



#37
dec 2021

De creatieve geesten achter onze nieuwe brand identity

31 10 CREATIVE AGENCY

Verduurzaming van de
verzekeringsbranche
INSVER

Het is niet 'des volmachts'
om te micromanagen
LLOYD'S

Nieuwe tool
Werkprogramma
WRV PROJECT TEAM



Werken volgens de Midglas standaard?

Midglas glasverzekeraar is een full-service dienstverlener gespecialiseerd en marktleider in het verzekeren van glas. Wij werken volgens de **Midglas standaard**. Een hoge, zelfopgelegde standaard die jou en jouw klant centraal stelt.



Wat betekent de Midglas standaard voor jouw klanten?

Jouw klant onderbrengen bij Midglas verhoogt de klanttevredenheid en zorgt aantoonbaar voor langer behoud van jouw klant*. Midglas neemt het gehele schadetraject uit handen. We bieden garantie op 24/7 directherstel zonder zorgen.

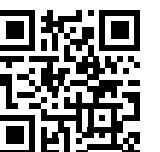
Wat betekent de Midglas standaard voor jou als gevolmachtigd agent?

- Midglas neemt jou al het werk uit handen. In het geval van schade schakelen we rechtstreeks met de klant.

- Midglas heeft de **meest uitgebreide dekkingsvoorwaarden** en werkt samen met een **landelijk dekkend netwerk van schadeherstellers**.
- **Deze herstellere worden** periodiek **getoetst**. Zo wordt de hoge kwaliteit structureel geborgd.

Waarom Midglas?

Midglas is er voor jou en jouw klant! Alles draait bij ons om een tevreden klant en daar worden we voor beloond met een 8,6**. Scan de QR-code en beleef het zelf!





Bedankt!

Nog even en we sluiten 2021 af. Over 2021 kunnen we veel zeggen, maar één woord is vooral op z'n plaats: bedankt! Want corona maakte het werk niet altijd makkelijk. En toch zijn we met elkaar in gesprek gebleven en hebben we 120.000 zaken behandeld. Zo konden we er zijn voor de mensen die ons nodig hadden. Dank aan iedereen die daaraan heeft meegewerkt. Wij wensen u en uw medewerkers fijne feestdagen. Tot in het nieuwe jaar!



Meesters in juridische hulp

VAN DE REDACTIE



'Van uitstel komt nog geen afstel!'

Het voorwoord van de redactie is vaak geïnspireerd op leuke momenten die we met elkaar hebben beleefd voorafgaand aan het uitkomen van het magazine. Dat is helaas nu wat anders.

In dit magazine hadden de foto's moeten komen van een succesvol verlopen feest op 12 november op een prachtige locatie in Antwerpen. Helaas hebben wij dit feest vanwege toenemende coronabesmettingen op het laatste moment moeten annuleren. Alle berichten en besluiten, ook m.b.t. het afgelasten van andere festiviteiten in en om onze branche maakten het voor ons per uur lastiger om het feest wel door te laten gaan. Gelukkig is er veel begrip voor het genomen besluit. Zonde van alle voorbereidingen van met name het secretariaat maar het corona virus laat zich niet dwingen. Wij zullen het feest in 2022, afhankelijk van de ontwikkelingen, opnieuw organiseren. Van uitstel komt nog steeds geen afstel!

Er is ook goed nieuws: we hebben een ander project wél kunnen afronden. We wilden met de NVGA naar een eigentijdse look and feel. Het bestaande logo en de huisstijl was meer dan vijftien jaar oud en past niet in het streven om jonge mensen te inspireren om te kiezen voor een carrière in het volmacht vak. Ons blad, een van onze uithangborden, heeft als eerste nu dus ook de nieuwe look mee gekregen.

De inhoud is nog zoals u dat van ons gewend bent, informatief en actueel. Het nieuwe werkprogramma, duurzaamheid en IT komen aan bod.

We zitten in een markt die continue aan het veranderen is, nieuwe toetreders (Lloyd's aan het woord in dit blad) en risico dragers die allerlei bewegingen maken, soms een stap naar voren en soms een stap terug. Het maakt de volmacht markt een interessante plek om werkzaam te zijn en om over te schrijven.

Veel leesplezier!

Arie van den Berg



24



10



40



32



12



18

INHOUD

05

Van de redactie
Arie van den Berg

09

Voorwoord
Ron Gardenier

10

Young professional
Rose Giessenburg

12

**Het is niet 'des volmachts'
om te micromanagen**
Lloyd's

17

Agenda + Kort nieuws
NVGA

18

**Insver: Verduurzaming van
de verzekeringsbranche**
Kees van Steensel + Kees
Dullemond

24

**Nieuwe tool
Werkprogramma
Risicobeheersing
Volmachten**
WRV project team

32

**Leidraad IT-risico's
volmacht**
Ron Krisman + Jan van der Burgh

38

**Update Uniforme
Inrichting Volmachtketen**
Alex de Ruiter

40

**De creative geesten
achter onze nieuwe
brand identity**
31 10 Creative Agency

46

Nieuwe SAR workshop
Stichting Assurantie Registratie

Mede mogelijk gemaakt door u!

Dit jaar hebben wij weer veel mensen bijgestaan bij een juridisch conflict. Dat doen wij door middel van onze verzekeringen en onze RechtChecks en juridische informatie op arag.nl. Maar we kunnen dit vooral doen door uw vertrouwen in ons en de goede samenwerking met u.

Ook in 2022 blijven wij het recht graag toegankelijk maken voor iedereen. Samen met u. Wij hopen dan ook op een fijne voortzetting van de samenwerking en wensen u op zakelijk en persoonlijk vlak het allerbeste voor 2022.

Met ARAG kun je op het recht vertrouwen!



'De enige constante is verandering'

De omstandigheden waarin wij zaken doen, zijn voortdurend in beweging. Ook in het afgelopen jaar volgden nieuwe ontwikkelingen elkaar in een rap tempo op. Maar we hebben samen vooral heel wat moois bereikt.

Zo is het ons gelukt om een nieuwe "jas" te vinden die ons als vereniging beter past. Één van de uitdagingen voor de toekomst van de NVGA en haar leden is de aanwas van nieuw talent. Het is dan ook belangrijk met onze tijd mee te gaan en de jongere generatie meer te betrekken bij onze vereniging. Dat vraagt om een moderne en frisse uitstraling, waaronder een nieuw logo en een nieuwe huisstijl. De afgelopen maanden is daar hard aan gewerkt en het resultaat ligt voor je.

Met onze businesspartners hebben we ook een aantal mijlpalen behaald. Samen met het Verbond en de volmachtverzekeraars hebben we onder andere de Leidraad IT-risico's volmacht en de Leidraad POG ontwikkeld en er zijn nieuwe werkgroepen in het leven geroepen, zoals voor inkomen. In 2022 zet onze samenwerking zich voort in het gezamenlijke eigenaarschap van het nieuwe Werkprogramma dat via werkplein.nl het levenslicht zal zien en waarover u in dit nummer kunt lezen. Ook zullen we in het nieuwe jaar de uniformering van onze datakwaliteit afronden, waarmee we wederom een mooie professionaliseringsslag maken.

Het gaat goed met ons volmachtkanaal. De voortzetting van de lijn waarin wij zwarte cijfers schrijven en de inmiddels solide en prettige samenwerking met verzekeraars maakt dat wij met een positieve blik naar de toekomst kunnen kijken. Wij hadden dan ook enorm uitgekeken om samen met hen ons 60-jarig jubileum te vieren. Tot onze grote spijt waren wij genoodzaakt ons feest te annuleren vanwege de oplopende coronabesmettingen. Wij hopen dat we deze bittere pil met u in het volgende jaar goed kunnen maken, te beginnen met de ALV en het congres op 14 april.

Ik denk dat we trots mogen zijn. Onze ondernemersgeest staat onverminderd in zijn kracht en wij hebben aangetoond dat wij in staat zijn om ons in het huidige veranderende speelveld, volhardend te tonen.

Geniet van de feestdagen en tot ziens in 2022!

Ron Gardenier,
Voorzitter NVGA



Rose Giessenburg

27 jaar en woonachtig in
Westmaas. Specialist Inkomen
bij Van Loon.

'De materie leer je uit een boek, maar de kennis en ervaring doe je op tijdens het dagelijkse werk.'

YOUNG PROFESSIONAL

'Geen dag is hetzelfde'

Uren bracht ik tijdens mijn kinderjaren door op de lokale manege, later op een nabij gelegen stal waar ik een eigen verzorgpaard kreeg. Opgegroei op het platteland en verzot op paarden, dat virus is nooit verdwenen.

Na de middelbare school was het tijd voor een tussenjaar, op de agenda stond een seizoen skiles geven in Oostenrijk. Een waanzinnige ervaring in een prachtig land. De liefde voor de bergen zal altijd blijven. Eenmaal weer in Nederland was het tijd voor het serieuze werk. Vanuit de Hoeksche Waard kwam ik terecht in het politieke hart van Nederland, Den Haag. De studie International Studies sprak mij aan: brede algemene kennis over internationale politiek, economie en cultuur. Binnen de studie kiest iedereen een specifiek wereldgedeelte, ik koos

voor het Midden Oosten. De Arabische Lente, IS, de religieuze denkers, de olie-welvaart, dit intrigeerde mij. Succesvol mocht ik de studie afronden waarbij ik in mijn thesis het belang van een zogenoemde polder-imam heb benadrukt.

De hersenen kraken op dit moment, dit is toch het NVGA-magazine? Klopt! Tijdens mijn studie ben ik onder andere werkzaam geweest bij een assurantietussenpersoon en een makelaar in assurantien, zo ben ik in aanraking gekomen met het verzekeringsvak. Tweeënhalfjaar geleden was er een vacature op de volmachtafdeling Inkomen bij Van Loon. Een afwisselende functie waarbij offreren, accepteren en de behandeling van complexe schadedossiers onderdeel zijn van de dagelijkse werkzaamheden. De diversiteit maakt dat geen één dag hetzelfde is. Wij

zeggen op de afdeling geregeld tegen elkaar: 'elke week leren we weer wat nieuws.' En dat is ook echt zo! 'Een zieke medewerker die plots in het buitenland verblijft, hoe kun je als werkgever dan aan de Wet Verbetering Poortwachter voldoen?' of 'Een medewerker emigreert maar blijft werkzaam voor de Nederlandse werkgever, wat betekent dit voor de dekking vanuit de Inkomensverzekeringen?' Dit soort vraagstukken vind ik erg interessant en kruip dan graag in de voorwaarden of een handboek om dat uit te zoeken. Elke job heeft ook zo z'n downsides. Richting het einde van het jaar worden de premies voor het nieuwe jaar bekend gemaakt, dit is een drukke periode waarbij veel marktvergelijkingen gemaakt moeten worden. Dit is niet mijn meest favoriete bezigheid. Gelukkig wordt dit omringd door alle overige leuke werkzaamheden.

