NVGA

NEDERLANDSE VERENIGING VAN GEVOLMACHTIGDE ASSURANTIEBEDRIJVEN

GA magazine

NUMMER 34 | DECEMBER 2020

- Ontwikkelingen rond WA-direct
- Volmachtbedrijven in tijden van Corona

2020. Een bijzonder jaar. En een jaar waarin de relevantie van een rechtsbijstandverzekering duidelijker is geworden dan ooit. Als gevolg van de coronacrisis ontvingen wij duizenden extra hulpvragen. Van vragen over vakanties, tot vragen van zowel particulieren als ondernemers over contracten en arbeid en nog veel meer. Vragen die wij graag beantwoorden, want alleen met elkaar komen we eruit.

Wij danken alle met ons samenwerkende advieskantoren voor de prettige samenwerking in deze moeilijke tijd. Wij kijken uit naar eenzelfde fijne samenwerking in 2021. Een jaar waarin wij ook graag weer gezamenlijk invulling geven aan het juiste advies voor al uw klanten. Particulier én zakelijk. Pas goed op uzelf!

ARAG juridisch probleemoplossers

NVGA
NEDERLANDSE VERENIGING VAN GEVOLMACHTIGDE ASSURANTIEBEDRIJVEN

Van de redactie

Op naar een nieuw jaar vol ontmoetingen!

GA magazine van december nummer 3 is er gelukkig toch ook weer gewoon gekomen in dit bijzondere jaar.

Het eerste nummer met onze nieuwe medewerker Carolien Sala als spil in de samenstelling van dit nummer en jullie zullen het vast met mij eens zijn, het is weer een mooi nummer geworden.

2020 had een jaar moeten worden waarin we goed uit zouden pakken met een jubileumfeest zoals we dat elke 5 jaar gewend zijn om te doen. Het is allemaal anders gelopen. Het is een jaar geworden waarin we bedreven zijn geraakt in het vergaderen via een beeldscherm. Bijzonder efficiënt maar ook saai en we missen de sociale contacten. We doen het natuurlijk allemaal voor dat ene doel, de hoop en verwachting dat het weer wordt zoals het was in 2019. Gezellige bijeenkomsten met een hapje en een drankje, een congres en misschien wel een klein business reisje met een mooi zakelijk karakter.

Frank Hofmans en Irene Okkerman zullen helaas ook wat langer moeten wachten op een feestelijk afscheid als dank voor hun vele werk voor onze mooie vereniging. Frank en ik hebben het netwerken binnen de branche zo ongeveer uitgevonden en ik zal hem, zijn treffende uitspraken en sportieve inslag zeker gaan missen.

Irene namens de lezers en de redactie: bedankt wat je allemaal voor dit prachtige magazine heb gedaan. Het NVGA Magazine is inmiddels echt niet meer weg te denken uit onze volmacht markt.

Er zijn in het afgelopen ook weer mooie resultaten door de NVGA behaald voor de markt, de voorzitter komt daar in zijn bijdrage nog uitgebreid op terug.

Laten we met elkaar proosten op het nieuwe jaar waarin we hopelijk weer met volle teugen mogen genieten van ons vak en de ontmoetingen die ons verbinden. We wensen jullie fijne feestdagen!

Arie van den Berg

INHOUDSOPGAVE

VAN DE VOORZITTER	5
LEDENINTERVIEW KUIPER VERZEKERINGEN	6
RHION: ‘WIJ ZIJN KLAAR VOOR VERDERE GROEI.’	10
NICHE-VERZEKERAAR MARKEL	12
DE KLANTREIS VOOROP MET WA-DIRECT	16
AFSCHEID FRANK HOFFMANS	18
NVGA-GOLFEVENT	20
HET VOLMACHTBEDRIJF IN TIJDEN VAN CORONA	22
HOOFDPUNTEN VOLMACHTMARKT IN BEWEGING	27
UPDATE UNIFORME INRICHTING VOLMACHTKETEN	28
PE-WORKSHOP RGA	30
DE PASSIE VAN IRENE OKKERMAN	32

VAN DE VOORZITTER...

“Een uitzonderlijk jaar ten einde”

We zijn alweer aanbeland in de laatste maand van het jaar en we kunnen terugkijken op een uitzonderlijk 2020. Corona heeft ons lastige uitdagingen gebracht, maar ook nieuwe inzichten gegeven. In het voorjaar hadden we nog de hoop dat we in deze periode konden terugkijken op een geslaagd jubileumfeest. Dat heeft helaas nog niet zo mogen zijn. Echter, we hebben afgelopen jaar ook geleerd dat we met zijn allen veerkrachtiger zijn dan we hadden durven bevroeden.

De kracht van onze vereniging zit niet alleen in de behandeling van essentiële dossiers, maar juist ook in de samenkomsten en de verbintenis die we met elkaar hebben. Dit jaar zijn we al 60 jaar met elkaar verenigd en dat hadden we graag met u willen vieren in De Efteling. Dat heeft helaas geen doorgang mogen vinden, maar uitstel is geen afstel! Deze feestelijke bijeenkomst staat nu gepland voor september volgend jaar.

Gelukkig hebben we elkaar wel mogen ontmoeten tijdens ons jaarlijkse golfevent. Een event dat, met dank aan de organisatie, geheel volgens de regels van het RIVM heeft kunnen plaatsvinden. Volgend jaar hopen we elkaar weer vaker fysiek te mogen ontmoeten, maar zullen we ook de positieve effecten van deze pandemie omarmen en ons werk afwisselend fysiek en online laten plaatsvinden.
We hebben dit jaar, ook vanuit huis, veel met elkaar mogen bereiken. Er is een nieuwe VSV in de markt gezet die in de komende periode uitgerold zal worden. Deze vormt een mooie basis voor een toekomstbestendig volmachtkanaal en daar mogen we als vereniging trots op zijn.

Daarnaast ben ik verheugd te zien dat u, na mijn oproep van oktober, in actie bent gekomen om uw datakwaliteit op orde te brengen. Echter, we zijn er nog niet. 2021 wordt een belangrijk jaar voor ons allemaal waarin we dit samen voor elkaar zullen moeten boksen.

In september heeft u gelezen dat wij in gesprek gingen met het Verbond van Verzekeraars inzake de actieve transparantie van onze volmachtbeloning. Inmiddels hebben wij hierover samen afspraken gemaakt en heeft u het gezamenlijke statement van het Verbond van Verzekeraars en de NVGA in de pers en op onze website kunnen lezen. Er is geen sprake van een waterbedeffect en we kunnen ons weer gezamenlijk gaan richten op de toekomst.

Eind november zijn wij ons als bestuur gaan bezinnen op een plan voor 2021, welke we zullen delen op de komende ledenvergadering. Wij hopen dat deze fysiek kan plaatsvinden, maar hier zullen we nog op terugkomen.
Tot slot zullen we dit jaar afscheid moeten nemen van twee zeer gewaardeerde collega’s. Irene Okkerman, die vele jaren voor onze vereniging heeft gewerkt slaat een nieuwe weg in met haar eigen restaurant waarover u kunt lezen in het passie-interview van dit nummer.

Zij heeft dit magazine mede vormgegeven en is nauw betrokken geweest bij de organisatie van veel evenementen. Irene, bedankt voor je inzet al die jaren en we wensen je het allerbeste!
Oudgediende Frank Hoffmans gaat na vele jaren in de volmachtbranche genieten van zijn welverdiende vrije tijd. Frank is altijd zeer betrokken geweest bij onze vereniging en was lid van de commissie ledenzaken. Wij wensen Frank veel geluk en gezondheid toe!

De feestdagen zullen dit jaar een ander karakter hebben dan wij gewend zijn, maar het belangrijkste is dat we met elkaar gezond blijven. Ik wens u daarom mooie feestdagen en een gezond en gelukkig nieuwjaar!

Ron Gardenier,
Voorzitter NVGA

LEDENINTERVIEW KUIPER VERZEKERINGEN

“een eigenwijs familiebedrijf met persoonlijke aanpak”

Jacco Kuiper, Algemeen Directeur van Kuiper Verzekeringen, gelooft in een klantgerichte aanpak waarbij specialistische kennis centraal staat. Hij en Manager Volmacht Roelof Bisschop zien het specialistische volmachtbedrijf als verlengstuk van de maatschappij.

Tekst Carolien Sala, NVGA

De herfst is begonnen en het is nat en druilerig in Heerenveen. Echter, het monumentale pand waarin Kuiper Verzekeringen is gevestigd, straalt alleszins de somberheid van het weer uit. Binnen voelt het warm en gastvrij, precies zoals Jacco Kuiper, kleinzoon van oprichter Adam Kuiper, de relatie met zijn klanten ziet.

In 2014 nam Jacco het bedrijf over van zijn vader Jaap, die het bedrijf uitbouwde tot de grootte die het nu heeft.

Hoe was het om in het familiebedrijf te stappen?
Jacco: ‘De wereld is sinds de overname nogal veranderd. De verhouding tussen verzekeraar en volmachtbedrijf is geheel anders, maar ook de manier waarop mensen werken. Een sterk hiërarchische cultuur is niet meer van deze tijd en het gedrag van mensen is gewijzigd. Dat vergt dus een andere aanpak. We hebben daarom een nieuwe managementstructuur neergezet waarbij we kennis en eigen verantwoordelijkheid voorop hebben gesteld. Waar zijn onze mensen nu echt goed in? Dat heeft geresulteerd in een plattere managementstructuur en een modernere manier van leidinggeven. Iedereen moet vanuit zijn of haar kennis en kwaliteiten de vrijheid krijgen om zelf beslissingen te nemen en hun werk te doen. Zo hebben we onze eigen specialisten in huis. Bij een dergelijke vrijheid komt natuurlijk ook een verantwoordelijkheid kijken, maar die nemen onze mensen heel serieus. Zij beseffen dat onze klanten er direct baat bij hebben als zij hun werk goed doen.’

“We hebben een nieuwe managementstructuur neergezet waarbij we kennis en eigen verantwoordelijkheid voorop hebben gezet. Iedereen moet vanuit zijn of haar kennis en kwaliteiten de vrijheid krijgen om zelf beslissingen te nemen en hun werk te doen.”

De klant staat dus centraal?
Jacco: ‘Ja, hoe cliché ook, wij zetten klantbelang écht voorop en vinden het belangrijk dat we weten wie onze klant is. Wat drijft hen? Hoe kunnen we onze klant het beste helpen? Bij Kuiper is de klant koning en iedereen in onze organisatie weet dat ook en handelt daarnaar. Daarom werken we ook nog steeds met een buitendienst die de klant kent en bezoekt.’

Met de komst van het Corona-virus is het moeilijker om dat persoonlijke contact in stand te houden. Hoe pakken jullie dat aan?
Jacco: ‘We zijn eigenlijk meteen over gegaan tot actie. Juist in moeilijke tijden kunnen we onze meerwaarde laten zien. We hebben onze klanten gebeld en gevraagd of we ze konden helpen door met ze mee te denken. Zo hebben we geprobeerd om iedereen duidelijk te maken dat we er zo goed mogelijk voor ze willen zijn. En zodra dat weer mocht, hebben we bij een relatie 1000 boeketten rozen besteld en door onze buitendienst laten bezorgen bij onze klanten om ze een blijk van steun en waardering te geven. We proberen altijd de bril van de klant op te zetten en daar ook naar te handelen. Hoe kijkt onze klant naar een bepaalde situatie? We staan daardoor dicht bij onze klanten en dat heeft, ook in tijden van Corona, geresulteerd in blijvende groei.’

