw medewerkers jou zullen typeren?

“Als iemand die graag bezig is met de grote lijnen, met visie-achtige zaken. Ook denk ik dat ze mij zien als een doorzetter waarbij ik de doelen die ik mijzelf stel, wil realiseren. Als onderdeel van een gespecialiseerd team probeer ik ieders kwaliteiten zo goed mogelijk te ontwikkelen en tot hun recht te laten komen. Mensen zijn heel belangrijk binnen dit bedrijf. Een groot aantal medewerkers is al sinds de start van dit bedrijf betrokken waarbij het dan de kunst is om iedere keer voor nieuwe uitdagingen te zorgen.”

Waar sta je zelf over tien jaar?

“Ik vind mijn werk erg leuk en ik geniet ervan om deze organisatie te zien groeien, om te zien waar we naartoe gaan en welke klanten we mogen adviseren. We hebben een leuk en goed team dus dit werk wil ik nog wel een aantal jaren blijven doen. Wel zou ik daarnaast nog een keer iets anders kunnen gaan doen. Coaching vind ik erg leuk. Drie jaar geleden heb ik een MBA gedaan waarbij ik een aantal dingen heb geleerd die ik hier dagelijks toepas. Dat heeft vooral met HR-zaken te maken. Ook is onze strategie meer planmatig dan voorheen. Echter, de marktomstandigheden veranderen nu zo snel dat 'du moment' je iets op papier hebt gezet, de omstandigheden alweer anders zijn. Dat neemt niet weg dat een strategie richting geeft aan waar je naartoe wilt met je organisatie. Dus in die zin geeft het rust omdat je de doelen die je jezelf stelt, gericht kunt gaan uitvoeren,

maar je moet voorkomen dat je je strategie te star maakt. Er zijn de afgelopen een aantal disrupties geweest die je niet had kunnen zien aankomen, maar meer sturing leidt wel tot een betere focus.”

Wat doe je als je niet werkt?

“Dan sport ik waarbij tennis de hoofdmoot is. Door een paar keer per week in de sportschool te trainen, probeer ik mij persoonlijk fit te houden. Ook golf ik. Ik ben altijd sportief geweest.”

ENKELE FEITEN

- Koekenberg Van Vuuren, gevestigd in Delft, bestaat sinds 2004 en telt momenteel 15 medewerkers.
- Het totale premievolume in volmacht bedroeg in 2019 ruim 5 miljoen euro.



Hans Leenards en Bob Elsenburg (Hiscox):

“We moeten met elkaar een slag maken in datakwaliteit”

Hiscox onderschrijft het speerpunt om te komen tot een uniforme inrichting van de volmachtketen ten volle. “Een goede inrichting van systemen is essentieel voor het proces. Daarnaast lopen wij er in Nederland tegenaan dat de volmachtnemer niet altijd is georganiseerd als risicodrager vooral daar waar het gaat om de kwaliteit van data. We moeten daarom echt met elkaar een slag slaan om de juiste data te verzamelen en goed vast te leggen.”

Tekst Irene Okkerman, Irenergy

Binnen Hiscox heeft Bob Elsenburg (business analyst en volmachtmanager voor de Benelux) zich sinds zijn komst in het najaar van 2017 intern vastgebeten in het digitaliseren en vereenvoudigen van het volmachtproces. Het voorheen handmatige proces verloopt inmiddels via MarketScan waardoor de handelingen veel efficiënter en eenvoudiger kunnen worden gedaan en direct traceerbaar zijn. Daardoor is ook het verstrekken van nieuwe volmachten beduidend makkelijker geworden. Hierover zegt hij: “We grossieren niet in volmachten, maar we verstrekken die indien we toegevoegde waarde zien. Sinds Hiscox zich in 1999 in Nederland heeft gevestigd, zitten we nu op 16 volmachten.”

“Als gespecialiseerde nicheverzekeraar selecteren we onze klantgroepen zorgvuldig”, stelt Hans Leenards (partner en managing director van de Benelux). “Hiscox Nederland richt zich onder andere op welgestelde particulieren op het gebied van opstallen, inboedel, Fine Art, Holiday Homes en Classic Cars. Binnen het zakelijke segment richten wij ons op Beroepsaansprakelijkheid, D&O en cybersecurity. Op het gebied van cybersecurity lopen we qua omvang en groei vooraan doordat we destijds als eerste met een product zijn gekomen.”

NICHEPRODUCTEN

Op de vraag waarmee Hiscox zich nog meer onderscheidt, stelt Leenards dat de klantgroepen zo goed mogelijk worden bediend met nicheproducten. “Daarnaast zijn we creatief in het vinden van distributieoplossingen. We doen dat zowel via het intermediair, als via volmachten en online door middel van 'pre priced proposals'. Het 'PPP formulier' is een combinatie van een beknopt aanvraagformulier, offerte en

no-claimverklaring. Omdat naast dit ingevulde en ondertekende formulier verder geen informatie behoeft te worden aangeleverd, staat dit garant voor een efficiënte afhandeling. We bieden dit op deze manier aan voor Fine Art,

Holiday Homes, Beroepsaansprakelijkheid/D&O en cybersecurity. We werken met volmachtconstructies omdat dit in specifieke gevallen toegevoegde waarde heeft. Bijvoorbeeld omdat de volmachtnemer dichtbij de klant staat en de

klant goed kent of omdat de volmachtnemer bijvoorbeeld operationeel heel goed in staat is (beter dan wij) om grote volumes te verwerken. Ons uitgangspunt voor volmacht is dat het goed moet zijn voor onze klanten en er sprake is van een partnership tussen volmachtgever en volmachtnemer. Daarbij moet het verdienmodel kloppen ofwel de kosten moeten in balans zijn met de toegevoegde waarde, de specifieke kennis en de operationele efficiency. Naast een normale tekencommissie hanteren we heldere en eenduidige acceptatiekaders.”