De nieuwsbrief Inkomen die elk kwartaal verschijnt is wel één van mijn meest favoriete bezigheden. Het doel is om de tussenpersonen die een Inkomen-agentschap hebben bij Van Loon via deze weg, op een leuke en informele manier, te informeren over vakinhoudelijke actualiteiten. In de laatste nieuwsbrief is bijvoorbeeld gesproken over het belang van een 42e-weeksmelding.

Bij werkgevers is het veelal wel bekend dat men deze melding bij het UWV moet doen, maar er wordt vaak vergeten dat dit ook belangrijk is voor de WIA-verzekeringen. Wordt deze melding niet of te laat gedaan, kan dit namelijk gevolgen hebben voor de dekking. Iets dat erg ongunstig kan zijn voor een werkgever.

Het samenstellen van de onderwerpen, het schrijven van de teksten en het maken van een aansprekende lay-out vind ik een erg tof project aan sich. Kijkend naar de toekomst hoop ik dat ik mij nog verder mag ontwikkelen binnen ons vakgebied. De materie leer je uit een boek, maar de kennis en ervaring doe je op tijdens het dagelijkse werk. En er valt nog veel te leren wat mij betreft. Hoe kunnen we het verzuim gaan beperken? Hoe bereiken we duurzame inzetbaarheid? Kwesties die interessant en urgent zijn en waar ik mij graag verder in zou verdiepen. Op de lange termijn is het mijn droom te emigreren naar Oostenrijk, de frisse berglucht en het mooie landschap ben ik nog niet vergeten.



**LLOYD'S
IWAN RÖPCKE
+ JACK KNAPEN**

LLOYD'S

'Het is niet 'des volmachts' om te micromanagen'

Tekst Carolien Sala

Middenin Rotterdam, op de twintigste verdieping van het WTC, zit het Nederlandse kantoor van Lloyd's. De van oorsprong Engelse verzekeraar wil nu verder bouwen op zijn historische relatie met de Nederlandse markt en in het bijzonder op het succes in de Nederlandse volmachtmarkt. Met uitzicht op de skyline, vertellen Iwan Röpcke en Jack Knapen over de nieuwe stap die zij in samenwerking met de NVGA maken.

Allereerst, wat houdt jullie samenwerking met de NVGA precies in?

Jack: 'Wij hebben samen met de NVGA een aanbod ontwikkeld om extra capaciteit te verstrekken aan de leden van de NVGA. Daar hebben wij bewust voor gekozen, omdat NVGA-leden, waarvan er een aantal reeds volmachten va Lloyd's zijn, aan een hoge kwaliteitsnorm voldoen en ons dat de mogelijkheid biedt om het gecompliceerde aanstellingsproces te vereenvoudigen. De gevolmachtigden blijven werken zoals zij dat gewend zijn, iets dat voor ons essentieel is.'

Wat maakt de Nederlandse volmachtmarkt interessant voor een verzekeraar als Lloyd's?

Jack: 'Lloyd's is echt een volmachtpartij. We hebben al heel vroeg de waarde van outsourcing gezien en vertrouwen daar ook op. We werken dan ook al heel lang met dat model en hebben daar een centraal controlewerkframe omheen gebouwd. Wereldwijd hebben wij nu 4748 actieve Lloyd's coverholders (volmachten) waarvan 1038 zich in Europa bevinden. Daarbij is de Nederlandse volmachtmarkt historisch gezien een belangrijke speler en een bestaand distributiekanaal voor Lloyd's. Niet alleen omdat meer dan 40% van onze omzet in Nederland via onze huidige volmachten wordt behaald, maar ook omdat het Nederlandse model wereldwijd uniek is. Nederland springt er echt uit wat betreft uniformiteit, datakwaliteit en compliance.'

Iwan: 'Dat klopt. De gestructureerdheid en compliance in de Nederlandse markt is zeer geavanceerd als je die vergelijkt met andere Europese landen. Het is daarom ook niet toevallig dat onze Delegated Authority Manager voor Europa een Nederlander is, omdat het Nederlandse systeem in onze ogen het voorbeeld is voor de rest van de markt.'

Wat maakt de Nederlandse markt zo anders?

Iwan: 'In heel veel landen is de volmacht anders georganiseerd dan we die in Nederland

kennen. We hebben bijvoorbeeld coverholders in Duitsland, maar er bestaat daar geen apart vergunningstelsel voor het volmachtkanaal. In België is die vergunning pas sinds april 2019 vastgelegd. En in Italië hebben we 119 volmachten, maar fungeren wij in feite als serviceprovider, omdat de Italiaanse wet vereist dat de acceptatie plaatsvindt door de maatschappij. Zo zie je dat de Europese markt enorm divers is en dat ieder land hier andere wet- en regelgeving voor heeft. Je merkt nu wel dat andere EU-landen langzaam verder professionaliseren, vaak kijkend naar het volmachtmodel dat in Nederland al stevig staat.'



Jack: 'Dat model is ook de verdienste van de NVGA. De NVGA heeft ingezet op duurzaamheid en professionalisering. Ook de verzekeraars zijn veel meer gaan samenwerken. De kwaliteits-slag die daardoor gemaakt is heeft het gehele kanaal gezonder gemaakt.'

Wat voegt Lloyd's toe aan de Nederlandse volmachtmarkt?

Iwan: 'Ik denk dat Lloyd's een belangrijke bijdrage levert aan de oplossing van het capaciteitsprobleem. Door de hogere kosten van het beheer van portefeuilles zijn veel verzekeraars overgestapt naar standaardproducten. Onze filosofie is dat alles te verzekeren moet zijn,

'Nederland springt er echt uit wat betreft uniformiteit, datakwaliteit en compliance.'

waardoor onze verzekerbereidheid veel groter is. Satellieten, de benen van Messi, alles kun je in principe bij Lloyd's verzekeren. Maar dat is ook volatiel, waardoor een stabiele onderkant belangrijk is. Ons capaciteits-aanbod voor NVGA-leden is gericht op de zakelijke markt voor brand, aansprakelijkheid en auto. Maar naast ons "standaard pakket" staan wij bekend om ons maatwerk. Dat is dus iets dat wij ook zeker verder willen uitrollen met NVGA-leden in samenwerking hun makelaars.'

Jack: 'Iets wat ons als internationale speler verbaasd is dat we zien dat juist in Nederland, waar het kwalitatief zo goed geregeld is, gevolmachtigden te maken krijgen met micromanagement. Dat klinkt misschien wat negatief, hoewel wij heel goed snappen waar de maatschappijen vandaan komen. Vroeger zeiden ze weleens dat je bij het geven van een volmacht je pen en je creditcard weggaf. Met tools als VPI wordt de bewegingsruimte beperkt en komt de echte "blinde" volmacht nog nauwelijks voor. Natuurlijk dien je toezicht te houden op wat de volmacht doet, maar een regelmatig overleg zien wij als gezonde basis. Ik heb acceptatieregelingen gezien met 60 pagina's! Wij geven liever kaders af waarin de gevolmachtigde de vrije hand



heeft om anders te beslissen. Immers, hij kent de klant en het risico het beste. Daardoor kan hij de polis rendabeler maken en dat verdedigt dan ook de tekencommissie. Er moet dus ruimte zijn voor maatwerk en gevoel. Dat is een nadeel van VPI en Atosi. Het zijn goede systemen om in control te zijn en ik snap waarom maatschappijen dat willen. Maar het is in mijn ogen niet 'des volmachts'.

Hoe kijken jullie naar de toekomst?

Iwan: 'Je ziet dat de Nederlandse volmachtmarkt verder aan het consolideren is. Toch denken wij dat juist de kleinere volmachtkantoren een zonnige toekomst tegemoet gaan. De hele grote serviceproviders en volmachtkantoren zullen zeker blijven bestaan, maar of het aantal klanten net zo sterk zal blijven groeien, vraag ik mij af. Een persoonlijke benadering en maatwerk zijn net zo belangrijk.'

Jack: 'De Nederlandse markt is stabiel en daar willen wij ons verder zichtbaar in maken. We denken dat een bredere samenwerking met de NVGA daarbij zijn vruchten zal afwerpen. Naast de bestaande volmachten van Lloyd's, hebben we reeds 56 nieuwe aanvragen voor samenwerking met NVGA-leden ontvangen. De hoeveelheid te beoordelen data maakt het helaas onmogelijk om per 1 januari 2022 te starten maar we verwachten op korte termijn de capaciteit te kunnen bevestigen.

Daarnaast willen we ons aanbod in de toekomst gaan uitrollen naar andere landen in Europa. Het model dat we gaan distilleren uit de samenwerking in Nederland zal daarbij erg belangrijk zijn.'

AGENDA + KORT NIEUWS

14

APR 2022

ALV en congres

De jaarlijkse Algemene Ledenvergadering vindt samen met het NVGA-congres plaats op 14 april 2022 in het Nationaal Militair Museum in Soest. Tijdens het congres zal ook de NVGA AM Innovatieprijs worden uitgereikt. Aanmelden kan binnenkort via de website.

16

SEP 2022

NVGA golfevent

Het duurt nog even, maar op 16 september 2022 organiseert de NVGA weer een golfevent. Reserveer deze datum dus alvast in de agenda!

NVGA AM Innovatieprijs: Inschrijving open tot 14 januari!

AM en de NVGA hebben opnieuw de handen ineengeslagen om de innovatiekracht binnen de volmachtbranche te stimuleren. Op 14 april wordt daartoe de NVGA AM Innovatieprijs uitgereikt tijdens het NVGA-congres in het Nationaal Militair Museum te Soest. Het belangrijkste doel van de prijs is om de innovatiekracht in het volmachtkanaal extra te stimuleren én om vakgenoten enthousiast te maken voor nieuwe ontwikkelingen. De prijs is geschikt voor elke innovatie die een mooie bijdrage aan de volmachtketen van de toekomst kan leveren. Dat betekent dus dat hij niet alleen openstaat voor IT-oplossingen, maar bijvoorbeeld ook voor nieuwe vormen van samenwerking, procesvorming, duurzaamheid of klantbediening.

De inschrijving voor de NVGA AM innovatieprijs staat open tot 14 januari 2022. Aarzel dus niet en schrijf je in!

Het inschrijfformulier is te downloaden op nvga.org/inschrijven-innovatieprijs. Voor vragen kun je contact opnemen met het secretariaat van de NVGA: info@nvga.org / 033-4643101.