Komt die proactieve en positieve houding ook in andere zaken terug?
Roelof: ‘Ja, dat zit wel een beetje in onze aard. Sommige dingen zijn nu eenmaal noodzakelijk, maar laten we er dan ook voordeel uit proberen te halen. Zoals het Werkprogramma bijvoorbeeld, iets dat door velen toch een beetje als een verplicht nummer wordt gezien. Wij kijken of we er van kunnen leren en er onze organisatie ook echt beter van kunnen maken. Dan krijg je een synergetisch geheel en krijgt het ook meerwaarde voor je bedrijf. We hebben het Werkprogramma compleet geïntegreerd in onze eigen processen en systemen. Hierdoor is het geen aparte of vervelende klus, maar een onderdeel van onze bedrijfsvoering geworden.’

De volmachtbranche is aan veranderingen onderhevig. Hoe kijken jullie naar de consolidatietrend?
Jacco: ‘Het is onvermijdelijk dat een aantal kantoren zullen verdwijnen. Grotere bedrijven kunnen meer efficiency-voordelen bewerkstelligen. Wij voelen er echter niets voor om portefeuilles op te kopen, juist omdat we dicht bij onze klant willen staan. Als we portefeuilles opkopen is die connectie weg. Daarnaast denk ik dat onze meerwaarde zit in onze kennis en specialiteiten, dat zijn zaken die je met de aankoop van portefeuilles niet zomaar kan overnemen. Dat is misschien ook wel het eigenwijze van een familiebedrijf, wij doen echt ons eigen ding.’

midglas®

Dat geeft vertrouwen en biedt zekerheid

DIRECTHERSTEL 24/7 BIJ SCHADE

Midglas is met meer dan 800.000 verzekerde risicoadressen marktleider in de glasverzekeringsbranche. Het verzekeren van glasrisico's is onze corebusiness. We hebben ons ontwikkeld van een pure glasverzekeraar naar een moderne full-service organisatie en werken hierbij volgens een hoge standaard: de Midglas standaard.

Door onze unieke samenwerking met De Glaslijn kunnen wij 24/7 hoogwaardig directherstel van glasschades aanbieden, uitgevoerd door een landelijk dekkend netwerk van professionele glasherstellers. Scan voor onze glasheldere animatievideo over het schadeproces de QR-code.

Dreef 4, Postbus 3232, 4800 DE Breda, 076 522 44 77
info@midglas.nl www.midglas.nl

Jacco: "Onze meerwaarde zit in onze kennis en specialiteiten, dat zijn zaken die je met de aankoop van portefeuilles niet zomaar kan overnemen."

Jullie zijn specialist op het gebied van watersport en klassieke auto's, kun je daar meer over vertellen?
Jacco: 'Wij delen de passie die onze klanten hebben voor de watersport en oldtimers. Wij verplaatsen ons in de klant, begrijpen goed waar onze klanten naar op zoek zijn, maar ook hoe zij bijvoorbeeld omgaan met hun oude auto of waar verschillende typen boten voor gebruikt worden. Dat zorgt ervoor dat we veel kennis hebben op dit gebied waardoor we de risico's ook veel beter kunnen inschatten. Daardoor krijg je gewoon een betere polis dan wanneer je die automatisch uit een computer haalt. We gaan normaal gesproken ook naar verschillende vakbeurzen om onze klanten te ontmoeten, maar die zijn vanwege Corona uitgesteld. Als assuradeurenbedrijf zul je speciale kennis moeten toevoegen die een verzekeraar niet heeft. Hiermee maak je namelijk het verschil en kun je , in het verlengde van de verzekeraar , toegevoegde waarde leveren aan de klant. Ik denk dat je op die manier ook toekomstbestendig bent.'

Kuiper is al sinds lange tijd lid bij de NVGA. Wat maakt het lidmaatschap voor jullie belangrijk?
Roelof: 'Wij vinden het belangrijk dat we aansluiting vinden bij maatschappijen, maar ook bij collega-bedrijven. Niet alleen kun je ervaringen uitwisselen en de krachten bundelen, je kunt ook veel van elkaar leren. Wat je uit zo'n lidmaatschap haalt, hangt wel af van je eigen betrokkenheid. Bij de bijeenkomsten halen wij best wel veel informatie op die we ook delen in het MT en binnen de organisatie. Zo weten we wat er speelt en hoe we met bepaalde zaken om kunnen gaan. Daarom is het lidmaatschap van de NVGA voor ons heel belangrijk.'

Roelof: "Die proactieve en positieve houding zit wel een beetje in onze aard."

RHION:

‘Wij zijn klaar voor verdere groei.’

Op de marktmiddag Volmachten van 10 april 2019 presenteerde het NVGA-bestuur rhion als nieuwe buitenlandse toetreder. Slechts 14 dagen daarvoor had rhion besloten om de stap te wagen. Personeel moest nog worden gezocht en de vergunning aangevraagd. Ruim anderhalf jaar later zijn we benieuwd naar de stand van zaken. We spreken, uiteraard digitaal, met Berend Jan Tempelman (Managing Director rhion) en Simon Hopf (Communicatiespecialist RheinLand Versicherungsgruppe)

Tekst Carolien Sala, NVGA

Hoe is het jullie sinds de marktmiddag in 2019 vergaan?
‘Toen we door de NVGA werden gepresenteerd hadden we feitelijk nog niets, behalve de intentie om hier een succes van te maken. We zijn snel aan de slag gegaan. Naast het regelen van de benodigde vergunning moesten we de markt ook echt leren kennen. Als we naar de Duitse verzekeringsmarkt kijken, dan is het provinciale kanaal nog enigszins vergelijkbaar, daarbuiten is alles anders. Het volmachtkanaal bestaat in Duitsland zo goed als niet. Dat betekent dat wij echt moesten leren begrijpen wat een volmacht is en wat een volmacht doet. In Nederland bleken de standaarden toch wel anders te liggen dan in Duitsland. Een duidelijk voorbeeld is dat de handvol volmachten in Duitsland schades tot € 5.000,- mogen uitkeren. In Nederland gaat het over bedragen tot €€0.000,-.
Dat betekent dat je moet schakelen en vertrouwen moet hebben in de markt en je relaties. Je zult je als buitenlandse toetreder moeten aanpassen aan de Nederlandse markt volgen wat in de Nederlandse markt als norm wordt gehanteerd. Belangrijk daarbij is onze keuze om alleen zaken te doen met NVGA-leden. We hebben gezien dat de NVGA-leden stuk voor stuk professionele volmachtpartijen zijn en dat we veel van ze kunnen leren over de markt. Gezamenlijk kom je dan een hele stap verder en omdat wij alleen het volmachtkanaal bedienen kunnen we daar ook echt op bouwen.’

NVGA
NEDERLANDSE VERENIGING VAN GEVOLMACHTIGDE ASSURANTIEBEDRIJVEN

rhion

Jullie zijn sinds januari van dit jaar gaan tekenen. Is dat volgens plan verlopen?
‘Ja. We zijn tot 31 december 2019 bezig geweest met de voorbereidende fase en konden vanaf 1 januari van dit jaar gaan tekenen. Daar moesten we natuurlijk onze vergunning voor hebben, maar ook die is volgens planning op 15 oktober verleend. We zijn begonnen met het leggen van een fundering door mee te tekenen op pools, maar dat is niet ons enige doel. We willen uiteindelijk naar eigen producten en huismerkproducten voor zowel de particuliere als de zakelijke markt.’

Wat voor producten gaan jullie ontwikkelen?
‘We willen Nederlandse producten maken voor de Nederlandse markt maar ons wel onderscheiden We zullen soms aspecten toevoegen waarvan we zien dat die in Duitsland werken, maar onze Nederlandse producten worden geen vertaling van onze Duitse producten. Dat betekent ook dat we de afgelopen periode geleerd hebben hoe we dat goed kunnen doen, rekening houdende met o.a. de PARP-normering. Gelukkig hebben we inmiddels een goed team met veel kennis en ervaring binnen de volmachtbranche.’

Goed team cruciaal voor succes
‘We zijn heel blij dat we een diverse groep aan nieuwe collega’s bij ons hebben weten te krijgen die voor het overgrote deel jarenlange ervaring in de volmachtbranche hebben. Daardoor weten we ook hoe volmachtkantoren met een verzekeraar omgaan en hebben we veel geleerd. Natuurlijk hebben we ook hinder ondervonden van Corona. Het is niet gemakkelijk om een team met nieuwe mensen op elkaar ingespeeld te krijgen als iedereen vanuit huis werkt. Zo willen we onze mensen ook graag fysiek kennis laten maken met het moederbedrijf in Duitsland, maar dat gaat voorlopig niet. Veel contact en aandacht is daarom erg belangrijk.’

Hoe zien jullie de toekomst?
‘We zien dat door overnames het aantal volmachtpartijen afneemt, maar dat de kwaliteit en de professionaliteit van de bedrijven die overblijven uiterst hoog is. Dat geeft veel vertrouwen voor de toekomst als volmachtverzekeraar. Daarnaast bied onze toetreding meer diversiteit in het risicodragerschap voor de volmachtkantoren. Er zullen vast nog meer (buitenlandse) toetreders volgen, maar dat zien wij als een positieve ontwikkeling voor dit kanaal.

Qua productportfolio zijn we nu begonnen met de particuliere markt. Dat willen we in de toekomst graag uitbreiden naar een zakelijk pakket, maar dat gaat altijd in overleg met onze volmachtnemers en hun behoefte. Wij zien met een gedewgen samenwerking de toekomst positief tegemoet. En omdat we nu zover zijn dat we onze processen en basisproducten hebben staan, zijn we klaar voor verdere groei. We staan dus open voor meer samenwerkingen binnen de NVGA.’

Berend Jan Tempelman

Simon Hopf

Niche-verzekeraar Markel zet in op een langdurige samenwerking met het volmachtkanaal

Met uitzicht op de moderne architectuur van de Rotterdamse Kop van Zuid, werken er normaal gesproken zo'n 48 mensen op het kantoor van Markel Nederland, onderdeel van het internationaal opererende Markel Insurance SE. Nu is het kantoor leeg, vanwege de maatregelen rondom Corona. We spreken Manager Volmacht Kiki van Noort en Manager Sales & Marketing Vincent van Wing daarom via Teams.

Tekst Carolien Sala, NVGA

Jullie zijn beiden relatief kort in dienst bij Markel. Wat maakte dat jullie de overstap waagden?
Kiki: 'Ik startte middenin de lockdown. Niet de meest ideale omstandigheden om bij een nieuwe werkgever te beginnen, maar het is heel goed gegaan. Het leuke aan een kleinere organisatie is dat er nauw wordt samengewerkt waardoor er synergie ontstaat tussen de verschillende afdelingen. Daarnaast kan ik hier weer bouwen aan de groei van het distributiekanaal volmachten, een uitdaging waar ik aan toe was.'