VOLMACHTEN IN NEDERLAND

Elsenburg onderhoudt nauwe contacten met de 16 volmachtnemers van Hiscox. Ook houdt hij de ontwikkelingen in de markt goed in de gaten en bezoekt hij de NVGA-bijeenkomsten. Hij vindt het positief dat de gevolmachtigden in Nederland gezamenlijk georganiseerd zijn en mede daardoor een goede dialoog met het Verbond van Verzekeraars hebben. “We zijn gewaagd aan elkaar waardoor een gezonde discussie mogelijk is. Nederland is een volwasen markt en goed gestructureerd wat – op Engeland na – in andere Europese landen minder het geval is. Leenards wijt dit deels aan de Nederlandse cultuur waarin structuur sowieso een belangrijk goed is. “Ook is er sprake van veel expertise mede als gevolg van de grote partijen die zijn ontstaan door de vele overnames.” De toetreding van nieuwe (buitenlandse) partijen vindt hij prima. “Wij zijn immers zelf ook op deze manier begonnen. We zijn een van oorsprong Engelse verzekeraar met meerdere vestigingen in Europa en de Verenigde Staten en hebben ons in 1999 in Nederland gevestigd. Bij Hiscox Benelux werken zo'n 80 mensen verspreid over 3 locaties, namelijk Amsterdam, Brussel en Lissabon, waarvan het gros voor de Nederlandse markt werkt en een deel een dubbel functie heeft.”

BOODSCHAP

De belangrijkste boodschap die Leenards en Elsenburg aan gevolmachtigden hebben, is: “Probeer je als volmachtnemer zo goed mogelijk in te leven in de positie van risicodrager. Volmacht is veel meer dan alleen een wijze van distributie. Als volmachtnemer opereer je voor een deel als risicodrager en behartig je mede de belangen van een risicodrager. Wij lopen er bij het systeem in Nederland tegenaan dat een gevolmachtigde niet altijd georganiseerd is als risicodrager, vooral als het gaat om de kwaliteit van data. Daar moeten we echt met elkaar een slag slaan en ervoor zorgen dat

we die data goed verzamelen en vast leggen. Kortom, we begrijpen het enthousiasme voor volmachten, maar let op de zuiverheid van data en zorg dat de inrichting van systemen goed is zodat we daar samen jarenlang profijt van hebben.” Bij Hiscox is dit binnen de volmacht afdeling een van de speerpunten en de voor dit doel opgerichte projectgroep is goed op dreef. “Doordat wij geen gebruikmaken van Atosi en VPI hanteren wij alternatieve wijzen om onze berekeningsmethodieken eenvoudig aan gevolmachtigden aan te leveren”, aldus Elsenburg. Tevens roept hij de gevolmachtigden op om de ontwikkelingen op het gebied van cyberverzekeringen goed te volgen. “Wij hebben een Cyber Academy waar bij ons aangesloten intermediair, gevolmachtigden en verzekerden een online cursus kunnen doen om risico's goed te detecteren. Juist nu iedereen vanwege de coronacrisis zoveel mogelijk thuiswerkt veelal via eigen – niet-beveiligde – netwerken is dat uitermate belangrijk. Bovendien proberen

OVER HISCOX

Hiscox is een internationale nicheverzekeraar, genoteerd aan de London Stock Exchange (LSE: HSX). Hiscox heeft vestigingen in België, Bermuda, Duitsland, Frankrijk, Guernsey, Ierland, Nederland, Spanje, Portugal, het Verenigd Koninkrijk en de Verenigde Staten.

De groep kent drie underwriting-onderdelen: Hiscox London Market, Hiscox Re & ILS en Hiscox Retail.

cybercriminelen misbruik te maken van de verwarring die er momenteel heerst in de markt. Kortom, de behoefte aan goede cyberbescherming neemt alleen maar toe.”



Bob Elsenburg: “We grossieren niet in volmachten, maar we verstrekken die indien we toegevoegde waarde zien.”



Hans Leenards: “Probeer je als volmachtnemer zo goed mogelijk in te leven in de positie van risicodrager. Volmacht is veel meer dan alleen een wijze van distributie.”

Werkgroep Fraudebeheersing Volmachten:

“Fraudebestrijding op gebied van verzuim heeft prioriteit”

Na het actualiseren (eind 2019) van het Fraudespoorboekje voor schadeverzekeringen gaat de Werkgroep Fraudebeheersing Volmachten nu ook werk maken van fraudebestrijding op het gebied van verzuimverzekeringen. Voor dat doel is de ad hoc werkgroep Fraudespoorboekje Inkomen opgericht.

Tekst Irene Okkerman, Irenergy



Johan van Gaalen: “De uiteindelijke beslissing is altijd aan de acceptant of schadebehandelaar op basis van de eigen waarneming en interpretatie en dus niet aan het systeem.”