'We willen de verduurzaming van de verzekeringsbranche versnellen'

Tekst Martin Veldhuizen

Kees van Steensel en Kees Dullemond zijn duursporters. Samen deden ze twee keer mee met de Alternatieve Elfstedentocht en ze delen nóg een passie: het door hen opgerichte Instituut Verduurzaming Verzekeringsbranche. 'De verzekeringsbranche kan een substantiële bijdrage leveren aan een duurzame samenleving. Het geeft ongelooflijk veel energie om mensen daarover aan het denken te zetten.'

Toen verzekeraar AXA een jaar of twintig geleden in het Franse Bordeaux een volmacht-sessie organiseerde, ontstond er direct een klik tussen Kees Dullemond en Kees van Steensel. Ze vonden elkaar in hun sportieve ambities. Van Steensel: 'Kees is van origine een marathonloper, ik ben meer een fietser en schaatser. We trokken steeds meer naar elkaar toe en schaatsten onder andere samen de alternatieve Elfstedentocht op de Weissensee in Oostenrijk. Wie de snelste tijd had? Hij, maar Kees had ook veel meer vrije tijd om te trainen', lacht Van Steensel.

Stroper

De twee hebben niet alleen duursporten als hobby. Ze delen ook hun passie voor duurzaamheid, blijkt uit het online interview met beide mannen. Van Steensel kijkt telkens lachend opzij, als Dullemond vol enthousiasme van zijn stoel springt. Kees van Steensel, die al bijna 35 jaar werkzaam is in het Rotterdamse familiebedrijf Van Steensel Assurantiën, kreeg de liefde voor de natuur mee van zijn vader. 'Hij kende de naam van ieder bloemetje uit zijn hoofd, daarnaast was mijn pa een fervent stroper. Hij bracht regelmatig wat te eten mee naar huis, maar zei altijd: we mogen best wat nemen van de natuur, maar moeten ook iets teruggeven.'



'De verzekeringsbranche loopt altijd achter de ontwikkelingen aan.'



Kees Dullemond werkt al meer dan 35 jaar in de verzekeringsbranche als performanceverbeteraar van het intermediair. De Noordwijker ging ooit op reis naar het Afrikaanse Botswana. 'In de Okavangodelta stond ik op tien meter afstand van een olifant. Op zo'n moment leer je wel respect te hebben voor de natuur. Maar mijn drijfveer voor duurzaamheid komt ook voort uit mijn leeftijd, ik ben 63 en maatschappelijke betrokken. Als ik lees over oorlogen, de opwarming van de aarde, de afname van de biodiversiteit, de onrechtvaardige verdeling van de welvaart en de verschrikkelijke manier waarop we omgaan met immigranten en vluchtelingen, dan kan ik daar behoorlijk emotioneel van worden. Het is hoog tijd dat we de wereld verbeteren. Niet voor onszelf, maar voor onze kinderen en kleinkinderen.'

INSVER

In april 2021 startten Van Steensel en Dullemond met een verkenning van de status van duurzaamheid in hun eigen bedrijfstak, de verzekeringsbranche. Daarnaast zochten ze contact met MVO Nederland en Green Business Club Nederland, bedrijvennetwerken van duurzame ondernemers, en SDG Nederland, een community van organisaties die zich inzet voor de "Sustainable Development Goals". Dit zijn 17 doelen die de bij de Verenigde Naties aangesloten landen hebben afgesproken om van de wereld in 2030 een betere plek te maken. De conclusie was helder, vertelt Dullemond. 'Er kan veel meer gedaan worden dan nu gebeurt. Op zich is dat ook wel logisch, want de verzekeringsbranche loopt altijd achter de ontwikkelingen aan. Je kunt tenslotte niet iets verzekeren

dat nog niet bestaat. Tegelijkertijd kan en moet de verzekeringsbranche een substantiële bijdrage leveren aan een duurzame samenleving.'

Het idee ontstond om iets in de markt te zetten dat de verzekeringsbranche daarbij een handje kon helpen. Het leidde tot de oprichting van het Instituut Verduurzaming Verzekeringsbranche (INSVER). 'We willen de verduurzaming van de verzekeringsbranche versnellen. Daarnaast willen we een bijdrage leveren aan de verduurzaming van Nederland', zegt Van Steensel, die in 2008 als bestuurslid van de NVGA al bezig was met duurzaamheid. 'Tijdens branche-overleggen merkte ik dat men in de voedsel-, afval-, en autobranche veel verder was met duurzame ontwikkelingen. De verzekeringsbranche is hyperconservatief en natuurlijk is dat in sommige opzichten goed. Maar we kwamen in onze markt bij wijze van spreken niet verder dan het terugdringen van de fysieke papierstromen en dachten dat onze rol daarmee klaar was.'

Circular challenge

In zijn eigen bedrijf geeft Van Steensel tegenwoordig het goede voorbeeld. Alle bedrijfsauto's zijn elektrisch, het dak van het Rotterdamse bedrijfspand ligt vol zonnecellen en de uitstoot van CO2 wordt gemonitord, zodat men weet hoe groot de footprint van het assurantiëkantoor op de wereld is. En tijdens een 'circular challenge' werd het bedrijf onlangs op alle fronten doorgelicht op duurzaamheid. Van Steensel: 'We gaan ons pand verder verduurzamen, er komt onder andere een nieuw verwarmingssysteem.' Ook bij zijn eigen huis, dat momenteel wordt gebouwd, staat duurzaamheid voorop. 'Het wordt een passief huis, dat geen energie verbruikt maar oplevert. Het wordt optimaal geïsoleerd en via betonkernactivering verwarmd. Uiteraard komen er zonnecellen op het dak, wij krijgen een grondwaterpomp en het regenwater gaan we hergebruiken.'

Bij de toepassing van al die nieuwe technologieën loopt Van Steensel wel direct tegen een probleem aan. Want zaken verzekeren die met duurzaamheid te maken hebben, blijkt nog niet zo eenvoudig. 'Mijn eigen verzekeraar stond

niet de juichen bij de aanleg van ons indaxsysteem (waarbij de zonnepanelen tussen in plaats van op de dakpannen liggen, red.). Ik denk dat verzekeraars hun houding ten opzichte van de transitie moeten veranderen. Ze moeten niet uitgaan van "wij kunnen dat niet verzekeren", maar oplossingen zoeken hoe ze het risico wél kunnen verzekeren'. Zo is het nauwelijks mogelijk om laadpalen voor elektrische auto's in parkeergarages te verzekeren. Maar verzekeraars weten toch ook dat over vijf jaar de meeste mensen elektrisch rijden? Kom dan nú met een oplossing, want de risico's die een transitie met zich meebrengt moeten toch ook gewoon verzekerd worden? Wat mij betreft toetst de Eerlijke Verzekeringswijzer, die periodiek het beleggingsbeleid van de negen grootste verzekeringsgroepen in Nederland beoordeelt, te veel op de beleggings sfeer en te weinig op initiatieven om verzekeringsproducten duurzaam te maken.'

Kenniscentrum

Sinds de oprichting van INSVER krijgen Van Steensel en Dullemond veel vragen vanuit het bedrijfsleven om hen te helpen in de gesprekken met verzekeraars, bekend laatstgenoemde. 'Met onze hulp hopen zij duurzame zaken als bouwmaterialen, zonnecellen en laadsystemen, die nu niet te verzekeren zijn, wél verzekerd te krijgen. Ik denk dat ons instituut daarin een belangrijke rol kan spelen. Hoe? Door een platform, een

kenniscentrum en een ontmoetingsplaats te zijn voor iedereen in de verzekeringsbranche. Met kennis, informatie, ervaringen, best practices en allerlei praktische tools en formats gaan we bedrijven stimuleren en ondersteunen om verduurzaming op een hoger level te brengen.'

Volgens Dullemond heeft een duurzaam bedrijf nu nog een concurrentieel voordeel. 'Over vijf jaar is duurzaamheid echter business as usual en werk je jezelf uit de markt als je niet duurzaam bent. Daarnaast komen er onherroepelijk duurzame verzekeringsproducten op de markt. Voor gevolmachtigden is het belangrijk te weten hoe die producten kunnen worden gebruikt in de advisering richting klanten. Maar de adviseurs hoeven beslist geen expert te worden in duurzaamheid. Liever worden ze een nóg betere vakman in het inschatten van risico's en het bieden van zekerheid en veiligheid.'

Energie

Het duo krijgt veel positieve reacties op de oprichting van INSVER, zegt Van Steensel tot slot. 'We worden vooral benaderd door bedrijven buiten de verzekeringsbranche. Die staan echt te springen om duurzame ontwikkelingen mogelijk te maken met verzekeringen. Dat enthousiasme heeft ons niet alleen verrast, de roep om hulp heeft ons óók veel energie gegeven. Bij lezingen binnen de verzekeringsbranche hoor ik kritische mensen uiteindelijk best vaak zeggen: 'je hebt mij toch aan het denken gezet.' Het zou mooi zijn als wij met INSVER mensen met verstand van duurzaamheid bij elkaar kunnen brengen om duurzame verzekeringsoplossingen te bedenken.'

'Ik ben enorm gedreven om de Sustainable Development Goals te realiseren', vult Dullemond aan. "In persoonlijke contacten probeer ik altijd een zaadje te planten. Het geeft ongelooflijk veel energie als je een gesprekspartner aan het denken kunt zetten over duurzaamheid. Er is nog veel nodig om de markt in beweging te krijgen, maar wij zijn ervan overtuigd dat het gaat lukken. De tijd is er rijp voor, het is gewoon een kwestie van volhouden. Net zoals een schaatstocht van 200 kilometer.'

'Het geeft ongelooflijk veel energie als je een gesprekspartner aan het denken kunt zetten over duurzaamheid.'

'Het bieden van continuïteit heeft onze voortdurende aandacht'

De volmachtmarkt is sterk in beweging. Door de consolidatiegolf worden volmachten steeds groter. Bovendien werken volmachten hard aan de verdere professionalisering van hun bedrijfsvoering. Ook Nationale-Nederlanden werkt continu aan de verbetering van haar dienstverlening aan volmachten. Maurice Wagenaar en Arjan Nollen, respectievelijk directeur Volmacht en directeur Marketing & Verkoop bij Nationale-Nederlanden Schade Intermediair: 'We willen onze zakelijke en particuliere klanten continuïteit bieden.'

'Volmachten ontwikkelen zich steeds meer in de richting van verzekeringsplatforms, online en waar nodig in combinatie met een persoonlijk advies', vertelt Wagenaar. 'Daarbij investeren ze in de professionalisering van hun bedrijfsprocessen, bijvoorbeeld in compliance, IT en risk management. Om al deze volmachten - groot, klein, specialistisch en allround - zo goed mogelijk te kunnen bedienen, richten wij ons voortdurend op de verbetering van onze producten en processen. Zodat een volmacht comfortabel zaken met Nationale-Nederlanden kan doen.'