Vincent: 'Het mooie van Markel is dat we de stabiliteit van een grote internationale verzekeraar hebben, maar de dynamiek van een jong bedrijf. Natuurlijk hebben we te maken met ons moederbedrijf, maar omdat we veel vrijheid hebben, kunnen we heel autonoom werken. Daardoor kunnen we onze ervaring en ideeën goed inzetten voor de groeivisie die we hebben.'

Markel is een niche-verzekeraar. Wat maakt jullie bijzonder?
Vincent: 'Door onze specialisatie hebben we veel kennis op het gebied van beroepsaansprakelijkheid, bedrijfsaansprakelijkheid en bestuurdersaansprakelijkheid. Onze kennis en kunde zetten we ook in om onze businesspartners te ondersteunen met het verzekeren van zakelijke risico's die minder snel te verzekeren zijn via multibranche verzekeraars. Daarnaast vinden we kwaliteit van service belangrijk. Onze schade-afhandeling doen we zelf en die is van hoog niveau, dat krijgen we ook terug van de markt. We houden van een directe en persoonlijke aanpak. Zo hebben we ook geen keuzemenu wanneer er een adviseur of volmacht belt maar zijn onze acceptanten direct bereikbaar en kunnen adviseurs en gevolmachtigden altijd met ons sparren.

Hoe kijken jullie naar de samenwerking met het volmachtkanaal?
Vincent: 'Het volmachtkanaal is een belangrijk en groeiend distributiekanaal binnen Nederland. Markel wil als zakelijke niche verzekeraar groeien en de volmachtmarkt is daar een belangrijke factor in. Een goede samenwerking met de overkoepelende organisaties zoals het Verbond van Verzekeraars en de NVGA is hierbij essentieel en hier investeren we dan ook in.
Kiki: 'Ik heb zelf bij een volmachtbedrijf gewerkt en daarom snap ik ook zo goed wanneer bepaalde zaken wel of niet hanteerbaar zijn. Mijn filosofie is daarom dat we in deze markt veel meer naar een langdurige en toekomstbestendige samenwerking moeten. In aansluiting daarop geeft Markel mij de mogelijkheid om deel te nemen aan werkgroepen bij het Verbond van verzekeraars. Dit zorgt ervoor dat we goed aangesloten blijven bij de ontwikkelingen in de markt, mede door de contacten met de leden van de NVGA en het Verbond.

Hoe kenmerkt zich jullie volmachtbeleid?
Kiki: 'We willen graag groeien binnen de volmachtmarkt en het leveren van kwaliteit in combinatie met een lange-termijn visie staan hierbij voorop. Wij willen "leader in liability" zijn en we zijn ervan overtuigd dat het volmachtkanaal hiervoor een belangrijk distributiekanaal is. We willen graag groeien, maar wel gecontroleerd en met een gezonde portefeuille. Ons onderscheidend vermogen zit dus niet zozeer op prijs, als wel op kwaliteit, kennis, service en schadeafhandeling.'
Vincent: 'Vanwege de aard van ons product werken we alleen samen met voornamelijk zakelijk georiënteerde volmachten. Daarin kijken we echt naar de lange termijn relatie en vinden we een goede samenwerking belangrijk. Omdat kennis bij ons voorop staat, investeren we ook in de opleiding van de acceptanten van de volmacht. Onze producten zijn complexer dan bijvoorbeeld een autoverzekering, waardoor die kennis ook echt nodig is. Vaak zien we dat mensen het belang en de mogelijkheden van onze producten pas echt gaan zien als we erover met ze in gesprek gaan.'

De verzekeringsmarkt is aan veranderingen onderhevig. Hoe kijken jullie naar ontwikkelingen zoals de consolidatietrend en de toetreding van buitenlandse verzekeraars?
Vincent: 'Door overnames bij verzekeraars zoals die van Delta Lloyd en Reaal is het aantal volmachtverleners kleiner geworden. De toetreding

Kiki: 'Continuïteit is heel belangrijk voor ons en onze klanten. Juist daarom zien we een langdurige en prettige samenwerking met het volmachtkanaal als een hele goede manier om toegevoegde waarde naar onze klanten te brengen.'

van buitenlandse verzekeraars lijkt mij daarom een goede ontwikkeling. Door het wegvallen van een aantal risicodragers ontstaat er in de markt meer ruimte voor één-maatschappij producten. Daardoor kunnen wij voor een volmacht steeds meer toegevoegde waarde bieden. Als we kijken naar de consolidatieslag binnen het volmachtkanaal, dan verwacht ik dat die nog wel even zal doorzetten. Het aantal volmachten neemt daardoor verder af, maar dat biedt ook weer ruimte voor nieuwe initiatieven. Zo kan een maatschappij als die van ons prima samenwerken met een kleinere speler, waar dat voor andere verzekeraars misschien niet meer rendabel is.'

Kiki: 'Ik denk dat het goed is dat volmachtbedrijven zich bundelen als dat de kwaliteit ten goede komt. Er zijn veel verschillende volmachtbedrijven met een eigen filosofie, strategie en bedrijfsvoering in deze branche en ik hoop dat die diversiteit ondanks de consolidatie wel blijft bestaan.'

Hoe kijken jullie naar de toekomst?

Vincent: "Onze producten zijn niet statisch en de wereld van de zakelijke aansprakelijkheid is volop in beweging. Dit betekent dat wij als specialist ook constant meebewegen met de markt. Wat we ook zien is dat zakelijke aansprakelijkheid best ingewikkeld is en dat zowel adviseurs als volmachten graag met ons in overleg gaan wanneer het gaat om dit soort risico's. Ook toenemende juridisering van de samenleving en een toenemende claimcultuur speelt een belangrijke rol. Een voorbeeld is bestuurdersaansprakelijkheid, een tot voor kort minder snel gesloten product. Doordat men tegenwoordig veel sneller zelf op onderzoek uit gaat en autoriteiten aan gezag hebben moeten inboeten, neemt het aantal claims de laatste jaren fors toe. De jurisprudentie op het gebied van bestuurdersaansprakelijkheid is één van de hardst groeiende op dit moment. Bestuurders worden steeds vaker hoofdelijk aansprakelijk gehouden voor zaken waar dat vroeger niet het geval was. De vrijwillige bestuursfunctie binnen de plaatselijke hockeyvereniging kan zo hele grote gevolgen hebben. Ik denk daarom dat de risico's die wij verzekeren steeds meer aandacht en belang zullen krijgen.'

Kiki: 'We hebben een lange termijn visie. Dat betekent ook dat we de ontwikkelingen in de markt monitoren en tijdig anticiperen op zaken die we zien aankomen. Gelukkig hebben we een sterk team met veel kennis, waardoor we dat ook kunnen. Continuïteit is heel belangrijk voor ons en onze klanten. Juist daarom zien we een langdurige en prettige samenwerking met het volmachtkanaal als een hele goede manier om toegevoegde waarde naar onze klanten te brengen.'

Vincent: 'Bestuurders worden steeds vaker hoofdelijk aansprakelijk gehouden voor zaken waar dat vroeger niet het geval was. De vrijwillige bestuursfunctie van de plaatselijke hockeyvereniging kan zo hele grote gevolgen hebben.'

‘DE KLANTREIS VOOROP MET WA-DIRECT’

Op 3 november vond een livestream van het Verbond plaats over de invoering van WA-direct. Nog geen week later volgde het bericht dat ook de Autoriteit Consument en Markt (ACM) de regeling steunt en is de laatste horde, de ALV van het Verbond op 16 december, in zicht. We spreken met Thom Mallant (namens het Verbond van Verzekeraars, directeur bij Allianz) en Johan van den Neste (namens de NVGA) vanuit de Werkgroep WA-direct over de laatste ontwikkelingen.

Tekst Carolien Sala, NVGA

Waar komt het initiatief voor WA-direct vandaan?
Thom: ‘Binnen de branche is het besef dat de klant centraal moet staan steeds groter geworden. Dat maakt dat we ook naar de klantreis (het proces dat de klant doorloopt van de schade tot en met de afwikkeling en reparatie daarvan) zijn gaan kijken. In het huidige systeem is die klantreis voor de klant zelf niet logisch. De klant wil geholpen worden door de verzekeraar of het volmachtbedrijf waar hij zelf voor gekozen heeft De nieuwe regeling sluit aan bij die verwachting en dat is dan ook het vertrekpunt geworden voor deze regeling.’
Johan: ‘Eigenlijk zou je kunnen zeggen dat er in het proces van de WA-verzekering altijd een weeffout heeft gezeten. En die zetten we met WA-direct weer recht.’

Er wordt gesproken over een “regeling”. Het is dus geen verzekering?
Thom: ‘Dat klopt. WA-direct is geen verzekering, maar een onderling afgesproken werkwijze tussen verzekeraars en de aan hen verbonden gevolmachtigden. Iedereen met een WA-verzekering bij een deelnemende verzekeraar kan straks kiezen om van deze regeling gebruik te maken. Het is voor een klant dus ook nog steeds mogelijk om voor het huidige systeem te kiezen.’

Waar worden de afspraken rond deze werkwijze vastgelegd?
Thom: ‘De afspraken rond dit proces worden vastgelegd in een bedrijfsregeling. Dit is een samenspel van afspraken tussen de partijen in de keten. Hierin wordt onder andere vastgelegd op welke schades deze regeling van toepassing is, hoe deze moeten worden afgehandeld en hoe we dat achteraf op elkaar verhalen. Zo maken we gebruik van vereenvoudigde concepten, zoals de beschreven schadesituaties in OVS, om discussie te vermijden en de doorlooptijden te verkorten. Ook is vastgelegd dat we voor de afhandeling Clearinghuis gebruiken.’
Johan: ‘Het gebruik van Clearinghuis betekent voor een deel van de gevolmachtigden dat ze hier nog bij aan moeten sluiten. Gelukkig is dit bijzonder laagdrempelig. Het gebruik van Clearinghuis moet de werkdruk uiteindelijk verminderen.’

Welke verzekeraars zijn hier straks bij aangesloten?
Thom: ‘Alle WAM-verzekeraars die lid zijn van het Verbond zullen, wanneer de bedrijfsregeling tijdens de ALV in december wordt vastgesteld, verplicht participeren in deze regeling. Dat betekent dus ook dat alle volmachtpartijen die aan hen verbonden zijn, verplicht deelnemen. Ook verzekeraars die geen lid zijn of volmachten die voor buitenlandse verzekeraars werken, kunnen zich bij de regeling aansluiten. Om dit te laten slagen is het ook een vereiste dat het overgrote deel van de partijen in de markt dit onderschrijft. Veruit de meerderheid van de markt moet deelnemen als we willen dat het werkt. Gelukkig merken we in onze gesprekken met alle stakeholders dat de overgrote meerderheid achter WA-direct staat.’

Thom Mallant

Bij aanvang komen alleen schades tussen een personenauto en één ander gekentekend vervoermiddel in aanmerking voor WA-direct. Waarom is daarvoor gekozen?
Thom: ‘WA-direct richt zich voor nu inderdaad alleen op de meer genormaliseerde materiele schades. Dit omdat deze schades vrij overzichtelijk zijn en we hiermee het proces goed kunnen analyseren en verbeteren voordat we verdere stappen zetten. Voor de toekomst bestaat de wens om dit uit te breiden naar letselschades, maar daarvoor zullen we het proces eerst in gebruik moeten nemen en analyseren. Bovendien zijn letselschades veel complexer.’