Johan van Gaalen (volmachtmanager bij Centraal Volmachtbedrijf) is voorzitter van deze ad hoc werkgroep en lid van de Werkgroep Fraudebeheersing Volmachten waarvan Hanneke Schreuder (senior adviseur Strategie en Beleid Volmacht bij Nationale-Nederlanden) voorzitter is. Samen geven ze een nadere uitleg over de ambities.

Volgens Schreuder heeft de volgorde (eerst schade en daarna verzuim) niets te maken met de importantie van de respectievelijke branches of de daarmee gemoeid gaande bedragen. “Integendeel. Zeker bij verzuim gaat het doorgaans om grote bedragen. De wens bestond dan ook al langer om een Fraudespoorboekje voor Inkomen te maken, maar mede vanwege de complexiteit vergt dit een grote inspanning. Van Gaalen beaamt dit: “In tegenstelling tot schade is bij verzuim de moeilijkheid welke data een gevolmachtigde mag en moet aanleveren bij de CIS databank. Bij auto gaat het om concrete zaken als bestuurder, verzekeringnemer, kenteken en auto. Bij verzuim is dat minder eenvoudig alleen al vanwege het feit dat de verzekering wordt afgesloten door een werkgever. Het zou wenselijk zijn om gegevens van zieke werknemers te registreren, maar uit privacy-oogpunt mag dat niet.” Een andere complexiteit die Van Gaalen noemt, is de arbodienst als tussenschakel. “Primair wordt een ziekmelding daar gedaan waardoor ook de inhoudelijke informatie bij de arbodienst ligt. Dit maakt het extra gecompliceerd. Met arbodiensten zijn we informeel in overleg over hoe we hen in dit traject kunnen betrekken. Het zou mooi zijn als we als markt gezamenlijk een oplossing kunnen bedenken gebruikmakend van nieuwe technieken.”



Hanneke Schreuder: “We moeten fraude gezamenlijk aanpakken en gelukkig doen we dat ook en gaat dit echt goed tussen gevolmachtigde en verzekeraar.”

DOELSTELLING SPOORBOEKJE

Het Fraudespoorboekje Inkomen ziet de werkgroep als een handreiking aan gevolmachtigden en volmachtgevers over wat zij waar kunnen vinden en wat er van hen op het gebied van fraudebeheersing en -preventie wordt verwacht. Denk aan de geldende gedragscodes, aan informatie over het proces, aan stroomschema's en aan kennisregels. Al deze informatie moet in het boekje worden verrat, aldus Schreuder. “Dus alles op één plek. Voor de volmachtbranche is het belangrijk te weten dat het Fraudespoorboekje voor inkomen er gaat komen, aangezien dit nog niet breeduit is gecommuniceerd.”

GROOT DRAAGVLAK

Dat neemt volgens Van Gaalen niet weg dat het initiatief door een zogeheten zware delegatie van verzekeraars en gevolmachtigden wordt ondersteund (zie samenstelling kader bij dit artikel, red.). “Inmiddels hebben we een eerste bijeenkomst achter de rug waarin we met elkaar het tijdspad hebben vastgesteld. We streven ernaar het spoorboekje in het najaar gereed te hebben. Daarnaast hebben we per verzekeraar en gevolmachtigde geïnventariseerd welke informatie beschikbaar is op het gebied van fraudepreventie en wat de gemeenschappelijke onderzoeksindicatoren (aanwijzingen die direct of indirect duiden op mogelijke verzekeringsfraude) zijn. Ook belangrijk te noemen is dat bij de samenstelling van de ad hoc werkgroep rekening is gehouden met de verschillende invalshoeken qua kennis, denk hierbij aan kennis op het gebied acceptatie-, schade en accountmanagement en eveneens een juridische invalshoek.”

VERGROTEN PAKKANS FRAUDEURS

Schreuder, die sinds 2008 deel uitmaakt van de werkgroep en daarmee veel ervaring heeft op het gebied van fraudebeheersing, benadrukt dat het verhogen van het fraudebewustzijn van de volmachtbranche minstens zo belangrijk is. “Zowel acceptanten als schadebehandelaars moeten hiervan doordrongen zijn en de noodzaak van het toepassen van de kennisregels inzien. Het is van essentieel belang dat zij bij een vermoeden actie ondernemen. Uiteraard realiseren wij ons dat de druk bij schadebehandelaars extra hoog is, omdat dit enerzijds het

proces vertraagt en anderzijds de klant druk op de schadebehandelaar uitoefent. Toch is het belangrijk dat ze proactief handelen en gebruikmaken van de mogelijkheden die worden geboden, zoals workshops op dit gebied van volmachtgevers. Veel van deze workshops – die vaak ook op verzoek kunnen worden gegeven – zoomen inmiddels in op fraude op het gebied van verzuim. Het spreekt voor zich dat deze hele aanpak erop is gericht zoveel mogelijk fraudeurs op te sporen. Gelukkig zien we dat de fraudeaanpak marktbreed z'n vruchten afwerpt en steeds meer fraudeurs worden gepakt. Het is daarom belangrijk hiervoor aandacht te blijven vragen door publicaties, nieuwsbrieven en workshops. Inmiddels zit fraude ook in het PE-programma voor de RGA. We moeten fraude gezamenlijk aanpakken en gelukkig doen we dat ook en gaat dit echt goed tussen gevolmachtigde en verzekeraar.”