Basis op orde

Afgelopen jaren werkte de verzekeraar al hard aan het op orde krijgen van het rendement en de efficiency van haar bedrijfsvoering. 'Voor meer focus en een adequater proces hebben we per 1 september bijvoorbeeld de gehele intermediaire

bediening van de particuliere en zakelijke schademarkten samengevoegd', aldus Nollen. 'Al onze inspanningen hebben bijgedragen aan een stabiele en rendabele volmachtketen. Daarmee is onze basis op orde en is er ruimte ontstaan voor nieuwe oplossingen, betere proposities en efficiëntere aanvraag- en beheerprocessen. Op die manier kunnen we uiteindelijk onze zakelijke en particuliere klanten continuïteit bieden.'

Digitalisering en datakwaliteit

Zo blijft Nationale-Nederlanden investeren in digitalisering en datakwaliteit. 'We zijn steeds beter in staat klantgegevens en -gedrag te analyseren en te verrijken, en deze data met volmachten te delen', zegt Wagenaar. 'Die data verschaffen hun commerciële inzichten en inzichten op het gebied van risicobeheersing. Daarmee kunnen zij hun portefeuille beter laten renderen.' Als voorbeeld noemt Wagenaar de service waarmee Nationale-Nederlanden volmachten automatisch kan laten zien dat een geel kenteken voor particulier gebruik is gewijzigd in een blauw kenteken voor personenvervoer, wat risicotechnische consequenties en dus gevolgen voor de polis met zich meebrengt.

Cyberservice als onderdeel van de Inboedelverzekering

Een mooi voorbeeld van een nieuwe oplossing van Nationale-Nederlanden is de Cyberservice. Wagenaar: 'Begin 2022 zetten we deze extra



dekking in de markt, als uitbreiding van de standaarddekking van de Inboedelverzekering voor particuliere klanten. Particulieren worden in toenemende mate geconfronteerd met een hack, phishing mails, een geïnfecteerde harde schijf of virussen. Onze experts van de Cyberwacht bieden hun via een telefonische hulplijn direct ondersteuning. Ze kijken zo nodig op afstand mee, verwijderen malware, onderzoeken de oorzaken en beperken de schade. Voor de resterende schade is een bedrag gedekt.'

Maatwerk

Volgens Nollen draagt ook de eigen volmacht-afdeling van Nationale-Nederlanden bij aan continuïteit voor klanten. 'Als we risico's niet standaard kunnen accepteren, heeft deze afdeling een ruime bevoegdheid om maatwerkproposities voor volmachten te ontwikkelen. Daarbij kun je denken aan individuele polissen, maar ook aan polissen voor bijvoorbeeld brancheorganisaties met een sterke behoefte aan specifieke verzekeringsoplossingen.'

Vraag naar advies neemt toe

Volgens Wagenaar en Nollen hebben adviseurs de wind mee. 'Natuurlijk zijn het de klanten zelf

die uiteindelijk bepalen of ze zich laten adviseren. Maar vooral in de zakelijke markt zien we een toenemende vraag naar advies. Door een aantal trends ervaren klanten verzekeren namelijk als steeds complexer. Het verduurzamen van de bedrijfsvoering in het kader van de klimaatverandering is een mooi voorbeeld van zo'n trend. Een goede isolatie van je bedrijfspand, het verwarmen van gebouwen met aardwarmte en de aanpassing van je wagenpark brengen specifieke risico's met zich mee, die vragen om een goed advies.'

Betere dienstverlening, hogere intermediaire tevredenheid

Al jaren trekken de volmachten en Nationale-Nederlanden intensief met elkaar op. 'Vanzelfsprekend voeren onze accountmanagers één-op-één gesprekken met de verschillende volmachten', zegt Nollen. 'Daarnaast organiseren we ieder voor- en najaar kennis- en samspraaksessies. Daar horen we wat er in de markt speelt en welke behoeftes de volmachten hebben. Deze informatie vormt een belangrijk uitgangspunt bij ons voortdurende streven naar het verbeteren van onze dienstverlening en het verhogen van de intermediaire tevredenheid.'

NIEUWE TOOL WERKPROGRAMMA

NIEUWE TOOL WERKPROGRAMMA

Nieuw Werkprogramma Risicobeheersing Volmachten flexibel én toekomstbestendig

Tekst Martin Veldhuizen

Het huidige Werkprogramma Risicobeheersing Volmachten wordt per 1 januari vervangen door een nieuwe tool. Aan de taken verandert niets, het nieuwe programma is dankzij enkele aanpassingen vooral flexibel, gebruiksvriendelijker en klaar voor de toekomst. "Het nieuwe Werkprogramma is een verdere professionaliseringsslag voor de volmachtbranche."

Het huidige Werkprogramma Risicobeheersing, dat draait op een applicatie van Solera, werd in 2017 geïntroduceerd. Vier jaar later blijkt het systeem niet toekomstbestendig; gewenste aanpassingen doorvoeren is lastig. In samenspraak met de projectgroep Werkprogramma Risicobeheersing bouwde AMIS Conclusion een nieuwe tool, die in januari in gebruik wordt genomen.

In het kantoor van het Verbond voor Verzekeraars in Den Haag vertellen de deelnemers aan de Projectgroep Patrick Heuts (vice-voorzitter NVGA, directeur Zekerheuts en het Centraal Volmachtbedrijf), Hanneke Schreuder (senior adviseur strategie en beleid volmacht Nationale-Nederlanden), Alex de Ruiter (managing partner van Equitem en projectmanager van dit project) en Jeroen Ferwerda (volmacht-beheerder Avéro Achmea) over de gevolgen van het nieuwe Werkprogramma Risicobeheersing voor de gebruikers. Omdat de wekelijkse vergaderingen altijd online plaatsvonden, is dit interview de eerste live-ontmoeting. Alleen Alwien Geerts (directeur Geerts Adviesgroep) was niet in de gelegenheid en neemt telefonisch deel aan de bijeenkomst.

Waarom is er een nieuwe tool?

Hanneke: 'De huidige tool van het Werkprogramma Risicobeheersing is in 2017 in gebruik genomen. Verbeteringen doorvoeren bleek een lastig verhaal, maar zonder verbeteringen is deze applicatie niet toekomstbestendig. Het was dus tijd voor iets nieuws.'

Jeroen: 'In het gebruik van het huidige Werkprogramma liepen we vast op de mogelijkheden. Er staan, verdeeld over het jaar, meer dan 100 taken in. De gevolmachtigde moet vermelden hoe hij de taken beheerst en daar bewijsstukken aan toevoegen. Bij een flink aantal taken gaat het steeds om dezelfde bewijsstukken en veel volmachtkantoren hebben de wens om deze documenten slechts één keer te hoeven uploaden en dan te linken aan de verschillende taken. Dat kan in de tool die nu gebruikt wordt niet.'

En in de nieuwe applicatie wel?

Alwien: 'De documentstore is losgekoppeld van de taken en dat is inderdaad één van de belangrijkste innovaties. In het vervolg kun je één document aan meerdere taken koppelen.'



Patrick Heuts
Vicevoorzitter NVGA, directeur Zekerheuts en het Centraal Volmachtbedrijf



Alex de Ruiter
Managing partner van Equitem en projectmanager van dit project



Hanneke Schreuder
Senior adviseur strategie en beleid volmacht Nationale-Nederlanden



Jeroen Ferwerda
Volmachtbeheerder Avéro Achmea

Hanneke: 'Ook kun je aangeven of je dat document aan alle verzekeraars wilt tonen of aan één of meer door jou geselecteerde verzekeraars. In het huidige Werkprogramma was deze mogelijkheid er niet en waren de geüploade documenten voor alle verzekeraars te raadplegen. In het nieuwe programma kun je dus gerust concurrentiële documenten gewoon uploaden, want je kunt aangeven welke verzekeraar dat document kan inzien.'

Alex: 'Dat documenten aan meerdere taken kunnen worden gekoppeld, scheelt ook opslagruimte. De nieuwe tool is functioneel overigens niet compleet anders, hij is vooral gebruiksvriendelijker en flexibeler. Aanvullende wensen of bijvoorbeeld noodzakelijke veranderingen om te kunnen voldoen aan nieuwe wet- en regelgeving kunnen makkelijker ingebouwd worden dan in de huidige applicatie. Hierdoor kunnen wij ervoor zorgen dat de nieuwe tool ook in de toekomst aan bijvoorbeeld alle security-eisen voldoet.'

Wat is in het nieuwe Werkprogramma nog meer aangepast?

Hanneke: 'Bij de nieuwe tool kun je niet langer inloggen met een gebruikersnaam en wachtwoord. We sluiten aan op de geldende standaard dat inloggen gebeurt via E-herkenning. Ook qua managementinformatie is er straks meer mogelijk. In de huidige tool kun je alleen alle gegevens exporteren, met de nieuwe applicatie kun je data meer gespecificeerd ontsluiten.'

Jeroen: 'Wat ook nieuw is, is dat de gevolmachtigde de accountant kan autoriseren om het Werkprogramma in te kijken. Dat kan hem helpen bij het schrijven van zijn rapport.'

Hanneke: 'Het platform waarop het Werkprogramma Risicobeheersing draait verandert, maar er komen geen nieuwe taken bij. Ook het stramien blijft bij iedere taak hetzelfde: eerst krijg je de risico's, dan de subrisico's, daarna de



'We willen de volmachtmarkt verder verbeteren en professionaliseren.'

beheersdoelstellingen en beheersmaatregelen. vervolgens kunnen gevolmachtigden een beschrijving geven van de uitgevoerde werkzaamheden en bevindingen en als laatste kunnen de bewijsdocumenten toegevoegd worden.'

Zijn er nog niet vervulde wensen met betrekking tot de nieuwe applicatie?

Patrick: 'Wat mij betreft wordt het in de toekomst ook mogelijk om de interne audits die wij doen, te koppelen aan het Werkprogramma. Dan hoeven we niet langer dingen dubbel te doen.'

Jeroen: 'Ik hoop en verwacht dat het in de toekomst mogelijk is om analyses op de data uit te voeren.'

Klopt het dat in 2022 zowel het oude als het nieuwe Werkprogramma moet worden gebruikt?

Alex: 'Komend jaar worden de twee programma's inderdaad naast elkaar gebruikt. In het huidige programma worden de controles over het boekjaar 2021 ingevuld, de controles over 2022 moeten in de nieuwe tool worden vastgelegd.'

Wanneer kunnen gevolmachtigden over het nieuwe Werkprogramma beschikken?

Alex: 'Begin januari 2022 gaat de nieuwe tool live. De afgelopen maanden hebben we voortdurend contact gehad met Amis Conclusion, de leverancier van de nieuwe applicatie. Alle wensen met betrekking tot het Werkprogramma zijn geïnventariseerd, de nieuwe applicatie is gebouwd en vervolgens is deze door de kerngroep getest. In november hebben we de verzekeraars en volmachtkantoren al ingelicht over het nieuwe Werkprogramma en daarbij aangegeven dat ze in 2022 met twee applicaties moeten werken.'