De streefdatum voor invoering van WA-direct is 1 juli 2021. Waar staan jullie nu in dat proces?
Thom: ‘WA-direct is een andere manier van werken die vergt dat partijen daar op ingesteld zijn. Daarom moeten we elkaar goed meenemen en open en transparant communiceren. Ook voor de klant is het belangrijk dat hij weet wat hij kan verwachten en dat hij een keuze heeft. We voeren daarom met heel veel partijen in de keten gesprekken, waaronder de ACM, die deze regeling ook onderschrijft. Over het algemeen reageert men enthousiast op dit initiatief, juist omdat de klant hier beter van wordt. We hebben bijvoorbeeld ook contact gehad met de ANWB, die eveneens positief hebben gereageerd.
De NVGA is een belangrijke distributiepartij omdat volmachtbedrijven heel veel in de materiële schades zitten. Daarom is het belangrijk dat we vanuit verzekeraars en gevolmachtigden hetzelfde beogen. Gevolmachtigden staan dicht bij de klant en hebben een groot gezamenlijk volume, daarom zijn ze zo belangrijk in dit verhaal.
Johan: ‘Dat is ook de reden dat we nu al met bezig zijn met het maken van een toolkit. Deze zal in het eerste kwartaal van volgend jaar worden opgeleverd zodat de volmachtbedrijven het tweede kwartaal hebben om zich goed voor te bereiden. Daarnaast zijn we aan het kijken hoe we de regeling op een goede manier kunnen verwerken in de VSV, daar komen we later nog op terug.’

Wat verandert er voor het volmachtbedrijf?
Johan: ‘Voor wie nog niet is aangesloten bij clearinghuis, zal dit nog moeten doen. Dit is echter een weinig impactvolle formaliteit. Daarnaast verandert er natuurlijk wat in het proces van de schade-afhandeling. Zo zul je bij de intake moeten bepalen of de schade in aanmerking komt voor WA-direct of niet en aan de achterkant zal er feedback verzameld worden. Dat is nodig omdat we de nieuwe werkwijze willen toetsen en zullen moeten bijsturen waar nodig. Wij zullen later nog communiceren over het dashboard dat hierbij hoort.’
Thom: ‘We willen kwalitatief en kwantitatief informatie ophalen bij consumenten om te kijken hoe ze deze manier van handelen ervaren. Dat doen we aan de hand van doorlooptijden, maar we willen ook kwalitatieve feedback. En daarnaast houden we bij waar we als deelnemers van elkaar kunnen leren. Zo kunnen we met elkaar iets neerzetten dat aantoonbaar beter is voor de klant en de keten.

Johan van den Neste

FRANK HOFFMANS:

‘Het is tijd voor de andere mooie dingen in het leven.’

Wanneer we in 2021 eindelijk weer wat feestelijkheden mogen organiseren, zullen we dat jammer genoeg zonder gangmaker Frank Hoffmans moeten doen. Frank gaat met pensioen bij Klap en verlaat de NVGA ledencommissie waar hij de afgelopen jaren enthousiasme en joie de vivre bracht. Een mooie aanleiding voor een interview.

Tekst Carolien Sala, NVGA

Het welbekende scherm in Teams springt aan en we zien een enigszins gehaaste Frank door de gangen van Klap lopen. ‘Sorry, ik was het compleet vergeten. Ik ben nou eenmaal mega chaotisch!’ Met zijn vrolijke lach en zijn haast aangeboren charme is het hem direct vergeven. Frank is een mensen-mens, een verbinder, en vindt het heerlijk om te netwerken.

‘Ga je dat niet missen?’
‘Ja natuurlijk. Maar je moet weten wanneer je moet stoppen. Ik ben nu 62 en het is tijd om andere dingen te doen. Overigens blijf ik nog wel betrokken bij Klap, ik kan meedenken over strategische zaken, maar ik hoef niets meer te doen.’ Lachend: ‘Dat bevalt me wel, want ik ben ook nog eens aartslui.’

‘Hoe ben je eigenlijk in de verzekeringswereld terecht gekomen?’
‘Klap is het familiebedrijf van mijn overgrootvader. 35 jaar geleden stonden mijn ooms aan het roer en zij worstelden met de overdracht aan de nieuwe generatie. Hun kinderen waren nog te jong om in het bedrijf te tappen en zo kwamen ze uit bij mij. Ik werkte destijds bij een bank en

de overgang was een goede stap want mijn werk is al die tijd mijn hobby geweest. Ik vond het heerlijk om met klanten om te gaan en die verbinding te leggen. Mijn neven (medevennoten Klap) en ik waren enorm complementair, waardoor we allemaal konden doen waar we goed in waren. Dat was maar goed ook, want leiding geven en organiseren zijn niet mijn ding.’

‘Toch heb je wel verschillende bestuursfuncties gehad.’
‘Dat klopt. Op de een of andere manier vroegen ze mij daar altijd voor terwijl ik een bloedhekel aan vergaderen heb. Zo heb ik in het bestuur van NVA, de voorloper van Adfiz, gezeten. Een dergelijke bestuursfunctie betekent ook dat je soms politiek correct moet zijn en dat ben ik niet. Als iets niet in het belang is van de klant, of niet gaat zoals ik wil, dan ben ik iemand die ook gemakkelijk de samenwerking opzegt. Daar hebben mijn volmacht-collega’s ook regelmatig last van gehad, dus dat zullen ze nu vast niet missen.’

‘Wat is je uit die tijd het meest bijgebleven?’
In mijn tijd bij de NVA noemden ze mij “koning incentive” omdat ik met elk reisje dat vanuit verzekeraars werd georganiseerd meeging. We hebben daar ongelofelijk veel lol van gehad, maar het was voor mij ook echt werken. Door deze uitjes leerde je de persoon achter de verzekeraar of tussenpersoon beter kennen en ontstond er begrip voor elkaars positie. Daardoor was er vertrouwen en dat maakte het zakendoen ongelofelijk veel simpeler, makkelijker en beter. En dat was zeker ook in het belang van de klant. Ik vind het daarom doodzonde dat dit niet meer kan. De ledencommissie paste daarom wél heel goed bij mij omdat we daarin bedachten welke leuke en nuttige dingen we nog wel samen konden organiseren. Ik vond het hartstikke leuk om daarover mee te denken.

Toen verzekeraars ons niet meer mee mochten nemen, hebben we het omgedraaid: laten wij vanuit de NVGA dan de verzekeraars uitnodigen. Buiten dat skiën een enorme hobby van me is, zorgden de wintersporten die we vervolgens organiseerden ook voor een ontspannen werkklimaat. Ik denk dat het nut van dit soort reizen dan ook enorm wordt onderschat. Ik hoop daarom dat ze in de toekomst weer georganiseerd zullen worden, al is het maar voor de binding tussen onze leden onderling.’

‘Je wist mensen aan de NVGA te binden en ze mee te krijgen op netwerkreizen of uitjes, zelfs als ze daar sceptisch over waren.’
‘Ik vind dat gewoon ontzettend leuk en ik hou van netwerken. Mijn motto is: hoe meer zielen hoe meer vreugd. Eigenlijk alles wat met contact en mensen te maken heeft vind ik gewoon heerlijk om te doen. Het leuke was ook dat zodra ze die ervaring hadden, ieder jaar mee bleven gaan.’

‘Wat zijn je toekomstplannen? Heb je nog leuke reizen op de planning?’
‘Onze vier kinderen zouden dit jaar allemaal het huis uit zijn, dus we zouden onze handen vrij hebben. Ik had een hele Excel lijst gemaakt met reizen en trips voor de komende 4 jaar. Maar toen kwam Corona, dus nu besteden we onze weekenden thuis. De oudste twee zitten op kamers, maar die probeer ik zoveel mogelijk naar huis te lokken zodat we samen kunnen eten. Ik hou van die gezelligheid. Daarnaast heb ik nog een paar commissariaten, waaronder bij DAK, een Oogziekenhuis en Insurvest, het bedrijf dat een belang in Klap heeft genomen. Verder houd ik mijn opties open en zie ik wel wat er op mijn pad komt. Voorlopig ga ik eerst lekker genieten van niks doen.’

NVGA-GOLFEVENT

“Goed om elkaar weer - op gepaste afstand - te ontmoeten”

Geheel volgens de richtlijnen van het RIVM vond op 23 september het 10e NVGA-golfevent plaats voor NVGA-leden en businesspartners in de volmachtbranche. Op de golfbaan Brunssummerheide namen bijna 85 mensen deel aan de 18-holes wedstrijd en de clinic met 9-holes wedstrijd. Met de laatste zomerzon op de greens bleek het de perfecte datum voor deze buitendag. Na een zomerse warme dag schoof iedereen aan voor een uitgebreid diner.

Graag bedanken wij onze sponsoren Midglas glasverzekeraar en rhion.

rhion.digital

midglas glasverzekeraar

UITSLAGEN

18 HOLES WEDSTRIJD

1e prijs:	Ramona van de Klundert
2e prijs:	Robert Smeets
3e prijs:	Eric Westenburg
Neary:	Frank Rensen
Longest Drive Dames:	Sandra Nordsiek
Longest Drive Heren:	Flip Juch

CLINIC

1e Prijs:	Joyce Bosch, Alwin Smale, Maryse Kuijper, Rogier van der Kooy Versteeg.
2e Prijs:	Carola Wijkamp, Vincent van Wing, Daan van der Lugt, Rob van Rietschoten.
Beste Speler:	Jochem de Man
Aanmoedigingsprijs:	Ilse Laurijsen en Caro Sala.

HET VOLMACHTBEDRIJF IN TIJDEN VAN CORONA

Het is december en we kunnen terugkijken op misschien wel het opmerkelijkste jaar dat we gekend hebben. Waar we elkaar in januari met drie kussen nog nietsvermoedend gelukkig nieuwjaar wensten, waren we medio maart plots thuis aan het werk. Mét de kinderen.

Tekst Carolien Sala, NVGA

Hoe is het onze leden vergaan? En tegen welke zaken zijn zij aangelopen? Wat viel juist mee? We spreken met Barend van der Wall en Marlies Haag-Wilkes (One Underwriting), Tim Rijvers (DAK), Frans Kemper (Licent) en Ruud Hoeijmakers (Hoeijmakers Groep) over het nu al zo befaamde jaar 2020.

Hoe hebben jullie het thuiswerken ervaren?
Tim: 'We moesten van de ene op de andere dag met zijn allen thuis gaan werken. Gelukkig hebben we dat direct kunnen regelen. Toen de scholen dicht gingen was dat wel even een uitdaging. Zorgen dat je zelf aan je werk toekomt terwijl je samen met de kinderen huiswerk moet maken is niet ideaal maar je past je noodgedwongen aan. Je merkt wel dat je mensen minder snel spreekt, omdat het gesprekje bij de koffieautomaat of aan het bureau er niet is. Daarom hebben we binnen het management al snel besloten om elk, iedere dag, minstens twee mensen te bellen om even bij te kletsen. Hoe gaat het met je? Omdat deze situatie zo ingrijpend is, vinden wij het echt belangrijk om aandacht aan onze mensen te besteden.'