ZELF BESLISSEN

Van Gaalen en Schreuder zijn positief over de vorderingen. “We zien steeds meer initiatieven op dit gebied. Ook zijn er steeds meer mogelijkheden om kennisregels in te bouwen en te gebruiken waarbij de kanttekening op zijn plaats is dat een systeem nooit een besluit kan nemen. De uiteindelijke beslissing is altijd aan de acceptant of schadebehandelaar op basis van de eigen waarneming en interpretatie. Kennisoverdracht op dit gebied blijft dan ook heel belangrijk om adequaat te kunnen reageren. Net als kennisdeling, want je blijft je verbazen hoe inventief mensen kunnen zijn als het gaat om frauderen. Er ontstaan telkens nieuwe vormen, dus een gezamenlijk optreden daarin is een absolute vereiste.”

Deelnemers ad hoc werkgroep Fraudespoorboekje Inkomen

- Johan van Gaalen (Centraal Volmachtbedrijf), voorzitter
- Peter Vogelsang (Verbond van Verzekeraars)
- Andrea Greijdanus (Verbond van Verzekeraars, afdeling CBV)
- Ton Hakkert (De Amersfoortse)
- René van Harrewijn (Avéro Achmea)
- Marc van de Korput (De Goudse)
- Roland Rovers (One Underwriting)
- Rogier Jonkman (Drechtsteden Zekerheid/NLG)

“Voor de volmachtbranche is het belangrijk te weten dat het Fraudespoorboekje voor inkomen er gaat komen”

Doe mee met de NVGA AM Innovatieprijs 2020!

De volmachtmarkt groeit en bloeit dankzij haar ondernemers- en innovatiekracht, inventiviteit, flexibiliteit en deskundigheid. Volmacht is veel meer dan het traditioneel uitvoeren van verzekeraarswerkzaamheden. In dit artikel een uiteenzetting over de eigen plek van de volmacht in de keten en de ambities op innovatiegebied vanuit de NVGA. Innovatie kan echter nooit genoeg worden gestimuleerd, vandaar vandaar onze oproep om mee te dingen naar de NVGA AM Innovatieprijs 2020 waarvoor de inschrijving vanaf 1 april van start is gegaan.



De onverminderde druk op de marges zorgt ervoor dat het volmachtbedrijf steeds creatiever en innovatiever moet zijn om haar voorsprong te blijven behouden. Robotisering en data spelen daarbij een steeds belangrijker rol. Risicomodellen en premies worden steeds vaker met behulp van moderne technieken bepaald. Kijken we naar het premievolume dan kunnen we constateren dat het volmachtkanaal er met 4 miljard aan premie goed voor staat. Dat blijkt uit de cijfers die de NVGA en het Verbond van Verzekeraars voor het eerst gezamenlijk (hulde!) aan het begin van dit jaar hebben gepubliceerd. Vermeldenswaardig in dit opzicht is ook de gezamenlijke aanpak tussen verzekeraars, volmachtbedrijven en systeemhuizen daar waar het gaat om het speerpunt de volmachtketen op uniforme wijze in te richten. Zonder politieke issues enige kans te geven, slaan de partijen de handen ineen waarbij ze op 'neutraal Zwitserse wijze' opereren. De wijze waarop dit proces vorm wordt gegeven en wordt gefaciliteerd, is echt nieuw en dus innovatief te noemen. Juist op het moment dat de druk groot is, bewijzen partijen in staat te zijn tot nieuwe vormen van samenwerking te komen waarbij daadkracht en moderne oplossingen voorop staan.

“Het volmachtbedrijf is bij uitstek de partij om de transformatie in de verzekeringssector vorm te geven”

VERNIEUWDE CONCEPTEN

Het volmachtbedrijf is bij uitstek de partij om de transformatie in de verzekeringssector met vernieuwde concepten en door gebruikmaking van Big Data vorm te geven. Het is slagvaardig, dichtbij de klant georganiseerd en het heeft autonomie. De rol van de NVGA is de innovatiekracht waar mogelijk te stimuleren

en faciliteren. Samen met AM doet zij dat in de vorm van de NVGA AM Innovatieprijs. Deze wordt toegekend aan de volmachtpartij met de meest impactvolle innovatie voor de volmachtbranche. Alle partijen met een relevante volmachtrelatie kunnen meedingen, zie <https://nvga.org/nvga-am-innovatieprijs/>.



Jorg Roodbeen (portefeuillehouder Innovatie NVGA-bestuur): “Innovatie staat voor vernieuwing en dus de toekomst en die moeten we met elkaar vormgeven. De NVGA vindt het daarom minstens zo belangrijk dat verzekeraars en andere volmacht-partijen meedingen naar de NVGA AM Innovatieprijs. En hoewel we dit niet direct verwachten geldt dat uiteraard ook voor stakeholders, zoals de toezichthouders!”

PE-workshop RGA:

Klantbelang Centraal

Voor het onderwerp Klantbelang Centraal (KBC) wordt al een aantal jaren de aandacht gevraagd vanuit de toezichthouder. Vorig jaar heeft het Verbond van Verzekeraars in samenwerking met de NVGA de Leidraad Klantbelang Centraal gepresenteerd. De SAR heeft het onderwerp dit jaar dan ook opgenomen op de PE-kalender voor de erkenningsregeling RGA.