Hanneke: 'Er is een handleiding om de gebruikers van het Werkprogramma uit te leggen hoe ze de nieuwe tool moeten gebruiken en daarnaast onderzoeken we de mogelijkheden om een instructiefilmpje te maken. Ook denken we aan het organiseren van een webinar waarin we verdere uitleg geven en gebruikers gelegenheid geven om eventuele vragen te stellen.'

Alex: 'De functionaliteit werkt vrij intuïtief. Ik verwacht eerlijk gezegd dat iedereen, redelijk snel door heeft hoe het werkt.'

Wat is jullie conclusie nu de transformatie naar de nieuwe tool is afgerond?

Alex: 'Mij is de goede samenwerking tussen de gevolmachtigden en verzekeraars in de projectgroep opgevallen. We hebben wekelijks overleg gevoerd met elkaar en er wordt heel goed samengewerkt om voor de keten een zo goed mogelijk resultaat te bereiken. Verder is het goed dat het Verbond en de NVGA nu zelf gezamenlijk eigenaar zijn van de nieuwe applicatie. Je wilt voor zo'n belangrijke tool tenslotte niet volledig afhankelijk zijn van een leverancier.'

Hanneke: 'De wekelijkse overleggen gingen via Teams, tussendoor konden we elkaar altijd bellen als er vragen waren. De vragen die de consultants van Amis via mail stelden, werden altijd heel snel door één van ons opgepakt. Dat vond ik erg prettig werken. En voor wat betreft de tool: die helpt de volmachtbranche om de bedrijfsvoering op een goede en gestructureerde manier vast te leggen.'

Alwien: 'We hadden allemaal hetzelfde doel: we willen de volmachtmarkt verder verbeteren en professionaliseren. Gelukkig zaten we steeds snel op één lijn.'

Patrick: 'Jaren geleden stonden de partijen, zeker als het om data ging, meer tegenover elkaar. Mede door het Werkprogramma is daarvan geen sprake meer. Gevolmachtigden zijn veel professioneler geworden en snappen dat dat nodig is om toekomstbestendig te blijven. Het nieuwe Werkprogramma levert een verdere professionaliseringsslag voor de volmachtbranche op. Het platform is anders, maar de opzet en werking is voor een groot deel gekopieerd. Het verschil zit onder de motorkap, daar is best veel veranderd. Daardoor is het Werkprogramma flexibeler en klaar voor de toekomst.'



ANVA & AWI

leveren productengines voor verzekeraars en gevolmachtigden

In de zomer van 2020 kondigden ANVA en AWI aan de eerste stappen te zetten richting een partnership om samen meer waarde te bieden aan de verzekeringsbranche. Deze samenwerking is inmiddels bekrachtigd met verschillende initiatieven, waaronder Insurance Product Content: uniforme content voor verzekeraars en gevolmachtigden.

Met de oprichting van Stichting Uniforme Inrichting Volmachtketen (SUIV) is een flinke slag gemaakt op het gebied van uniformering en het verhogen van datakwaliteit in de keten. Toch zijn er nog stappen te zetten. ANVA en AWI zagen dat onder andere tarieven, acceptatieregels, voorwaarden en clausules, tabellen, schermen en datavelden decentraal werden ingericht in de systemen van gevolmachtigden. Daarmee worden deze gegevens op een niet uniforme manier gebruikt door de adviseurs en bemiddelaars die hiermee werken. Deze vorm van vastlegging, die een versnippering van productspecificaties veroorzaakt, is problematisch voor de branche. Met name vanwege de steeds strengere wet- en regelgeving. Daarom besloten ANVA en AWI samen te werken op dit domein en de uniforme content te bundelen.

'We willen de gehele Nederlandse verzekeringsbranche voorzien van gevalideerde content, zodat we efficiënter en met minder fouten kunnen samenwerken. Deze content is voorwaardelijk voor de continuïteit van de volmachtketen.'

Justin Schlee - strategisch directeur bij ANVA

'Alle kennis en kunde in één samenwerking gebundeld om verzekeringsproducten in de markt te ontsluiten voor het volmachtkanaal. One-stop-shopping voor de verzekeraars om hun verzekeringsproducten in de volmachtmarkt te ontsluiten.'

Paul Hijmans - Directeur bij AWI

Het platform voor uniforme content

Met de ontwikkelde particuliere- en zakelijke productengines voor verzekeringsproducten bieden ANVA en AWI de mogelijkheid verzekeringsproducten te ontsluiten volgens de geldende marktstandaarden (SIVI). Onder de naam Insurance Product Content verzorgen ANVA en AWI de distributie van deze verzekeringsproducten en ontwikkelen zij uitgebreide producthandleidingen ten behoeve van ANVA, CCS en Dias klanten. De servicedesk van ANVA zorgt hierbij voor eerstelijns ondersteuning om klanten volledig te ontzorgen.

Middels Insurance Product Content bundelen ANVA en AWI alle kennis en kunde om verzekeraars hun verzekeringsproducten in de volmachtmarkt te

ontsluiten. Unigarant, één van de eerste klanten van Insurance Product Content, is enorm tevreden en zegt hierover het volgende:

'We zagen in ANVA en AWI een geschikte partner om onze nieuwe Woonverzekering op een innovatieve manier te ontsluiten. Het is ze gelukt een productengine te bouwen die niet alleen voldoet aan de laatste marktstandaarden, maar ook nog eens voor alle gangbare platformen beschikbaar is. Deze eigentijdse manier van werken past perfect bij de kernwaarden van Unigarant.'

Aanbod in content en services

ANVA en AWI bieden met Insurance Product Content naast uniforme content tevens een breed pakket aan serviceverlening. Alle content wordt ontsloten conform de geldende marktstandaarden. De uniforme content bevat onder andere:

- **Dialogen** (productschermen, dialoog- en validatieregels van particuliere en zakelijke schadeverzekeringen);
- **Productengines** (particuliere- en zakelijke schade reken- en acceptatie engines)
- **Bibliotheken** (voorwaarden, clausules en verzekerings-kaarten van particuliere en zakelijke schadeverzekeringen);
- **Tabellen** (zoals bonus malus en hoedanighedenlijsten van particuliere en zakelijke schadeverzekeringen).

Tevens verzekeren ANVA en AWI de volgende serviceverlening:

- **Documentatie** (ondersteunende documentatie, zoals inrichtingsdocumenten (UIV sjablonen), op content diensten zodat de tarieven van klanten ontsloten kunnen worden in alle front-end en back-end systemen die in de markt worden gebruikt);
- **Servicedesk** (indien klanten vragen hebben over de dienstverlening kan er digitaal contact opgenomen worden door ANVA, CCS en Dias klanten);
- **Kwaliteit** (de uit te leveren content wordt getest voordat deze wordt uitgeleverd via testscripts/ testcases (aangeleverd door de producteigenaar) inclusief bewijsvoering. Zo worden onder andere al producten gevalideerd met de SIVI AFD validator en wordt met behulp van maatmannen aangeleverd door de producteigenaar automatisch getest).

De kracht van ANVA & AWI samen

Met Insurance Product Content bieden ANVA en AWI hét platform voor uniforme content in de verzekeringsbranche op basis van de nieuwste technieken en marktstandaarden. De gestroomlijnde keten van voor tot achter, korte(re) lijnen en doorlooptijden en de samenwerking tussen ANVA en AWI zorgen daarbij voor een flinke efficiëntieslag. Geen onnodige dubbele activiteiten meer, minder kosten en meldingen en dus tijd voor andere zaken! Zowel ANVA als AWI kijkt er naar uit om de samenwerking op te blijven zoeken om samen de keten stapsgewijs efficiënter in te richten.

Benieuwd naar de mogelijkheden van uniforme content?

Neem gerust contact op met:

ANVA

Remco Brouwer
r.brouwer@anva.nl
www.anva.nl

AWI

Joost Roex
joost.roex@awisoftware.nl
www.awisoftware.nl



RON KRISMAN + JAN VAN DER BURGH

LEIDRAAD IT-RISICO'S VOLMACHT

'Een handvat om IT-risico's in te schatten en te beheersen'

Tekst Martin Veldhuizen

De Leidraad IT-risico's Volmacht helpt gevolmachtigden bij het beheersen van hun IT-risico's. De in september 2021 gepubliceerde leidraad is geen overzicht van harde eisen, legt voorzitter van de werkgroep IT-risico's Jan van der Burgh uit. "We hebben de minimale vereisten voor een veilig IT-landschap vertaald naar voor gevolmachtigd agenten werkbaar omstandigheden."

Elke onderneming, ook die in de financiële wereld, loopt risico's die de bedrijfscontinuïteit bedreigen. Maar omdat de regelgeving omtrent de beheersing van IT-risico's open normen kent, voert iedere verzekeraar op dit gebied een eigen beleid. Om gevolmachtigden te helpen bij de praktische invulling van mogelijke beheersmaatregelen, ontwikkelde de werkgroep IT-risico's de Leidraad IT-risico's Volmacht. Ron Krisman, directeur van Cumela Assuradeuren, en Jan van der Burgh, adjunct-directeur bij DAS en voorzitter van de werkgroep, leggen in het Amersfoortse kantoor van de NVGA uit hoe de leidraad tot stand kwam, wat de belangrijkste risico's zijn en wat de link is met het Werkprogramma Risicobeheersing Volmachten.

Wat houdt de Leidraad IT-risico's Volmacht in?

Jan: 'De leidraad is een handvat voor de volmachtmarkt om IT-risico's in te schatten en te beheersen. Het is geen verplichte lijst van maatregelen die je moet nemen als gevolmachtigde, maar een richtinggevend document. Sommige IT-risico's zijn in onze keten nog onvoldoende geborgd. De werkgroep, met twee afgevaardigden vanuit verzekeraars en twee gevolmachtigden, heeft gekeken welke vereisten minimaal noodzakelijk zijn voor een veilig IT-landschap. Die eisen hebben wij vertaald naar voor de gevolmachtigd agenten werkbare omstandigheden.'

Wat bedoel je met "werkbare omstandigheden"?

Jan: 'Het IT-landschap van een gemiddelde verzekeraar is groter van omvang dan die van het gemiddelde volmachtbedrijf en vaak ook complexer. Verzekeraars lopen niet méér risico, maar als de IT-maatregelen voor verzekeraars één op één worden doorvertaald naar het volmachtbedrijf, dan leidt dat tot onwerkbare situaties, exorbitante kosten en een onbeheersbare werkdruk. De proportionaliteit van de maatregelen vonden wij een belangrijk uitgangspunt.'