Marlies: 'Ik heb me verwonderd over de veerkracht en de flexibiliteit van onze medewerkers en de organisatie. Het thuiswerken was snel geregeld en is nagenoeg vlekkeloos verlopen. Wat ik wel heb gemerkt is dat de scheiding tussen werk en privé snel vervaagt en het is wel belangrijk om daar alert op te zijn. Je bent al gauw van 's ochtends vroeg tot 's avonds laat met je werk bezig.'

Barend: 'Je merkt dat mensen op den duur wel gewend raken aan de nieuwe situatie. Waar mij in het begin nog regelmatig gevraagd werd hoe lang het thuiswerken nog ging duren, hoor ik daar nu niemand meer over. Ik vind het wel lastig om te peilen hoe het met mijn mensen gaat. Daarom let ik daar nu bewuster op en vraag ik ernaar. In het begin waren natuurlijk ook de scholen en kinderopvang dicht. Ik heb al wat grotere kinderen, dus die kunnen zichzelf, als de Wifi maar goed genoeg werkt, wel vermaken. Maar we hebben ook collega's met kleine kinderen die in die eerste periode soms wel in de knel kwamen met hun werk.'

Frans: 'Wij hadden tijdens de eerste golf het geluk dat de bovenste verdieping in ons gebouw helemaal leeg stond en we die in overleg met de verhuurder mochten gebruiken. Omdat deze verdieping casco is, hadden we een hele grote open ruimte tot onze beschikking die ervoor zorgde dat we af en toe op ruime afstand toch met kleine groepen samen konden komen. Cursussen en PE sessies voor onze leden konden dus gewoon doorgaan. Zelf zat ik tijdens de eerste lockdown middenin een verhuizing én waren de kinderen thuis van school. Dat was soms best pittig in combinatie met thuiswerken. De omschakeling naar thuiswerk verliep overigens zeer voorspoedig.'

Ruud: 'Wij zijn nooit helemaal dicht gegaan. Omdat we voldoende ruimte hebben, hebben we de mogelijkheid gehouden om op kantoor te werken. De buitendienst zit nu standaard thuis en de rest heeft, binnen geschetste kaders, de ruimte gekregen om middels een roulatieschema op kantoor te werken. Zelf zit ik ook liever op kantoor omdat ik dan nog enigszins meekrijg wat er speelt. Omdat mijn vrouw geen betaald werk doet, kon zij tijdens de eerste golf de kinderen opvangen, dat was wel luxe.'

Hoe is het jullie klanten vergaan? Er is door de NVGA en het Verbond een raamwerkregeling ter beschikking gesteld, met onder andere de mogelijkheid van uitgestelde betaling. Hebben jullie deze regeling kunnen toepassen of jullie klanten anderzijds geholpen?
Barend: 'Ik ben zelf een van de initiators geweest van de raamwerk regeling en we hebben deze in overleg met de NVGA en het Verbond breder kunnen uitrollen. Daar hebben we dus goed gebruik van kunnen maken. Uiteindelijk was het slechts een enkele keer nodig om onze klanten uitstel van betaling te geven en de meesten haalden de achterstand in de zomer alweer in.

Onder onze eindklanten bevinden zich aardig wat horecaondernemers en bedrijven uit de reisbranche. Restaurants gingen ineens maaltijden bezorgen in plaats van serveren. Wij hebben toen met verzekeraars samengewerkt om voor hen kosteloos extra dekking te regelen. Dat heeft wel wat voeten in aarde gehad, maar we zijn trots dat dit is gelukt. Daarnaast hebben we (Aon en One Underwriting) in de reisbranche samen met verzekeraars opgetrokken om te zorgen dat mensen van verlaten vliegvelden werden opgehaald en dat achtergelaten campers werden gerepatrieerd.'

Marlies: 'We hebben daarin ook de coördinerende rol op ons genomen, zodat de klant zich alleen tot ons hoefde te richten. Daar zijn onze mensen wel druk mee geweest.'

Frans: 'Vanuit onze rol hebben we bijna geen contact met de eindklant. We hebben ons dus vooral gefocust op het ondersteunen van onze assurantiekantoren. Zo heeft onze IT-afdeling goed kunnen helpen bij het thuiswerken omdat al onze leden op hetzelfde platform werken. Al met al toch zo'n 350 mensen dus dat vind ik best een knappe prestatie. Ook hebben we actief problemen met dekkingen en dergelijke geïnventariseerd en aangekaart bij verzekeraars en Adfiz. Van de betalingsregelingen is maar heel beperkt gebruik gemaakt.'

Tim: 'Onze zakelijke portefeuille is naar verhouding klein, waardoor we tot op heden ook geen aangesloten kantoren hebben gehad die hulp nodig hadden. Onze leden zijn gelukkig heel snel overgeschakeld op online contact, waardoor het adviseren onverminderd door kon gaan. De raamwerk regeling hebben we daarom niet hoeven toepassen.'

Ruud: 'Wij hebben wel een aantal klanten kunnen helpen, maar de vraag was gelukkig niet groot. Voor een aantal klanten hebben we de raamwerk regeling kunnen toepassen, maar we hebben ook wat klanten kunnen helpen met oplossingen op maat. Uiteindelijk viel het gelukkig mee en was dit aantal op twee handen te tellen.'

Wat is jullie in positieve zin opgevallen?
Frans: 'Het thuis- en op afstand werken ging zoveel beter dan ik had gedacht. Waar we daar als samenleving voorheen nogal krampachtig over konden doen, blijkt dat helemaal niet nodig. Sterker nog: ik denk dat de productiviteit bij ons op bepaalde punten zelfs omhoog is gegaan. Natuurlijk heb je vertrouwen in je mensen, maar nu blijkt dat dat vertrouwen echt rotsvast mag zijn.'

Ruud: 'Daar sluit ik mij bij aan. We hebben al die uren in de auto lang niet altijd nodig. We kunnen ontzettend veel online doen. We zijn daarom nu op sommige vlakken veel efficiënter dan voorheen. En ik merk dat de pro-activiteit toeneemt. Nadeel is dat het sociale aspect op den duur echt gaat missen. Er moet daarom een gezonde balans komen tussen fysiek en virtueel contact.'

Barend: 'De flexibiliteit van mensen is inderdaad veel groter dan je denkt. We passen ons eigenlijk zo snel aan in zo'n gekke situatie. En daarnaast blijken we helemaal niet zoveel te moeten reizen of live ontmoetingen nodig te hebben om zaken geregeld te krijgen. We kunnen veel meer dan we van tevoren dachten op afstand met elkaar regelen.'

BAREND VAN DER WALL
One Underwriting

MARLIES HAAG-WILKES
One Underwriting

TIM RIJVERS
DAK

FRANS KEMPER
Licent

RUUD HOEIJMAKERS
Hoeijmakers Groep

a.s.r.
de nederlandse
verzekerings
maatschappij
voor alle
verzekeringen

fijne feestdagen
en een voorspoedig 2021

a.s.r. Volmachten

Visma Verzuim voor de volmacht en verzekeraar

Schadelast beheersen
Door uitgebreide analyses en rapportages voor de volmacht

Ontsluiten van data
Alle relevante data ontsluiten voor BI-tooling met Visma Verzuim Odata

Interventies
Schadelast beperken door eenvoudige tooling voor het beoordelen van interventies

Procesregie
De regisseur heeft eenvoudig overzicht en bewaakt het proces

WIA-module
Inzicht in instroom en uitstroom en berekenen van reserves

Koppelen
Eenmalige invoer door het koppelen met assurantie-software en HR-pakketten

Meer informatie?
Bekijk vismaverzuim.com/wia of mail naar info.vismaverzuim@visma.com

VISMA
Visma Verzuim

Tim: 'Wat zijn we toch eigenlijk positief ingesteld met zijn allen. We gaan toch door. Mensen zijn veel flexibeler dan ik van tevoren had gedacht. Als ik iemand ernaar vraag is de reactie altijd: "Het is vervelend, maar het is niet anders, dus laten we roeien met de riemen die we hebben." Dat vind ik heel bijzonder om te zien.'

Wat was jullie grootste uitdaging?
Ruud: 'We hebben goede groeikansen op de zakelijke markt. Maar doordat we onze potentiele zakelijke klanten niet kunnen bezoeken, zien we wel een extra drempel. Je merkt dat fysiek contact voor dat soort zaken toch essentieel is. Daardoor lukte het niet om de groei te behalen die we voor ogen hadden en dat is jammer.'

Tim: 'Voor ons zat de grootste uitdaging in het managen van de gekte die ontstond op de hypotheekmarkt. Er was een enorme toestroom van het aantal aanvragen. Dat is ons gelukt, maar operationeel trok dat wel een wissel op de afdeling, zeker nu iedereen thuis zat.'

Frans: 'Mijn grootste uitdaging is de communicatie. Vooral het contact met medewerkers die ik vanuit mijn eigen functie minder snel spreek. Mijn teamleiders zijn daar heel goed in en hebben dagelijks contact, maar ik merk al snel dat ik in mijn eigen coconnetje beland. Dat is dus meer een noot aan mezelf: wees daar alert op.'

Marlies: 'Het is moeilijk om te polsen hoe het nu écht met iemand gaat. Omdat het fysieke contact mist, is het des te belangrijker om daar aandacht aan te besteden. Misschien zit iemand al dagen in huis zonder een ander te hebben gezien. Daarom besteden wij veel aandacht aan het sociale aspect: we organiseren pub-quizzen en teamborrels en we hebben laatst een online hackathon georganiseerd. Dat soort dingen zijn naast het gewone werk nu veel belangrijker geworden. Daarnaast heb ik twee keer per week een online meeting met mijn team om te bespreken waar iedereen mee bezig is en tegen welke problemen zij aanlopen. Zo kunnen we elkaar helpen en sneller anticiperen als iemand vastloopt.'

Hebben jullie tips of adviezen voor andere leden?
Marlies: 'Ik denk dat het vooral belangrijk is dat mensen de scheiding tussen werk en privé behouden. Werk dus op normale uren, houd regelmatig pauze, haal 's avonds de laptop uit het zicht en doe dan iets om te ontspannen. Een collega van mij fietst zo elke dag symbolisch van en naar haar werk. Even haar hoofd leeg maken en gelijk wat beweging. Op die manier kun je na je werk ook echt thuis komen.'

Tim: 'Het allerbelangrijkste is: blijf optimaal in contact met je mensen, want zij zijn je bedrijf. En nu wij zien dat het thuiswerken zo goed gaat, ga je je afvragen: hebben we wel zo'n groot kantoorpand nodig? Dit is daarom een mooi moment om bepaalde zaken binnen je bedrijf meer te digitaliseren zodat je flexibeler wordt. Je zou in de toekomst gemakkelijk iemand kunnen aannemen die ver weg woont, omdat we weten dat we ook goed kunnen werken op afstand.'

Frans: 'Vertrouw op je medewerkers. Het thuiswerken gaat zo goed omdat mensen vaak erg betrokken zijn. Met gezond vertrouwen, loopt alles als vanouds door en kun je bouwen op je mensen. Maar blijf wel alert op elkaar.'