Het centraal stellen van de klant heeft al geruime tijd de volle aandacht van de toezichthouders, verzekeraars, adviseurs en bemiddelaars en gevolmachtigde agent. Al in 2013 verschenen er regelmatig publicaties van onder meer de AFM waarin aandacht werd gevraagd voor dit onderwerp. Een belangrijke reden was het verminderde vertrouwen van de consument in de financiële markt als gevolg onder meer de woekerpolis- en aandelenlease-affaires. De oproep vanuit de toezichthouder was duidelijk: “Stel het klantbelang daadwerkelijk centraal!” Op deze manier levert de markt een grote bijdrage aan het duurzaam herstellen van het vertrouwen in de financiële sector. Vanaf dat moment is KBC één van de speerpunten van de AFM. Ook het Verbond van Verzekeraars en de NVGA leveren een bijdrage door middel van documenten als Volmachten Groundrules, de VSV, Voorbeeld Pool-overeenkomst en het Position Paper Volmachten.

LEIDRAAD

In 2019 is de ‘Leidraad Klantbelang Centraal’ van de NVGA, ondersteund door het Verbond van Verzekeraars ontwikkeld (zie ook GA magazine maart 2019, red.). In dit document stellen volmachtgevers en

gevolmachtigd agenten het belangrijk te vinden dat klanten vertrouwen hebben in de verzekeringsbranche en samen willen zij ervoor zorgen dat de toezichthouder een positief oordeel vormt over het klantbelang centraal stellen. Met dit document willen zij partijen op weg helpen en geven daarbij richtlijnen op het gebied van KBC. Ook geven zij aan dat deze leidraad een levend document is en wordt aangepast bij veranderende omstandigheden of inzichten. Tevens is er een toolkit met voorbeelddocumenten bij geleverd.

BELANGRIJKE IMPULS

Om een belangrijke impuls te geven aan het proces heeft de Stichting Assurantie Registratie (SAR) een workshop ontwikkeld met als belangrijk doel het versterken van de bewustwording, het met elkaar delen van informatie en vooral het invulling geven aan het centraal stellen van de klant.

Tijdens de workshop wordt veel aandacht gegeven aan de wijze waarop de prestatiegebieden, zoals genoemd in de leidraad, in de praktijk kunnen worden toegepast. Uiteraard komt hierbij de ontwikkelde toolkit aan bod. Ook zal worden ingegaan op de taken KBC vanuit het Werkprogramma Risicobeheersing Volmachten.



Rien Goes is sinds 2018 actief als docent bij het PE-programma bij de Erkenningsregeling RGA. Hij is daarnaast nauw betrokken geweest bij de ontwikkeling en invulling van de nieuwe opleiding tot gevolmachtigd agent.



Vier voormalige deelnemers aan de klassikale opleiding Gevolmachtigd Agent vertellen hoe zij deze opleiding hebben ervaren. Deze opleiding duurt ongeveer 4 maanden en wordt gegeven in twee varianten: klassikaal en via e-learning (beide zijn inclusief examen). De voorjaarsstart van de klassikale GA-opleiding is door de coronacrisis komen te vervallen waardoor de eerstvolgende gepland staat op 29 oktober. Deze zal worden gegeven in het Berghotel in Amersfoort. Met de e-learning-variant kan elk moment gestart worden.

Tekst Irene Okkerman, Irenergy

"De docenten zijn doorgewinterde praktijkmensen"

Dylan Hermans, werkzaam als bedrijfsjurist bij Voogd & Voogd, is de opleiding Gevolmachtigd Agent gaan volgen om zijn blik op het volmachtkanaal te verruimen. "Het ging mij om onderwerpen waar ik in mijn dagelijkse praktijk minder mee te maken heb, maar waarvan het wel verstandig is om daarvan kennis te hebben. Een verwachting die is uitgekomen." Als voorbeeld noemt hij het Werkprogramma Risicobeheersing Volmachten. Daarnaast heeft Dylan de fysieke bijeenkomsten als prettig ervaren. "Hoewel ik de lesstof soms wat te theoretisch vond, waren

de docenten doorgewinterde praktijkmensen. Inmiddels heeft Dylan het examen (dat bestaat uit 25 multiple choice en 10 open vragen) met een positief gevolg afgelegd. Terugkijkend geeft hij aan serieus voor het examen te hebben moeten leren en ook de vijf volle lesdagen waren intensief. Het klassikale onderwijs vond hij prettig en het heeft hem nieuwe contacten opgeleverd. Door zijn functie als bedrijfsjurist kon Dylan niet direct onderwerpen uit de opleiding in zijn dagelijkse praktijk toepassen, maar wel zegt hij veel baat te hebben bij een groter inzicht van de regels omtrent bijvoorbeeld uitbesteding, hetgeen een belangrijk onderwerp is binnen de volmachtpraktijk.



Dylan Hermans

"Alle processen en afspraken tussen een volmachtbedrijf en verzekeraar worden duidelijk"

Selma Bayraktar werkt als underwriter commercial lines voor One Underwriting(AON). Zij is in het bezit van de vereiste WFT diploma's en heeft sinds kort ook het Branchediploma Schadebehandelaar/Acceptant Aansprakelijkheidsverzekeringen behaald. Het GA-diploma ambieerde ze al langer, maar voorheen was het hebben van het Assurantie A-diploma een vereiste. Nu deze eis niet meer van toepassing is, zag zij haar kans schoon en is zij met de opleiding begonnen. "In het begin wist ik niet zo goed wat mij te wachten stond, maar eenmaal begonnen vielen heel veel zaken en termen op zijn plaats."