Ron, die eind dit jaar afscheid neemt bij Cumela Assuradeuren en van zijn pensioen gaat genieten: 'De Wft en DNB vragen om procedures en maatregelen waarmee financiële instellingen hun IT-risico's beheersen. Die procedures en maatregelen vormen de aanleiding voor een dialoog tussen de verzekeraar en de gevolmachtigde, die moet leiden tot de constatering dat de gevolmachtigde zijn IT-risico's onder controle heeft.'

Wat zijn de belangrijkste risico's?

Ron: 'Allerlei risico's kunnen de continuïteit van een (volmacht)bedrijf bedreigen. Er zijn fysieke risico's, zoals brand, waterschade, storm en stroomuitval, maar ook risico's op het gebied van IT. Denk aan hardware die het begeeft en data die verdwijnt door een datalek of cybercriminaliteit. Het ontbreken van goede back-up procedures of een goed proces met de juiste controles en autorisaties om wijzigingen in de

'De proportionaliteit van maatregelen vonden wij een belangrijk uitgangspunt.'

IT-infrastructuur door te voeren, vormen ook een potentieel risico. Net als het gebrek aan kennis en kunde van de medewerkers of de mogelijkheid voor niet-geautoriseerde gebruikers om toegang tot je systeem te krijgen. De risico's kunnen per bedrijf enorm verschillen. Het maken van een goede risicoanalyse en daar de nodige maatregelen op afstemmen is daarom erg belangrijk.'

De leidraad bestaat uit vier hoofdstukken, waarvan de eerste drie over technologie, mens en organisatie en de inrichting van processen gaan. Het vierde hoofdstuk gaat over uitbesteding en is veruit het grootst. Kun je dat toelichten?

Jan: 'In de volmachtmarkt is best wat discussie over wanneer er sprake is van uitbesteding en wanneer niet. Ook in de werkgroep leidde het onderwerp soms tot pittige discussies. De kernvraag is: is het proces dat je uitbesteedt een wezenlijk proces dat je ook zelf kunt doen? Een eensluidend antwoord op die vraag is niet eenvoudig.'

Ron: 'Als ik gebruik maak van het softwarepakket ANVA, is dat dan uitbesteding? Sommigen vinden van wel, omdat je gebruik maakt van externe software. Maar geldt dat ook als de server waarop ANVA draait in je eigen huis staat?



Ron Krisman
Cumela Assuradeuren

En wat als datzelfde ANVA-pakket op een eigen server in een extern datacentrum draait, is dat dan uitbesteding?

Jan: 'Je kunt ook zeggen: ik gebruik externe software zoals ik de softwarepakketten van Microsoft gebruik, dus er is geen sprake van uitbesteding. Volmachtbedrijven willen graag antwoord op dit soort vragen, want in de samenwerkingsovereenkomst met de volmachtgever is bepaald dat de gevolmachtigde toestemming moet hebben van de verzekeraar, voordat hij tot uitbesteding van relevante IT-processen mag overgaan. Daarbij speelt een goede risico-inschatting een belangrijke rol. Hoeveel grip heeft de uitbestedende partij op de werkzaamheden die anderen uitvoeren en doen die hetzelfde als je zelf zou doen?'



Jan van der Burgh
DAS

Ron: 'Zelfs specialisten denken verschillend over uitbesteding. Daarom zijn we in de leidraad heel terughoudend met wat wij onder uitbesteding verstaan. We schrijven ook niet voor hoe een verwerkingsovereenkomst eruit moet zien, maar wel wat de belangrijkste zaken zijn waardoor je zelf minder risico loopt. Zoals het toegangsrecht om een audit te houden en de aanwezigheid van exitbepalingen.'

Jan: 'De leidraad is daarom niet alleen een handvat voor gevolmachtigden, maar ook een handig hulpmiddel voor de verzekeraar. Die hoeft zich bij een vraag over uitbesteding alleen maar af te vragen of de gevolmachtigde voldoende nagedacht heeft en of de risico's afgedekt zijn.'



Wat is de link tussen de Leidraad IT-risico's met het Werkprogramma Risicobeheersing Volmachten?

Ron: 'De eisen op het gebied van compliance en uitbesteding zijn de laatste jaren rigoreus veranderd. Ook zitten de toezichthouders er veel meer bovenop. Zo informeerde DNB in 2013 al bij verzekeraars en gevolmachtigden naar risico's in de keten. Het Werkprogramma is daar een uitvloeisel van. De Leidraad IT-risico's is, net als de Leidraad POG (Product Oversight and Governance) en de Leidraad KBC (Klant Belang Centraal), vertaald naar een aantal taken in het Werkprogramma, in dit geval de automatiseringstaken.'

Ontbreekt er iets in de huidige leidraad?

Jan: 'Wat er nu is opgeleverd, is voor dit moment goed. Maar je weet nooit wat er qua wetgeving gebeurt en of DNB of de AFM nieuwe eisen

gaan stellen. Er is sowieso een nieuwe Europese richtlijn op komst, waardoor we over één of twee jaar nog eens goed moeten kijken of wat daarin staat voldoende geborgd is in deze leidraad.'

De Leidraad IT-risico's Volmachten is in september gepubliceerd. Hoe zijn de reacties van gevolmachtigden?

Jan: 'We hebben nog niet veel concrete vragen en opmerkingen gekregen. Enerzijds heeft de markt tijd nodig om de leidraad te absorberen, anderzijds gaan de meeste bedrijven de impact pas merken als ze in het voorjaar van 2022 vanuit het Werkprogramma met de leidraad aan de slag gaan.'

Ron: 'Als NVGA hebben we de verzekeraars daarom verzocht in 2023 soepel en terughoudend te auditen. Zet je de zaken die in de leidraad beschreven zijn af tegen de huidige beheersmaatregelen van het gemiddelde

volmachtbedrijf, dan zitten we, denk ik, op zo'n 60 tot 65% van wat er gevraagd wordt. Er is dus nog een gat te overbruggen, bijvoorbeeld in het beschrijven van procedures in de organisatie en het opstellen van risicoanalyses. Ook zullen overeenkomsten met bepaalde partijen moeten worden herzien, omdat niet aan alle eisen wordt voldaan. De verzekeraars kunnen niet verwachten dat alle gevolmachtigden in één jaar de sprong maken.'

'De verzekeraars kunnen niet verwachten dat alle gevolmachtigden in één jaar de sprong maken.'



Update Uniforme Inrichting Volmachten

Tekst Alex de Ruiter

Het is december 2021, de laatste maand van het jaar en dat betekent dat we de deadline zijn genaderd waarop tenminste de particuliere selling 100% (aangepaste) maatschappijproducten moeten voldoen aan de uniforme inrichting. In dit laatste GA Magazine van 2021 weer een update van de voortgang.

De volmachtbranche is klaar voor UIV
Inmiddels zijn alle ketenpartijen klaar voor de uniforme inrichting. De software van systeemhuizen ondersteunt de werkwijze voor uniforme inrichting en het converteren van portefeuilles en met inmiddels ruim 220 gebruikers voorziet de SIVI-dienst AFD Online Samenstellen (AOS) in het opstellen van AFD-definities voor verzekeraars en gevolmachtigden met eigen producten. Het is daarnaast nu ook mogelijk voor softwareontwikkelaars de AFD-definities (geautomatiseerd) op te halen.

Uiteraard constateren we ook nog regelmatig aandachtspunten. Zo blijft het belangrijk om focus te houden op de kwaliteit van AFD-definities en het tempo van opleveren van de AFD-definities voor de resterende zakelijke producten. Af en toe zijn er nog bevindingen in de software van systeemhuizen. Tegelijk zien we gelukkig dat we als keten steeds beter in staat zijn deze knelpunten adequaat op te lossen. De tweewekelijkse

sessies die we met de systeemhuizen voor organiseren worden met veel positieve inzet bezocht en dragen hier nadrukkelijk aan bij.

Voortgang per medio november 2021
Op het moment van het schrijven van deze update zijn 53 gevolmachtigden druk bezig om te zorgen dat hun portefeuille aan de uniforme inrichting voldoet. Een aantal is zelfs al bijna klaar met de actuele particuliere standaard maatschappijproducten. Daarnaast zien we dat 46 volmachtkantoren op dit moment nog bezig zijn met de voorbereidingen, zoals het maken van de analyses en mappingen en het uitvoeren van proefconversies. Diverse gevolmachtigden zegden ons eerder toe de laatste maand van het jaar nog een zo groot mogelijk deel van hun portefeuille te gaan omzetten. In januari maken we de balans op om te zien in hoeverre dit gelukt is.

21 gevolmachtigden zijn helaas nog steeds niet gestart. De redenen hiervoor zijn uiteenlopend.

Status	Pakket	Aantal volmachten*	Premievolume volmachten**
Bezig met omzetten naar / inrichting conform UIV	ANVA	31	52%
	CCS	16	
	DIAS	4	
	Zelfbouw	2	
Gestart (Voorbereidingen, analyses, mapping, etc.)	ANVA	22	37%
	CCS	6	
	DIAS	15	
	Zelfbouw	3	
Nog niet gestart	ANVA	12	11%
	CCS	7	
	DIAS	2	
	Zelfbouw	0	
Totaal		120**	100%

Tabel 1. Voortgang per november 2021 1

Alleen zakelijke producten	1,81%
Eigen schermen - wachten op rapportage functionaliteit van ANVA voor analyse UIV-proof	6,8%
Verwacht het grootste deel van de portefeuille tijdig te hebben omgezet	1,81%
Alleen eigen producten	11,02%
Overig	15,86%

Alleen zakelijke producten	1,96%
Alleen eigen producten	0,31%
Overig *	8,50%

* Als gevolg van consolidatie en overvoer naar serviceproviders inmiddels terug van 137 naar 120 volmachten.

** Totale premievolume van deze volmachten. (Dat is dus niet gelijk aan het premievolume van de producten die al zijn omgezet.)

Voor 8 kantoren geldt dat zij inmiddels zijn overgenomen of overgaan naar een serviceprovider. 8 andere gevolmachtigden hebben alleen zakelijke of eigen ontwikkelde producten. De resterende gevolmachtigden zijn om andere redenen nog niet gestart. In tabel 1 leest u de voortgang per gebruikt systeemhuis.

Behalen doelstelling 31 december 2021
Helaas is lang niet iedereen erin geslaagd om de doelstelling voor de selling particuliere standaard maatschappijproducten tijdig te behalen. Het belang dat aan de datakwaliteit in de volmachtenketen vanuit de toezichthouder (DNB) wordt toegekend is zeer groot. Ook doet het geen recht aan het vele werk dat door een groot aantal partijen is verzet om te komen waar we nu staan. Dat zijn alle betrokkenen bij verzekeraars, systeemhuizen, softwarehuizen en de vele collega's bij gevolmachtigden die de pilots, het testen van productschermen en het uitvoeren van proefconversies voor hun rekening hebben genomen.