Ruud: 'Maak het mogelijk om, als die behoefte er is, met inachtneming van de regels toch op kantoor te komen werken. Niet iedereen is even geschikt om thuis te werken en sommige mensen hebben daar echt moeite mee. Door gebruik te maken van de ruimte die je hebt en een roulatieschema op te stellen, kun je je mensen toch af en toe de gelegenheid geven om collega's te zien en dat kan heel waardevol zijn.'

Leeg terras in Amsterdam tijdens corona tijd.

ADVERTORIAL

HET SUCCES VAN 50 JAAR ANKER RECHTSHULP

DIRECT IN GESPREK MET JE EIGEN JURIST

Persoonlijke aandacht en directe bereikbaarheid. Het zijn vooral deze elementen waarin Anker Rechtshulp, de uitvoerder van verzekeraar Anker Insurance, zich al een halve eeuw onderscheidt. “Dus geen keuzemenu of meerdere keren doorverbonden worden. Zeker bij een juridisch geschil dat gepaard gaat met de nodige emotie is direct contact met een deskundige datgene waar verzekerden behoefte aan hebben.”

Aan het woord zijn drie doorgewinterde Anker-professionals. Manager Rechtshulp Ingeborg van der Mey weet het zeker. “Als het aan mij ligt, blijven deze basiswaarden (persoonlijke aandacht en directe bereikbaarheid) ook de komende vijftig jaar van kracht. De reden waarom verzekerden een beroep op ons doen, is vaak dusdanig urgent of beladen dat zij er zeer bij geholpen zijn als zij hun verhaal direct kwijt kunnen aan een deskundige gesprekspartner. Bovendien is dit vaak cruciaal voor het verdere verloop van de zaak. Vooropgesteld dat onze juridische deskundigheid tiptop in orde is, vereist dit een groot inlevingsvermogen, onderlinge betrokkenheid van de eigen juristen en goede communicatieve skills.”

MENSELIJKE FACTOR

Volgens Michelle Hillenaar, marketing & productmanager, zit deze aanpak in het DNA van de Europees opererende verzekeraar Anker Insurance. “Het helpen van mensen zit in onze genen. Van oudsher betrof dit de binnenvaart-sector, maar geleidelijk aan zijn wij gegroeid en bieden wij rechtsbijstand aan particulieren, mkb en de ZZP-er. Onze ambitie is groeien met behoud van persoonlijke aandacht en directe bereikbaarheid. Hierbij kiezen wij bewust voor het volmachtbedrijf als distributie- en samenwerkingspartner. De lange termijn verbinding en wederkerigheid staan in deze samenwerking centraal.”

> “Wij kiezen bewust voor het volmachtbedrijf als distributie- en samwerkingspartner”

Els Luttjeboer, coördinator Anker Rechtshulp, vult aan. “Wij worden geprezen om onze persoonlijke en toegankelijke dienstverlening en de goede prijs-kwaliteitsverhouding van de verzekeringsoplossingen die wij aanbieden. Dit is de belangrijkste reden waarom partijen voor ons kiezen. Op onze noordelijke nuchtere no-nonsense manier helpen wij de klant op ervaren en betrokken wijze.”

> “Op onze noordelijke nuchtere no-nonsense manier helpen wij de klant”

De collega’s zien de toekomst met vertrouwen tegemoet en zijn het er unaniem over eens dat de aard van de dienstverlening en de wijze waarop die wordt uitgevoerd, het voortbestaan van Anker Rechtshulp meer dan rechtvaardigen.

VERZEKERINGEN ANKER INSURANCE

Anker Rechtshulp werkt uitsluitend voor Anker Insurance die naast rechtsbijstandsverzekeringen gespecialiseerd is in reis- en vrijetijdsverzekeringen. Denk hierbij aan reisverzekeringen voor doelgroepen en aan verzekeringen voor fietsen, muziekinstrumenten en caravans.

OVER ANKER INSURANCE COMPANY

Anker Insurance Company vindt haar oorsprong in het wereldwijd verzekeren van bemanningsleden in dienst van maritieme werkgevers. Onder de vlag Anker Crew Insurance worden deze werkgevers ondersteund op de terreinen ziekte, arbeidsongeschiktheid, overlijden en ongevallen. Anker Seacrew Software biedt aanvullend crew management tools voor de maritieme sector.

In de loop van de tijd heeft Anker Insurance Company haar activiteiten als nicheverzekeraar uitgebreid. Onder het merk Anker Insurance worden via een partnernetwerk verzekeringsoplossingen op het gebied van rechtsbijstand, reis en vrije tijd geboden. Waarbij Anker Rechtshulp sinds 1970 hulp biedt bij juridische problemen.

Ingeborg van der Mey | Michelle Hillenaar | Els Luttjeboer

NVGA
NEDERLANDSE VERENIGING VAN GEVOLMACHTIGDE ASSURANTIEBEDRIJVEN

Hoofdpunten ‘Volmachtmarkt in beweging’

Op 27 oktober organiseerden het Verbond van Verzekeraars en de NVGA samen ‘Volmachtmarkt in beweging’, een livestream waarin de laatste ontwikkelingen in volmachtland werden besproken. De onderwerpen uit deze livestream worden hier kort opgesomd.

- Het nieuwe Werkprogramma versie 2021 is in november beschikbaar gesteld. Hierin zijn zaken geactualiseerd, taken toegevoegd en beheersmaatregelen samengevoegd.
- Er is weer een gezamenlijke Voorbeeld Samenwerkingsovereenkomst Volmacht (VSV) uitgebracht. Versie 2 van de VSV 2020 en de Voorbeeld Poolovereenkomst Volmacht 2020 (VPV), zonder inhoudelijke aanpassing maar leesbaarder geschreven, zijn onlangs verschenen.
- Er is een ad hoc werkgroep van verzekeraars en gevolmachtigden in het leven geroepen om zich bezig te houden met ICT-uitbesteding en ICT-risico’s.
- De Werkgroep Toekomstbestendige Volmachtketen heeft in november de halfjaarcijfers van 2020 gepresenteerd. Daarnaast is er gestart met een onderzoek naar de mogelijkheden om kosten externe inkoop te verlagen.
- De leidraad Klant Belang Centraal versie 2.0 is in november beschikbaar gesteld. De leidraad is geactualiseerd en uitgebreid met de zachte kant en wordt geborgd in het nieuwe Werkprogramma.
- Er wordt gewerkt aan een actualisering van de Leidraad Sanctiewet Volmachten.
- Onlangs is ook het nieuwe spoorboekje Fraudebeheersing uitgerold. Deze is aangevuld met het onderdeel inkomen en daarnaast zijn een aantal verbeteringen doorgevoerd.
- Tenslotte is de laatste stand van zaken met betrekking tot de Uniforme Inrichting van de Volmachtketen doorgenomen. Hierover leest u op pagina [paginanummer] in deze uitgave.

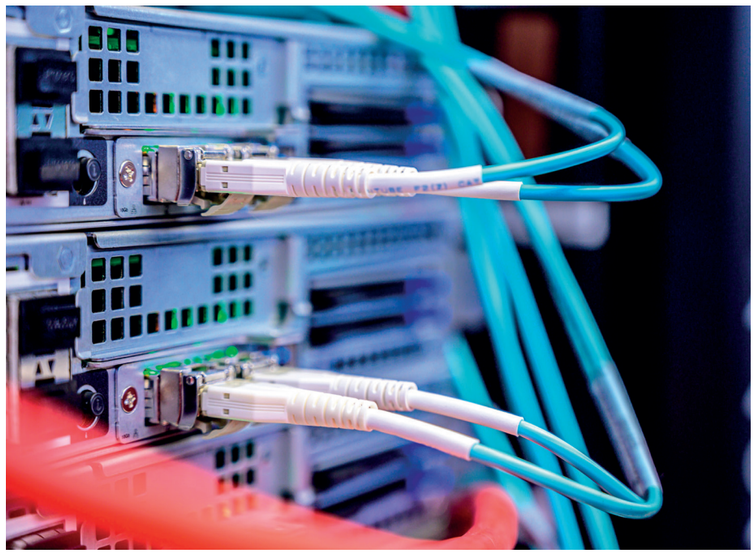
Update Uniforme Inrichting Volmachtketen

Het jaar 2020 zit er bijna op en dan gaan we over in 2021. Dat betekent dat we dan nog maar 12 maanden de tijd hebben om een aantal belangrijke doelstellingen ten aanzien van de uniforme inrichting te realiseren. Programmamanager Alex de Ruiter geeft een update voor de verschillende onderdelen binnen het programma.

Tekst Alex de Ruiter

OMZETTEN PORTEFEUILLES NAAR DE UNIFORME INRICHTING
De doelstelling voor dit onderdeel is om ervoor te zorgen dat per volmachtproduct van een verzekeraar bij alle betrokken Gevolmachtigden het volmachtproduct (en daarmee dus de portefeuille) op dezelfde wijze is ingericht. Alle particuliere portefeuilles moeten uiterlijk 31-12-2021 zijn omgezet naar de uniforme inrichting. Dat is een harde deadline. Voor de zakelijke producten geldt dat alle portefeuilles middels geleidelijke migratie (eerstvolgende mutatie, hoofdprolongatie, etc.), uiterlijk 31-12-2022 moeten zijn omgezet naar de uniforme inrichting. Inmiddels zijn er voor de particuliere producten zo'n tweehonderd AFD-definities voor de standaard maatschappijpolissen beschikbaar en gedistribueerd. Hiermee kunnen gevolmachtigden aan de slag om hun portefeuilles om te zetten. Het is belangrijk dat we hier nu meer meters in gaan maken en concrete resultaten gaan behalen.

Parallel daaraan werken verzekeraars nu onder eigen regie aan het opstellen van de AFD-definities voor de resterende particuliere producten en de zakelijke producten. Gevolmachtigden dienen voor de eigen ontwikkelde producten zelf de AFD-definities op te stellen. Met een aantal van hen heeft al een eerste sessie hierover plaatsgevonden. Met de overige kantoren worden die sessies nog ingepland. Het is daarbij wel van belang dat kantoren ons informeren of zij zogenaamde 'eigen producten' hebben, mochten zij dat nog niet gedaan hebben.



POSTCODE-HUISNUMMER VVE'S
Alle onderliggende verblijfsobjecten van de binnen de volmachtportefeuilles verzekerde VvE's, moeten staan geregistreerd op het juiste adres (conform het AFD-datamodel). Dit dient uiterlijk 31-12-2021 te zijn gerealiseerd. Om handmatige werkzaamheden voor gevolmachtigden zoveel mogelijk te beperken en om de kwaliteit van de vastgelegde data op een zo hoog mogelijk betrouwbaarheidsniveau te krijgen, is samen met Infofolio B.V. een dienst ontwikkeld: de VvE Adrescheck. Alle gevolmachtigden hebben hiervoor inmiddels een aanbod ontvangen. We hopen dat veel gevolmachtigden hier gebruik van gaan maken. Dat scheelt hen tijd/capaciteit en zorgt ervoor dat we de doelstelling voor dit onderdeel tijdig behalen.