Selma beveelt de opleiding aan alle volmachtmedewerkers aan. "Alle processen en afspraken tussen een volmachtbedrijf en verzekeraar worden duidelijk. Sinds het afronden van de opleiding weet ik hoe een volmachtbedrijf werkt en hoe deze in elkaar steekt. Mijn dagelijkse werkzaamheden zijn een stuk duidelijker en daardoor makkelijker geworden."

Door de coronacrisis heeft Selma helaas nog geen examen kunnen doen, maar ze hoopt dat snel te kunnen doen als die achter de rug is.

"Het levert waardevolle discussies op"

Robert Rademaker: "Vanuit mijn werkzaamheden als volmachtbeheerder bij Unigarant had ik behoefte aan verdieping van de theoretische kant van het volmachtvak. Unigarant bood mij de mogelijkheid om hiervoor de klassikale leer-gang te volgen. Juist het volgen van klassikale lessen sprak mij erg aan omdat je als student face-to-face contact hebt met de docent. Op deze manier is het dus mogelijk om direct vragen te stellen en door te vragen op de meer ingewikkelde materie. Bovendien levert het

waardevolle discussies op. Bijkomend voordeel vind ik dat je contact hebt met vakgenoten in je branche. Dit helpt vervolgens weer om je persoonlijke netwerk te verbreden. Inmiddels heb ik de opleiding succesvol afgerond en kijk ik uit naar de RGA PE-sessies!"

"Dat de opleiding gemengd is, vind ik echt een verrijking."

Chelize (C.J.) Perez maakte vorig jaar maart de overstap van Van Ameyde naar Nationale-Nederlanden waar zij Auditor Volmachten werd en daarmee nieuw in volmachtland kwam. Leergierig als zij is, is zij de Opleiding voor Gevolmachtigd Agent gaan volgen om daarmee met de collega's op één lijn te komen. "Ik wilde vooral nader kennismaken met volmachtland en meer te weten komen hoe alles in elkaar steekt. Dergelijke achtergrondinformatie is als auditor erg belangrijk." Volgens Chelize heeft de opleiding haar hier erg bij geholpen. "Door de opleiding heb ik meer inzicht gekregen in de juridische aspecten van het volmachtvak alsook in de verhouding tussen volmachtgever en volmachtnemer. Interessant om zaken vanuit verschillende invalshoeken en vanuit de verschillende hoedanigheden te bekijken. Het feit dat de opleiding voor zowel volmachtgevers als -nemers wordt gegeven, dus gemengd, vind ik echt een verrijking. Daarnaast is het heel prettig dat je door de opleiding mensen ontmoet waarmee je misschien in de toekomst te maken krijgt. Ideaal en ik beveel de opleiding dan ook zeker aan. Verder vond ik de wijze waarop de inhoud werd toegelicht erg prettig. Complexe zaken werden goed en met praktijkvoorbeelden verduidelijkt. Ook vond ik het erg positief dat er ruimte was om met klasgenoten en docenten te brainstormen over de materie. Inmiddels heb ik de opleiding gelukkig met succes afgerond." Op de vraag waar Chelize het meest profijt van



Aart Verrips, programmamanager NIBE-SVV: "Het volgen van de bijeenkomsten, het doornemen van de leerstof en het maken van de diverse opdrachten betekenen een studiebelasting van ongeveer 10 uur per week. Tzamen met de voorbereiding op het examen komt de totale studiebelasting op 200 uur.

Voor meer informatie over datums en prijzen zie: www.nibesvv.nl.

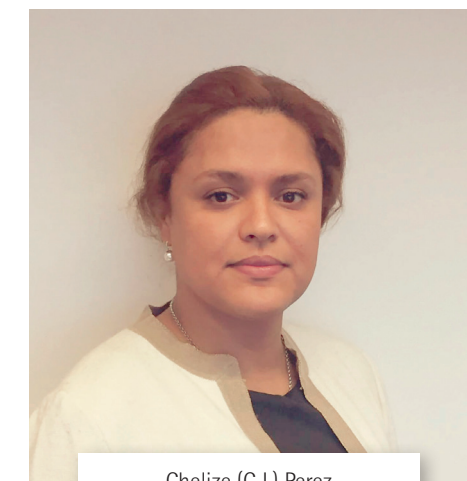
heeft in haar dagelijkse praktijk, noemt ze twee onderwerpen. "Doordat we klassikaal uitgebreid hebben stilgestaan bij de samenwerkingsovereenkomst tussen volmachtgever en -nemer heb ik meer inzicht en begrip voor ieders rol gekregen en heb ik mij dit onderwerp binnen het auditteam toegeëigend. Datzelfde geldt voor het onderwerp PARP. Daar ben ik nu intern coördinator van. De opleiding heeft dus direct haar vruchten afgeworpen. Het enige verbeterpunt, en dat hebben wij als klas ook als advies meegegeven aan NIBE-SVV, is om meer tijd in te richten voor het oefenen voor het examen, maar dat is het enige. Het is een fijne en prettige opleiding."