Door hen zijn wel enorme prestaties geleverd waar we met elkaar trots op mogen zijn. De uniforme inrichting van de volmachtenketen is namelijk geen stip op de horizon meer, maar is zich inmiddels flink aan het verankeren in de gehele volmachtenketen. Daarmee hebben we gezamenlijk een nieuw fundament gelegd om in de toekomst succesvol te kunnen blijven opereren.

Voor wie de doelstelling voor 31 december niet denkt te halen is het zaak om de komende weken flink tempo te blijven maken met de UIV-activiteiten. Enerzijds om zo snel mogelijk de doelstelling voor de particuliere producten alsnog te behalen, maar ook om straks geen achterstand op te lopen bij de uitvoering van de overige trajecten!

Kijk op www.suiv.nl/planning-tijdslijnen/ voor het overzicht met de tijdslijnen per traject.

31 10 CREATIVE AGENCY

De creatieve geesten achter onze nieuwe brand identity

Tekst Carolien Sala

Een modern logo en een nieuwe frisse huisstijl, een goed idee maar hoe pak je dat aan? Na de aftasting van de mogelijkheden koos de NVGA ervoor om samen te werken met 3110, een creatief bureau gevestigd in hartje Rotterdam. Wie zijn zij? En hoe kwamen ze op het idee voor ons logo? Maak kennis met de creatieve geesten achter onze nieuwe brand identity: Creative Director Niels Hendriks, Marketing & Analysis Director Maaïke Frumau en Technical Director Jasper Bugter.

Op de vierde etage van het Schieblock, een verzamelgebouw voor verschillende creatieve bedrijven in hartje Rotterdam, huist 3110. In de industriële en kleurrijke ruimte werkt het team aan de creatieve concepten voor uiteenlopende klanten, zoals Athlon, Dille & Kamille en Fidus.

31 10
CREATIVE
AGENCY

Allereerst, waar staat 3110 voor en wat doen jullie?

Niels: 'Wij zijn een creatief bureau dat alles verzorgt van branding, het creëren van identiteiten, marketingstrategieën, data-analyses en back-end systemen, tot aan websites, apps, magazines en games. 3110 staat voor Nederland, Rotterdam, zoals de land- en regiocode in vaste telefoonnummers. Maar het staat ook voor Halloween, 31 oktober. Dat is dan ook de datum waarop het idee voor 3110 is ontstaan.'

Jasper: 'Dat klopt. Ik werkte al langere tijd met Niels en Maaïke samen, ieder vanuit onze eigen bedrijven. Op het moment dat we in 2018 inmiddels 95% van de projecten samen deden, was de kogel dus vrij snel door de kerk.'

Maaïke: '3110 bestaat dus pas sinds een jaar of 3, maar we werken al samen sinds 2004, dus we weten wat we aan elkaar hebben.'

Inmiddels werken jullie voor vele grote klanten en gingen jullie ook voor ons aan de slag. Hoe gaat zo'n proces in zijn werk?

Maaïke: 'Om te beginnen is het belangrijk dat we heel goed luisteren. We lezen een briefing meerdere keren om scherp te hebben wat de klant nu eigenlijk wil. De NVGA wilde verjongen en de passie voor het vak overdragen op nieuwe generaties. Een goede brand identity kan daarbij helpen.'

Niels: 'Nadat we de briefing helder hadden, hebben we kernwaarden opgesteld. Waar staat de NVGA nu écht voor? Wat is het allerbelangrijkst? Op basis van die kernwaarden hebben we drie concepten geschetst. Elk concept is toegespitst op één of meerdere kernwaarden. Van die drie concepten waren er twee die wat meer behoudend waren, de derde was innovatiever en sprong er meer uit. De kernwaarde die we hierbij gebruikten is 'verbinden'. Op die laatste viel dan ook unaniem de keuze.'

'Omdat de verbinding tussen de leden zo belangrijk is, is dat iets wat wij terug willen brengen.'

Het nieuwe logo en de huisstijl zijn compleet anders. Kun je iets vertellen over de vormen en kleuren die zijn gebruikt?

Niels: 'Om het geheel fris en uitdagend te maken hebben we gekozen voor een in het oog springend kleurenpalet, dat vernieuwend en modern is. Dat is met opzet gedaan, omdat deze kleuren eigenlijk een beetje onverwacht zijn in de branche waarin de NVGA actief is. De kleuren zijn zo gekozen dat er een mooi contrast ontstaat wanneer ze samen gebruikt worden. Daarnaast hebben we een secundair palet ontwikkeld, dat nog steeds fris oogt, maar voor vele doeleinden bruikbaar is. Je kunt immers niet altijd "schreeuwen". Voor het lettertype hebben we gekozen voor ronde vormen. Rond is menselijker en vriendelijker dan hoekig en strak. De NVGA bestaat voor en door haar leden. Omdat de verbinding tussen hen juist zo belangrijk is, was dat dus iets wat wij terug wilden brengen. Wat heel erg opvalt aan het logo is de letter 'g' die uit een rondje en een boogje bestaat. Dat boogje representeert de leden die verbonden zijn aan de NVGA.'



Een nieuw logo, een nieuwe huisstijl, nieuwe website en een nieuw magazine. Dat is best een hoop werk. Wat is daarin voor jullie de grootste uitdaging?

Niels: 'Time-management. Het vinden van creatieve oplossingen is bij ons van nature aanwezig. Maar dat dan kunnen doen binnen een bepaald timeframe is de grootste uitdaging, zeker als het heel veel is en je alles heel goed wilt doen.'

Maaïke: 'Dat komt vooral omdat we de klant graag blij willen maken. Gedurende het proces wordt er op een gegeven moment iets opgeleverd, zoals het design. Als dat dan technisch wordt uitgewerkt komen er vaak nieuwe wensen omhoog op het moment dat de klant het echt ziet werken. Die willen wij dan toch graag meenemen voor de livegang, omdat we heel service-verlenend willen zijn, maar dan komen we weleens in de knoei met de tijd.'

Jasper: 'Dat komt ook omdat het niet altijd zichtbaar is wat er nu achter de schermen gebeurt om iets werkend te krijgen. Zo kan een kleine aanpassing grote implicaties hebben. Het design-team en het development-team moeten daar dan allebei aan werken en dan moet er nog getest en aangepast worden.'

Maaïke: 'En daar komt dan nog bij dat Niels een perfectionist is en doorgaat totdat hij het vind kloppen. Daarna moet het team dan nog aan de slag.'



Wat vinden jullie het leukst?

Jasper: 'Het leukste zijn de blije gezichten van de klant en de reacties van hun klanten. Uiteindelijk doen wij ons werk voor de klant van onze klant. Als de eindklant dan een bericht heeft achtergelaten dat die nieuwe website zo goed werkt, dan is dat voor ons de kers op de taart.'

Wat was het leukste aan de opdracht voor de NVGA?

Niels: 'Omdat ik heel erg gecharmeerd ben van een tastbaar product, vond ik het magazine heel erg leuk om te doen. Dat is toch iets wat je fysiek in je handen kan houden en waar je een gevoel bij krijgt. De artikelen, de beelden en de opmaak moeten de lezer samen het gevoel geven dat het een verrijking is, dat het een beleving is. We maken veel vaker een website dan een magazine, dus het is dan supertof om daar mee bezig te kunnen zijn. Ik kan al enorm genieten van een juiste letter.'

Maaïke: 'Wat ik ook heel mooi vind is dat we toegepaste technieken steeds weer verder verfijnen. Bij iedere website die we maken gaat de lat weer een tandje hoger. Daar verrijken we onze website en onszelf mee. We blijven continu ontwikkelen en leren.'

Zijn jullie blij met het resultaat?

Niels: 'Er is eigenlijk altijd iets dat nóg beter kan. We willen altijd meer dan misschien nodig is. We willen iets geven wat de opdrachtgever en de klant positief verrast. Ik denk dat we dat wel bereikt hebben. Ik hoop dat iedereen die dit magazine ontvangt en de website bezoekt blij verrast is.'

Dat klinkt aardig perfectionistisch.

Niels: 'Dat klopt. Maar dat komt ook omdat alles altijd in beweging blijft. Als ik nu een tekening maak komt er een moment waarop ik hem goed genoeg vindt. Maar als ik er dan over een week naar kijk, zie ik toch weer dingen die ik anders had gewild.'

Maaïke: Mooi toch? Blijven innoveren. Verandering is voor ons leven.'



Hebben jullie een advies voor bedrijven die ook toe zijn aan vernieuwing?

Maaïke: 'Het kan ook enorm helpen om een frisse blik te laten meekijken. Een businesscoach die van buiten heel goed kan blootleggen wie je bent en waar je bij gebaat bent. Ook is het belangrijk om je gehele team daarbij te betrekken, zodat het ook echt kan landen.'

Niels: Zet een stip op de horizon en werk daar naartoe. Wat klopt er nu niet aan de identiteit? Wat zou je willen veranderen? En misschien wel belangrijker: Past die verandering ook bij je bedrijf en de verwachting van de doelgroep? Hoe dichterbij je bij jezelf blijft, hoe natuurlijker zo'n proces gaat. Ik kan niet zeggen: Je zou eens dit of dat moeten doen, want dat maakt jou leuker. Je moet jezelf zijn, overal waar je komt. En dat is met een merk niet anders. Je kan wel doen alsof je iemand anders bent, maar dat hou je niet lang vol.'

'Hoe dichterbij je bij jezelf blijft, hoe natuurlijker het proces gaat.'

Nieuwe SAR workshop:

'Naar een duurzaam businessmodel voor de Gevolmachtigd Agent, een ketenbenadering'

Tekst Guido de Smidt

Het business model van de gevolmachtigd agent, waarbij de verzekeraar zijn 'pen' uit handen geeft aan geselecteerde en speciaal gediplomeerde verzekeringstussenpersonen, is al vele jaren succesvol.

Er spelen echter wel uitdagingen voor de volmachtsector. Alhoewel de afgelopen tien jaar al veel is gedaan om deze uitdagingen het hoofd te bieden, is het eind niet in zicht. Met een schuin oog kijkend naar andere sectoren, lijkt de ketenbenadering en een verdergaande vorm van ketenintegratie de beste kans voor succes.

Guido de Smidt ontwikkelde voor de Stichting Assurantie Registratie vanuit die optiek een nieuwe PE-workshop voor leidinggevend en beleidsvormend personeel van volmachtorganisaties, met veel gelegenheid voor discussie onder vakgenoten.