POSTCODE-HUISNUMMER OVERIG
Naast de specifieke doelstelling voor VvE's geldt dat we er ook voor moeten zorgen dat voor elk verzekerd object het (risico)adres waar dit object zich (doorgaans) bevindt op de polis staat geregistreerd. We zijn nog bezig met de uitwerking van de verdere aanpak hiervoor. Zodra die gereed is zullen we alle betrokken partijen hierover infomeren. Ook hiervoor geldt dat het rechtzetten van de portefeuilles middels geleidelijke migratie (met als uiterlijke einddatum 31-12-2022) zal verlopen.

HOEDANIGHEID / SBI-CODERING
Voor dit onderdeel is de doelstelling dat we ervoor moeten zorgen dat voor de zakelijke schadeverzekeringsproducten de registratie van Hoedanigheid op een eenduidige wijze is ingericht. De aanpak hiervoor is inmiddels uitgewerkt. De SBI-codering wordt op punten uitgebreid met een branche specifieke codering. De sector sluit in de basis aan bij een voor klanten bekende codering. Dit vermindert de kans op fouten en is goed voor de herkenbaarheid. Tegelijk is het mogelijk op onderdelen verfijning aan te brengen op een wijze die borgt dat iedereen uit de voeten kan met de codering en de noodzaak wegneemt om 'partij-specifieke-coderingen' te hanteren. Verzekeraars en gevolmachtigden stellen, indien gewenst, zelf vast welke subset van de SBI-AFD-codering van toepassing is voor een product. Door de hiërarchie kan men groepen hoedanigheden clusteren. Met de systeemhuizen worden de benodigde aanpassingen nu verder besproken, zodat zij kunnen starten met het realiseren van de ondersteuning hiervan. Zodra die beschikbaar is starten we met de verdere uitrol en kan er begonnen worden met het rechtzetten van de portefeuilles. Ook hier is weer gekozen voor een geleidelijke migratie met als einddatum 31-12-2022.

UNIFORME SCHADEOORZAKENLIJST
De uniforme Schadeoorzakenlijst is in concept inmiddels gereed en wordt nu verder afgestemd met de systeemhuizen, softwareleveranciers en zelfbouwers. De uitrol van de nieuwe lijst zal vervolgens geleidelijk plaatsvinden. Overigens geldt dat deze van toepassing is op nieuwe schades. Er hoeven dus geen lopende schadedossiers te worden aangepast.

WERKGROEP DATAKWALITEIT
Naast het implementeren van de noodzakelijke uniforme inrichting wordt er met behulp van Datakwaliteit Monitor Volmachten (DMV) vanuit de werkgroep datakwaliteit gewerkt aan het aanvullen van ontbrekende data en het corrigeren van foutieve data. De combinatie van deze twee initiatieven zorgt ervoor dat we als volmachtketen uiteindelijk kunnen voldoen aan de gestelde eisen ten aanzien van de datakwaliteit in de volmachtketen. Mede dankzij de inspanningen van de werkgroep datakwaliteit zijn er van de 12 mln. data-issues die medio 2019 in DMV openstonden inmiddels meer dan 9 mln. weggewerkt. Dat is een fantastische prestatie. De werkgroep heeft inmiddels een voorstel uitgewerkt hoe geborgd kan worden dat ook de resterende issues vlot weggewerkt worden en er een adequaat proces is ingericht om te zorgen dat eventuele nieuwe issues steeds snel opgelost worden.

SAMENWERKING IN DE KETEN
Er zijn per systeemhuis gemeenschappelijke sessies ingepland waar gevolmachtigden bij kunnen aansluiten om vragen te stellen en ervaringen en best practices met elkaar te delen. We roepen iedereen op om hier ook actief aan deel te nemen. Door ervaringen met elkaar te delen voorkomen we dat individuele partijen onnodig zelf het wiel moeten uitvinden, houden we elkaar scherp en zorgen we ervoor dat we continu kunnen blijven werken aan het verbeteren van de aanpak en ondersteuning die nodig is om tijdig alle doelstellingen te behalen.

Stichting Uniforme
Inrichting Volmachtketen

PE-WORKSHOP RGA:

Werkprogramma Risicobeheersing Volmachten (vervolg)

Ronald Markus is sinds medio 2018 actief als docent bij het PE-programma 'Werkprogramma Risicobeheersing Volmachten'. Daarnaast is hij werkzaam voor SVC Groep als adviseur en auditor.

In het vorige GA magazine is een begin gemaakt met de bespreking van het WRV. Het belang van het correct invullen van het dashboard werd onderstreept en de mogelijkheid om te kiezen voor afwijkende beheersmaatregelen is besproken. Tevens is het uploaden van de juiste bewijsmiddelen aan de orde geweest en tenslotte het tijdig plannen en uitvoeren van taken. In deze bijdrage het tweede deel van deze workshop waarin ik een aantal verbeterpunten en oplossingen bespreek. Ook geef ik een aantal do's en don'ts mee.

In 2019 hebben wij een uitvraag gedaan bij de grote volmachtgevers die in Nederland werkzaam zijn om meer inzicht te krijgen in de verbeterpunten die zij ervaren. Ook hebben wij input vanuit GA's en AO/IC auditors ontvangen. Met alle input hebben wij een verdiepingsprogramma voor de RGA PE gemaakt, met als doel het werken met het WRV efficiënter te maken en de kwaliteit ervan te verbeteren.

In dit artikel heb ik de belangrijkste verbeterpunten op een rij gezet. Waar een verbeterpunt specifiek op een taak betrekking heeft, vermeld ik de taak (WRV-code) erbij.

VERBETERPUNTEN

Allereerst: Er werden verschillen geconstateerd tussen het accountantsprotocol en de beheersmaatregel in het dashboard. Daardoor kon het voorkomen dat de GA een beheersmaatregel voor 100% had uitgevoerd, terwijl de accountant er toch nog een bevinding over had. Dat is in 2020 opgelost; alle beheersmaatregelen zijn gelijkgetrokken aan het accountantsprotocol.

Een tweede verbeterpunt is dat bij deelwaarnemingen niet wordt aangegeven hoe groot de populatie is. De lezer heeft daardoor geen beeld van de relevantie van de deelwaarneming. Voorbeeld: de GA geeft aan dat hij in Q1 20 polisdossiers heeft gecontroleerd. De vraag is: hoeveel is 20? Het is nogal een verschil of dit 20 van 500 dossiers is, of 20 van 5.000. Mijn advies is om eerst de populatie te meten en daarna de selectie te maken. Sinds 6 juli 2020 staat er op Volmachtbeheer een document 'Minimum aantallen steekproefomvang interne controle'. Dit geeft een richtlijn voor het aantal te controleren dossiers, dat gerelateerd is aan de premieomzet en het al dan niet in volmacht administreren van inkomensverzekeringen. Individueel zal de GA beoordelen of de omvang van de deelwaarneming past bij de specifieke eigenschappen van het betreffende volmachtbedrijf.

Als volgend verbeterpunt is genoemd dat er bij de interne controles weinig aandacht is voor inkomensproducten. Dit geldt zowel voor de polisdossiers, als voor de schadedossiers. Gezien het toegenomen belang van inkomen in de volmachtmarkt, is dit ongewenst. De GA dient ervoor te zorgen dat ook hier de steekproef een weergave geeft van de populatie. Een richtlijn voor de aantallen is eveneens opgenomen in het hiervoor vermelde document op Volmachtbeheer.

Het verwijzen naar andere taken is ook als verbeterpunt gemeld. Met name als taken worden 'genest'. Taak 10 verwijst naar taak 9, die weer verwijst naar taak 8 enzovoorts (denk aan de bekende Russische matroesjka's). Voor de lezer wordt dit een enorme zoekpartij. Daar bewijzen we elkaar dus geen dienst mee. Zorg ervoor dat op taakniveau zichtbaar is of er wordt voldaan aan de beheersmaatregelen.

Het uploaden van onjuiste documenten is diverse malen benoemd; daar heb ik in mijn vorige bijdrage al aandacht aan besteed.

Het onderwerp uitbesteding (OJ-24 en OJ-25) is een terugkerend onderwerp. Niet vreemd overigens, omdat over dat onderwerp zelfs een afzonderlijke PE workshop is gemaakt. Eén ding wil ik hier noemen: Als de GA stelt dat hij geen uitbestedingen heeft, dient daar een gedegen inventarisatie aan ten grondslag te liggen. Te vaak blijkt er bij navraag tóch een uitbesteding te zijn. Dit kan voorkomen worden door gebruik te maken van de inventarisatie die gemaakt wordt bij taak OJ-6 Risicomanagement. Bij deze inventarisatie worden de risico's geïnventariseerd, geanalyseerd en beoordeeld die betrekking hebben op afhankelijkheden. Een belangrijke afhankelijkheid is niet per definitie uitbesteding, maar uitbesteding is wel een belangrijke afhankelijkheid. Beoordeel per afhankelijkheid of deze wellicht ook kwalificeert als uitbesteding. Leg de uitkomsten van de beoordeling zodanig vast, dat deze vastlegging kan dienen als bewijsmiddel. Onnodig te vermelden dat zo'n inventarisatie regelmatig opnieuw gemaakt dient te worden. Immers, de wereld staat niet stil.

Bij het gebruik van eigen aanvraagformulieren (ACC-3, OJ-3), moet worden aangetoond dat er melding wordt gemaakt van het gebruik van persoonsgegevens. Dit kan eenvoudig door een blanco aanvraagformulier te uploaden.

Het uploaden van een frauderegister (ACC-10, ACC-34, SCH-12) leidt tot de vraag: mag dit wel? Een terechte vraag in het kader van privacy. Dit is eenvoudig op te lossen door het frauderegister te anonimiseren.

Bij changemanagement (AUT-2) is de vastlegging van wijzigingen die in applicaties hebben plaatsgevonden, een verbeterpunt. GA's geven aan hiermee te worstelen. De meeste GA's beschikken over een procedurebeschrijving, maar de uitvoering hiervan wordt als lastig ervaren. Toch is het van belang dat dit goed wordt vastgelegd en achteraf toetsbaar is. Voor de volmachtgever is het van belang dat hij kan vaststellen dat wijzigingen in producten, voorwaarden, tarieven etc. tijdig en op de juiste wijze zijn doorgevoerd.

Ook de bewijsvoering voor de dagelijkse back-up en de testverslagen van de recovery van data (AUT-3) leidt tot vragen. Vanaf 2020 dient de GA overigens maandelijks een deelrecovery en minimaal 1 x per jaar een full recovery uit te voeren. Wij adviseren om, verspreid over het jaar, minimaal 4 verslagen van uitgevoerde back-ups te uploaden. Daarnaast eveneens 4 verslagen van uitgevoerde deelrecovery's en uiteraard het verslag van de uitgevoerde full recovery. Een groeiend aantal GA's heeft hiervoor assistentie nodig van cloud leveranciers, die de data opslaan en beheren. Het is verstandig als de GA de eisen hiervan tijdig kenbaar maakt aan de cloud leverancier, hier eventueel nieuwe servicelevel afspraken over maakt en deze contractueel vastlegt.