Selma Bayraktar



Robert Rademaker



Chelize (C.J.) Perez

DE PASSIE VAN ALBERT BOEKEL 'Ik voelde mij net Max Verstappen'



Albert Boekel houdt van auto's. Oldtimers welteverstaan. Niet om naar te kijken, maar om in te rijden. De managing director van Johanknegt adviesgroep rijdt klassieke rally's als de SLS Classic, de Horneland Rally en de Tulpenrallye, die hij in 2017 samen met Remco Luksemburg won. "Zonder een goede navigator ben je kansloos."

Tekst Martin Veldhuizen

Albert Boekel heeft net een uur vol enthousiasme over zijn passie voor klassieke rally's verteld, als hij aan het eind van het interview nog even los gaat. Hij pakt zijn telefoon erbij om foto's en filmpjes te laten zien van zaterdag 13 mei 2017, de dag die voor eeuwig in zijn geheugen gegrift staat. "Remco (Luksemburg, red.) en ik wonnen de Tulpenrallye, de grootste en een van de zwaarste internationale rally's die door AMAC

Nederland wordt georganiseerd en die al meer dan zestig jaar bestaat. Om de Tulpenrallye te winnen, kun je je onderweg geen fouten permitteren."

We zien hoe het winnende duo, geheel volgens de traditie, bovenop hun auto de verduisterde feestzaal van hotel Huis ter Duin in Noordwijk in worden gereden. Terwijl de muziek uit de boxen knalt, worden de schijnwerpers

gericht op Albert en Remco, die toegejuicht worden door mannen in smoking en vrouwen in galajurken. "Ik voelde mij toen net Max Verstappen", zegt Albert over de huldiging na de prestatie die hij drie jaar geleden met zijn navigator leverde.

ALFA ROMEO

De liefde voor het rijden van rally's ontstond bij Albert al op jonge leeftijd, vertelt de managing

director van Johanknegt adviesgroep in hun kantoor in Bussum. "Mijn pa vond autorally's leuk en deed mee aan charitatieve wedstrijden als de Witte Bedjes Rally en de Rode Kruis Rally. Als klein jochie ging ik voor het eerst met hem mee en toen ik vijftien was, leerde hij mij kaartlezen."

Tegenwoordig zit Albert liever achter het stuur van zijn eigen rallyauto. Hij bezit er twee: een 'gewone' Alfa Romeo Giulia en een Alfa Giulia Sprint GT. "De auto's zijn vrijwel identiek, alleen de koets is anders. Het grootste verschil is dat de Giulia Sprint (Bertone) meer geschikt is voor zwaardere rally's, met bijvoorbeeld snelheidsproeven in ruig terrein", legt Albert uit.

De geboren Amsterdammer en huidige inwoner van Uithoorn rijdt het liefst meerdaagse rally's als de Tulpenrallye, de SLS Classic en de Horneland Rally. "Ik ben gek op klassieke auto's en dit zijn klassieke rally's. Bij de Tulpenrallye moeten de auto's bijvoorbeeld vóór 1972 gebouwd zijn. Of het een hobby of een sport is? Allebei. Tijdens de rally's rijd je door prachtige gebieden in Nederland, Duitsland, België, Luxemburg en Frankrijk, door streken waar je

anders niet zo snel komt. Maar de sportieve uitdaging speelt ook zeker een rol. Wij rijden competitieve rally's op hoog niveau. Ik wil wel kunnen winnen, anders vind ik het al snel niet leuk meer."

NAVIGATOR

De rol van de navigator is erg belangrijk, zegt Albert. "Bij dit soort rally's ligt het accent op goed navigeren. Zonder een goede navigator ben je kansloos. Bij de rally's die wij rijden worden nogal eens oude militaire stafkaarten gebruikt. Daarop worden punten, pijlen of coördinaten uitgezet die de route vormen die je moet rijden. Soms stammen die kaarten uit de vorige eeuw en staan er wegen op die allang niet meer bestaan of er zijn nieuwe wegen die niet op de kaart staan. Ook zijn herkenningspunten als gebouwen en bruggen vaak verdwenen. De navigator moet zich dus goed kunnen oriënteren."

Albert leerde navigeren naast zijn vader, nu zit hij zelf achter het stuur met veelal de al genoemde Remco of Joep Wanders naast hem. "Het is een voordeel dat ik weet wat een navigator denkt en wil. De gemiddelde

"Om de Tulpenrallye te winnen, kun je je onderweg geen fouten permitteren"



bestuurder bemoeit zich niet met de navigator, maar ik kijk met hem mee. Soms op de kaart, vooral als hij mijn hulp inroept. Buiten de auto ben ik zijn ogen. Ik voel het als Remco of Joep zoekende is. Daarom vertel ik steeds wat ik zie in het veld. 'Ik ga nu een bruggetje over' of 'over honderd meter staat er rechts naast de weg een kerktoeren', zeg ik bijvoorbeeld. Op die wijze controleren we samen de kaart met de route die we rijden."

VERKEERSREGELS

De ranglijst wordt bij rally's bepaald aan de hand van de afgelegde route, de tijd en een aantal controlepunten onderweg. Zowel de politie als de organisatoren letten streng op naleving van de verkeersregels, zegt Albert. "We rijden tenslotte wel op de openbare weg. Ik zeg altijd: ik rijd hard waar het kan en ik houd mij aan de snelheid waar het moet. Verder is het heel belangrijk dat de chauffeur niet harder rijdt dan de navigator kan lezen. Het niveau in de expertklasse waarin wij uitkomen is zo hoog, dat je je geen fouten kunt permitteren."

Rallyrijden kán gevaarlijk zijn, toch maakte Albert nog geen grote persoonlijke ongelukken mee. Al reed hij in Tsjechië wel een keer zijn auto total loss. "Joep en ik reden de Wintertrail en op de laatste avond gingen we onderuit bij een regelmatigheidsproef, waarbij je over een bepaald traject een gemiddelde snelheid moet rijden en onderweg stempels moet verzamelen. Wij reden over besneeuwde wegen bergafwaarts toen de auto ineens begon te glijden. Onder de sneeuw lag een dikke laag ijs en even later lagen we met drie andere auto's, die ook uitgedaald waren, in de greppel."

Voor de reparaties en het onderhoud aan zijn auto's kan Albert terecht bij het Utrechtse autobedrijf Van Neerijnen, waar zijn auto's in de garage staan. In Utrecht knutselt hij bijna elke dinsdagavond aan z'n klassiekers. "Ik ben ooit begonnen met het vervangen van de remblokken en inmiddels kan ik redelijk veel zelf. Het lijkt net Meccano, vrijwel alles is schroefbaar. Ik heb meestal een lijstje met dingen die ik moet doen, zoals kleine storingen verhelpen, banden verwisselen of ruitenwissers vervangen. Maar de

GIO KLASSIER VERZEKERING

Albert Boekel begon zijn carrière in de assurantiëwereld bij Delta Lloyd. In 1997 startte hij met enkele ex-collega's assurantie adviesgroep Hereninvest in Haarlem. Tien jaar later verkocht hij zijn aandelen en nam Albert een sabbatical. "Ik wilde mijn twee jongens zien opgroeien." In 2012 keerde hij terug in verzekeringsland bij Johanknegt adviesgroep, dat hij samen met Frank Musters leidt. De afgelopen jaren namen zij enkele andere kantoren over, waaronder Gio Adviesgroep in 2015. "De toenmalige eigenaren waren liefhebbers van oldtimers en hadden in de jaren zeventig een verzekering voor klassieke auto's ontwikkeld. Na de overname hebben wij binnen onze volmacht de polis omgebouwd tot een uniek product: de Gio Klassieker Verzekering. Met ongeveer 13.000 polissen zijn wij marktleider op het gebied van oldtimerverzekeringen en dat willen we graag zo houden."

Dat Johanknegt adviesgroep begin 2019 werd overgenomen door BeneVia Heinenoord, vergroot de potentie voor de Gio Klassieker Verzekering, denkt Albert. "De kantoren die onder de paraplu van Heinenoord vallen hebben genoeg klanten die elders hun oldtimer verzekerd hebben. Hopelijk kunnen wij zaken doen met die kantoren en nieuwe oldtimerklanten binnenhalen."

techniek van de motor is niet echt mijn ding. Ik krijg de motor wel uit elkaar, maar nooit weer in elkaar, haha."

MEERDAAGSE RALLY'S

Met Remco of Joep naast hem pakte Albert de nodige prijzen. Behalve winst in de al gememoreerde Tulpenrallye won hij eerder ook de Stelling van Amsterdam Rally, de Midwinter Classic, de Drie Provinciën Rally, de ROZ Classic, de ABC-Rally en – al drie keer – de SLS Classic van Scheveningen naar Luxemburg en weer terug. "Ik rijd een aantal wedstrijden per jaar, waarbij ik mij concentreer op de meerdaagse rally's. Het is fysiek en mentaal zwaar, daarom sport ik minimaal drie keer in de week. Hardlopen en spinnen, dat werk."

ENGELAND

Dan is het tijd om te gaan. Maar niet voordat we de beelden bekeken hebben van de winnende Tulpenrallye in 2017 én voordat Albert zijn ambities voor dit jaar heeft ontvouwd. "Remco en ik nemen dit jaar voor het eerst deel aan de Rally of the Test in Engeland. Rallyvrienden zeggen dat we die absoluut een keer moeten meemaken. Engeland is een land van autoliefhebbers en het schijnt een prachtig evenement te zijn. Het is een andere rally dan wij gewend zijn en de Engelsen zijn er heel goed in. Wij gaan die rally niet zomaar effe winnen, maar ook in Engeland gaan wij uiteraard voor de beste prestatie. En als het ons daar bevalt, keren we later nog eens terug om wel de titel te pakken!"



ADVERTENTIE

Centraal geregeld met SoftRules®

Met **SoftRules®** maakt u het mogelijk om **online verzekeringen af te laten sluiten en te muteren**. Alles tussen de gebruikersschermen en het wegschrijven van de polissen in de backoffice kan met deze software **op één plaats** worden ingeregeld. Zo ook het toevoegen van afwijkende reken- en acceptatieregels, clausulering en koppelingen met andere rekenboxen, kenteken- en fraudesystemen.

Ontdek de voordelen van deze unieke tool op **softrules.com**



COLOFON

Jaargang 12, uitgave 32, april 2020

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



REDACTIE

Secretariaat NVGA - jjonker@NVGA.org

MET MEDEWERKING VAN:

Irene Okkerman - irene.okkerman@gmail.com
Martin Veldhuizen - www.martinveldhuizen.nl

FOTOGRAFIE

Raphaël Drent - www.fotodrent.nl

UITGEVER



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

VORMGEVING

ZPRESS Studio, Natascha Smeels

DRUK

ZPRESS Print

COPYRIGHT

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



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 rijders 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