Als laatste verbeterpunt noem ik de liquiditeitsprognose. Uit deze prognose moet blijken dat de inkomende kasstromen, de beschikbare liquiditeit en eventuele kredietfaciliteiten, binnen een jaar toereikend zijn om aan de betalingsverplichtingen van de volmachtovereenkomst te voldoen. Het gaat nadrukkelijk niet om een resultaatprognose, bijvoorbeeld omdat een investering in een resultaatprognose wordt vertaald in een afschrijving. De invloed op de liquiditeit is echter fors hoger.

SELECTIE VAN DOSSIERS

Tenslotte nog iets over de selectie van dossiers. Hierboven is al gesproken over de aantallen, maar daar is meer over te zeggen. Mijn stelling is dat je met een 'slimme' selectie, méér kunt bereiken met minder werk. Een vorm van selectie is om 'ad random' dossiers te kiezen. Uiteraard is dat een objectieve manier van selecteren. Het risico van deze werkwijze is echter dat er 'blinde vlekken' kunnen ontstaan; de dossiers die minder vaak voorkomen, komen niet in beeld. Denk hierbij ook aan specifieke producten, zoals rechtsbijstand- of reisverzekeringen. Ik adviseer daarom om de selecties gedurende het jaar af te wisselen. Bijvoorbeeld in Q1 een ad random selectie; elk 50e dossier (afhankelijk van de populatie) op de lijst wordt gecontroleerd. In Q2 selecteren we op basis van branches. In Q3 kijken we of alle volmachtgevers worden meegenomen en in Q4 houden we bij de selectie rekening met de betrokken acceptanten c.q. schadebehandelaars. Op deze manier krijgt de selectie een brede scope en worden blinde vlekken voorkomen. Als dan ook nog gekeken wordt naar de uitkomsten van de vorige interne controle en deze meegenomen worden in de selectie, zodat deze meer risicogebaseerd wordt, dan kunnen we inderdaad meer resultaat bereiken met minder werk.

DO'S EN DON'TS

- Betrek meerdere medewerkers bij de taken in het WRV.
- Handel taken tijdig af.
- Gebruik gerust standaardprocedures, maar creëer geen papieren werkelijkheid. De procedures moeten de werkwijze weergeven zoals deze in de dagelijkse praktijk van de GA worden gehanteerd.
- Anonimiseer te uploaden bestanden zodanig dat deze bestanden geen persoonsgegevens bevatten.
- Upload alleen de relevante documenten, geen documenten die er bij de taak niet toe doen.
- Maak inzichtelijk wat er met de bevindingen van interne audits is gedaan.

Tot zover het tweeluik over het Werkprogramma Risicobeheersing Volmachten.

REAGEREN
ronald.markus@svcgroep.nl

DE PASSIE VAN IRENE OKKERMAN

‘HET IS TOPSPORT’

Ten zuidoosten van Utrecht, aan de Kromme Rijn, ligt Odijk. Een plaats met (nu nog) 6000 inwoners. Als we de dorpskern binnenrijden, stuiten we tegenover het pittoreske gotische kerkje direct op het 300 jaar oude monumentale pand van ’t Wapen van Odijk. Buiten staat de goedlachse en altijd charmante Irene ons al op te wachten. Eén van de koks werkt in de tuin op het terras. ‘Nu we dicht zijn, pakken we gelijk maar wat klusjes op.’ Die positieve houding straalt door in de sfeer binnen, waar we plaatsnemen bij de knusse kachel voor een heerlijke cappuccino en een goed gesprek.

Tekst Carolien Sala, NVGA

‘Hoe zijn jullie hier terecht gekomen?’
‘Martijn is altijd een horecaman geweest. Hij is bedrijfsleider geweest in verschillende horeca-zaken en heeft als horeca-consultant gewerkt. Hij is gek op koken en heeft altijd de droom gehad om een eigen restaurant te beginnen. Toen die kans zich twee jaar geleden voordeed, zijn we er voor gegaan. Toen we ’t Wapen van Odijk kochten, was de glans er vanaf. Het was binnen donker en bruin en miste gezelligheid. Wij vonden het een mooie uitdaging om er nieuw leven in te blazen. Het pannenkoekenrestaurant met een aparte ingang aan de achterzijde hebben we gelijk omgetoverd tot een zaal voor feesten en bijeenkomsten. Het à la carte restaurant hebben we flink gerestyled en Martijn is aan de slag gegaan met het menu. Martijn kookt en managet de achterkant en ik doe de communicatie en de voorkant.’

‘Zelf heb je 23 jaar lang als (zelfstandige) communicatie- en marketingspecialist gewerkt in de verzekeringsbranche. Had je altijd al een passie voor horeca?’
‘Zeker, maar dan als gast. Zelf heb ik nooit in de horeca gewerkt. Aanvankelijk had ik helemaal niet de intentie om met mijn werk te stoppen. In het begin draaide ik om het weekend en op de donderdagen mee in het restaurant en bleef ik als ‘vaste’ freelancer voor de VNAB en de NVGA actief. De vliegende start van het restaurant zorgde echter al snel voor een overvolle agenda waarin we geen tijd meer hadden voor elkaar en ons gezin. Daarbij bleek mijn passie voor reuring en mensen heel goed te passen in ons restaurant. Ik geniet enorm van het organiseren van feesten, borrels en het contact leggen met gasten. Bovendien vind ik het zelf fijn om in een restaurant met vrienden en relaties af te spreken, te eten en in gesprek te blijven zonder dat je zelf in de pan hoeft te roeren. Horeca is heerlijk ontzorgend en daardoor voor mij makkelijk en natuurlijk te vermarkten. Al snel waren mijn werkzaamheden voor het restaurant steeds lastiger te combineren met mijn freelance-werkzaamheden. De beslissing om daarmee te stoppen was moeilijk, want ik heb mijn werk 23 jaar lang met veel plezier en liefde gedaan en ik zal het ook zeker missen. Maar in feite kan ik het gedachtegoed achter Irenergy, “verbinden en ontmoeten” nu inzetten voor ’t Wapen.’

‘Martijn is gek op koken en heeft altijd de droom gehad om een eigen restaurant te beginnen. Toen die kans zich twee jaar geleden voordeed, zijn we er voor gegaan.’

'Nu kan ik het gedachtegoed achter Irenergy inzetten voor ons restaurant.'

'Je had die beslissing nog niet genomen of Corona kwam om de hoek kijken en jullie moesten het restaurant sluiten. Hoe zijn jullie daarmee omgegaan?'
'Gelukkig zijn we allebei optimistisch ingesteld. De lockdown kwam niet als verrassing. We zagen in maart dat veel andere landen 'op slot' gingen en zagen het aantal gasten teruglopen. De zondag dat we dicht moesten, wisten we niet wat ons overkwam. Voor het eerst in anderhalf jaar waren we zo maar op zondagavond samen thuis en konden we genieten van de aangebroken flessen wijn en kaasjes uit het restaurant. We hebben van de nood een deugd gemaakt en de eerste twee weken van de lockdown klusjes opgepakt die waren blijven liggen. Daarna zijn we begonnen met afhaalmaaltijden. Mede dankzij de gunfactor van onze gasten liep dat goed, hoewel dat in vergelijking met het 'oude normaal' natuurlijk een druppel op de gloeiende plaat is qua omzet. Niettemin gaf het goede energie om onze gasten op deze manier te zien en te spreken en om bezig te zijn. '

'Waar word je het meest blij van? Wat is je echte uitdaging/passie?'
'Voor het Wapen-avontuur liep ik marathons. En dat doe ik nu in feite nog. Het is topsport. Alles draait om een goede voorbereiding, communicatie, aansturing, timing, hoe ver zijn de gasten, welke capaciteit kan de keuken aan? Op drukke momenten draaien we soms meer dan 100 couverts op een avond. Dan is het restaurant goed gevuld, hebben we een feest met een uitgebreid buffet in de zaal, is er een diner in de Opkamer en 's zomers komt daar het terras nog bij. En dat soms drie dagen achter elkaar in het weekend. Het is echt kicken als alles goed verloopt. Heerlijk die dynamiek.'

'Hebben jullie nog toekomstplannen?'
'We kijken nauw naar het horecalandschap en de huidige veranderingen daarin. Odijk groeit met 1000 woningen. Hoe anticiperen we daarop? Wij zijn echte ondernemers en staan open voor nieuwe uitdagingen. Onze ambitie is niet om zoveel mogelijk restaurants te beginnen, maar we sluiten niets uit. In de horeca heb je te maken met piekmomenten en met de invloeden van het weer. Als je dan een andere gelegenheid

in de buurt hebt, kun je beter schuiven met personeel en inkoop. Daarnaast zouden we beiden in de toekomst meer uit de operatie willen om goed te kunnen blijven voorsorteren op alle ontwikkelingen en in te spelen op alle veranderende behoeftes. Ons restaurant zie ik zeker ook als een locatie met een maatschappelijke functie. Als ik iets moet organiseren weet ik snel mensen mee te krijgen en er iets leuks van te maken. Zo hebben we begin 2020 een nieuwjaarsborrel georganiseerd met lokale muzikanten. Er waren ongeveer 175 mensen binnen en het dak ging eraf. Daar geniet ik echt enorm van.'

'Wat vind je het belangrijkste om je gasten mee te geven en heb je nog een uitsmijter voor je verzekeringsrelaties?'
'Om met dat laatste te beginnen. Uiteraard zou ik het leuk vinden om mijn verzekeringsrelaties in 't Wapen te ontmoeten. De koffie staat zogezegd altijd klaar. Daarnaast bieden we prima vergadermogelijkheden, handig om te weten aangezien we in het midden van het land gevestigd zijn. Wij vinden het belangrijk dat onze gasten genieten en met een glimlach naar huis gaan. Het is dus belangrijk dat mensen een goede beleving hebben. Gezien onze relatief prille start en ons overwegend jonge team van zo'n 20 medewerkers is het soms nog wat te veel kunst en vliegwerk, maar dat siert ons ook. We zijn 't Wapen en het hoeft niet allemaal strak en gelikt te zijn. In al die jaren in de verzekeringswereld heb ik in veel goede restaurants mogen eten en uit die ervaringen put ik nu. Extra service met een knipoog past ook bij ons. Zo hebben we bijvoorbeeld leenfietsen ter beschikking staan waarop gasten naar huis kunnen als ze dat ene drankje extra willen bestellen. Steeds vaker komen gasten bij ons eten die goede verhalen over ons hebben gehoord. Dat betekent dat we het goed doen. En het grootste compliment blijft natuurlijk als mensen blijven terugkomen.'

COLOFON
Jaargang 12, uitgave 34, december 2020

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.

NVGA 60 jaar

Dit jaar zijn wij al 60 jaar verenigd in de NVGA.
In 60 jaar tijd verandert er veel, zo ook in 2020 met de komst van Corona.
Wat blijft is onze overtuigende passie en onderlinge verbinding.
Een diamanten huwelijk verdient een bijzonder feest.
Daarom hopen wij dit 60-jarige jubileum volgend jaar
alsnog met u te mogen vieren.
Met zijn allen, sámen, zoals wij dat al 60 jaar ervaren!

NVGA
NEDERLANDSE VERENIGING VAN GEVOLMACHTIGDE ASSURANTIEBEDRIJVEN