Opzet nieuwe workshop

De nieuwe workshop kijkt in feite op macro- en mesoniveau (bedrijfstak). Daarbij is er aandacht voor zogenaamde 'contingency' factoren: datgene dat van buiten komt en out-of-your-control is voor de gevolmachtigd agent, je hebt er dus geen enkele invloed op. In die zin geeft de workshop een zetje voor extra omgevingsbewustzijn onder gevolmachtigd agenten. Er wordt uitgebreid stilgestaan bij het belang van een integrale ketenbenadering en er wordt samen met de deelnemers gekeken naar waargenomen veranderingen in de keten, ketenrisico's en kansen voor de gevolmachtigd agent. We kijken ook naar opties voor positionering, zowel richting verzekeraar als richting klant.

Twee belangrijke externe factoren

Voor gevolmachtigd agenten kan het goed doorgronden van twee belangrijke externe factoren bijdragen aan een verbeterd omgevingsbewustzijn.

Ten eerste lijkt het uitbreken van de financiële crisis in 2008 alweer relatief lang geleden. Toch is er toen een omvangrijke internationale wetgevingsmachine op gang gekomen die nu nog steeds doorwerkt. Dat geldt niet alleen voor het toezicht op banken maar ook voor het toezicht op verzekeraars, met name Solvency II.

Ten tweede het gewijzigde toezichtsmodel. Het afgelopen decennium is het oude sectorale toezicht op de financiële sector internationaal grotendeels vervangen door het zogenaamde Twin Peaks model, hetgeen het instellen van twee separate toezichthouders betekent, één voor prudentieel (financieel) toezicht en één voor gedragstoezicht. In Nederland is De Nederlandsche Bank (DNB) verantwoordelijk voor financieel toezicht op verzekeraars en de Autoriteit Financiële Markten (AFM) voor gedragstoezicht op verzekeringstussenpersonen. Heel belangrijk echter voor de volmachtsector is de invloed van DNB. Deze toezichthouder ziet de sector namelijk als een vorm van verregaande uitbesteding door verzekeraars, van ook nog eens kritieke en belangrijke processen. Alhoewel DNB zich in de praktijk zal onthouden van direct toezicht op de GA-sector, dat wordt immers gedaan vanuit AFM, kijkt DNB wel uitdrukkelijk naar de gang van zaken in de sector. Dit blijkt diep door te werken in de dagelijkse werkpraktijk van gevolmachtigd agenten. Denk bijvoorbeeld aan het feit dat DNB allerlei eisen stelt aan de inrichting van de uitbesteding aan gevolmachtigd agenten, die sinds dit jaar zelfs terugkomen in de concept samenwerkingsovereenkomsten. Denk ook aan het feit dat DNB zich nog maar een paar jaar geleden rechtstreeks bemoeide met de hoogte van de autopremies in de markt. Een belangrijke reden om in deze

'Als gevolmachtigd agenten en verzekeraars de handen voldoende ineen slaan, kan een win-win situatie ontstaan.'



workshop zowel aandacht te besteden aan de hoofdlijnen van Solvency II en de impact daarvan op verplichtingen van verzekeraars als op de manier waarop DNB kijkt naar de sector en daar via verzekeraars invloed op tracht uit te oefenen. En inmiddels is het ook in de verzekeringssector duidelijk dat DNB niet alleen kan blaffen, maar ook bijten. De prijs van non-compliance is hoog.

Schaalvergroting, consolidatie en verdergaan-de professionalisering

Dat dit alles leidt tot schaalvergroting en consolidatie, zowel aan de kant van verzekeraars als aan de kant van de volmachtkantoren, is niet verbazingwekkend. Ook valt niet te ontkomen aan verdergaande professionalisering. Zo is er vraag naar meer risicobewustzijn in de sector. De kosten binnen de volmachtsector zullen verder stijgen onder invloed van compliance en investeringen in ICT en datakwaliteit, dit geldt overigens ook voor verzekeraars. In het algemeen kun je elke euro maar één keer uitgeven. Dit geeft de ratio voor verdergaande samenwerking binnen de volmachtketen, waarbij het heel belangrijk is voor verzekeraars en gevolmachtigd agenten om open te zijn over de wederzijdse belangen en elkaars positie goed te begrijpen. Ook zal er continu gewerkt moeten worden aan het goed formuleren van gezamenlijke doelstellingen, ergo deze niet alleen aan het papier toe te vertrouwen maar ook in de praktijk te brengen. Dit geldt zowel op bedrijfstakniveau als tussen individuele volmachtkantoren en verzekeraars.

Ketenintegratie, hoe hebben ze dat elders gedaan?

Daarbij is het zeker interessant om ook eens te kijken naar andere sectoren, die de keten al vergaand geïntegreerd en geoptimaliseerd hebben. Neem bijvoorbeeld de automotive sector. Zet twee middenklasse-auto's naast elkaar, en het is niet moeilijk om de optische verschillen in het koetswerk en de styling te zien. Trek echter de motorkap open, en dan blijkt dat zeven van de tien technische onderdelen van dezelfde toeleverancier komen. Een auto wordt tegenwoordig niet meer geproduceerd, maar geassembleerd. Dit is nog steeds een redelijk gecompliceerd proces. Ook hier moet voldaan worden aan vele wettelijke en veiligheidseisen. Ook hier is de prijs van non-compliance hoog. En ook hier is grote concurrentie, prijsdruk en tijdsdruk.

Kansen voor de volmachtsector

Ik ben er van overtuigd dat de sector in staat zal zijn om de uitdagingen te absorberen en om te buigen in kansen voor een duurzaam business model. Drie voorbeelden:

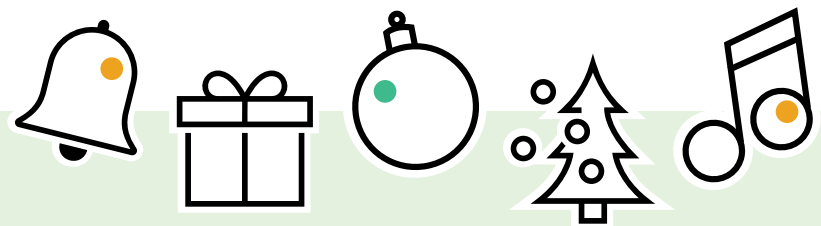
1. Verzekeraars zijn over het algemeen van mening dat volmachtorganisaties, die vaak minder geplaagd worden door ICT erfenissen dan zichzelf, in staat moeten zijn om polissen sneller, foutlozer en efficiënter bij de klant te krijgen. Het is dus niet alleen maar 'big is beautiful' maar ook 'less is more' wat de klok slaat.

2. Daarnaast prijzen verzekeraars nog steeds de grote kennis van markt en klant bij volmachtkantoren met ook de adviesfunctie onder één dak. Alhoewel sommige moderne volmachtorganisaties qua grootte het volume van een kleine of middelgrote verzekeraar aannemen, lijkt het erop dat er nog steeds ruimte is voor kleinere volmachtspelers c.q. huisvolmachten. Gezien de benodigde investeringen zullen zij wel aangewezen zijn op meer samenwerking en dat zie je dan ook gebeuren. Huisvolmachten hebben wel een hybride positie ten opzichte van de klant, enerzijds 'spelen ze verzekeraar' en anderzijds zijn ze de adviseur. De formele protocolaire scheiding tussen volmachtorganisatie en advies organisatie is niet voldoende. Men zal intern macht en tegenmacht moeten organiseren en zich goed moeten positioneren richting klant.
3. Het adviesdomein ligt nog steeds open voor de adviseur die daar werk van wil maken. De grote direct writers laten dit grotendeels liggen. Omdat productontwikkeling nog steeds mogelijk is voor gevolmachtigd agenten, ligt hier een grote kans. Dat betekent dat er niet alleen behoefte is aan standaard verzekeringsproducten in het volmachtkanaal, maar ook aan maatwerkoplossingen.

Een verbeterd omgevingsbewustzijn bij gevolmachtigd agenten geeft kansen om de keten succesvoller te integreren, in de keten moet je het immers samen doen. Als gevolmachtigd agenten en verzekeraars de handen voldoende ineen slaan, kan een win-win situatie ontstaan. In de SAR workshops komen gevolmachtigd agenten werkzaam bij volmachtkantoren en bij verzekeraars bijeen. Ik zie daar een levendige en zinvolle discussie ontstaan, dat is waardevol.

Guido de Smidt werkt bij Aon Commercial Risk Solutions, voor de afdeling Global Corporate Clients & Financial Institutions. Guido is gecertificeerd risk manager voor financiële instellingen. Naast zijn dagelijks werk is hij verbonden aan de VU Amsterdam als studietoelichting van de gelijknamige opleiding. Hij heeft toegepast onderzoek gedaan naar de effecten van gedragsfactoren op beslissingen rondom verzekeren door consumenten en corporate professionals. Daarnaast geeft hij PE-trajecten voor de Stichting Assurantie Registratie.

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



fijne feestdagen en een voorspoedig 2022

Afdeling Volmachten van a.s.r.



ANKER INSURANCE UW VERZEKERAAR VOOR RECHTSBIJSTAND, REIS EN RECREATIE

Als nicheverzekeraar en specialist bieden wij verzekeringsoplossingen op het gebied van rechtsbijstand, reis en recreatie.

WELKE VERZEKERINGEN?

- Caravanverzekering
- Fietsverzekering
- Rechtsbijstand particulier, zakelijk en ZZP
- Collectieve en Individuele Zakenreisverzekering
- Kort-, - en Doorlopende Reisverzekeringen
- Bruiloft en Evenement Verzekeringen
- Sport- en Hobbyartikelen Verzekering
- Golfuitrusting inclusief Contributie Verzekering

WAAROM ANKER INSURANCE?

- ✓ Flexibele verzekeraar
- ✓ Korte lijnen
- ✓ Persoonlijk contact
- ✓ Eigen juristen van Anker Rechtshulp
- ✓ Vanaf Q1 2022 premies beschikbaar in AWI
- ✓ Maatwerk en gelabelde producten bespreekbaar



MEER INFORMATIE

Heeft u vragen over onze verzekeringen en dienstverlening, dan kunt u contact opnemen met Ron de With, Natasja Hofstee en/of Erik Wormmeester op telefoonnummer **050 520 97 92** of stuur een e-mail naar ankerinsurance@anker.nl.

WWW.ANKERINSURANCE.EU

Wij
heffen het
GLAS en toosten
met u op een
succesvol 2022!

**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

Autoschade?

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



Landelijk netwerk
Franchiseketen met
zelfstandige ondernemers



Autoschade
Vakkundige medewerkers
en modern gereedschap



Tevreden klanten
Onafhankelijk en transparant
klanttevredenheidsonderzoek



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 tijdswinst

Meer weten? Bel 020 - 44 88 020



www.asnautoschade.nl



**Heeft uw relatie
alle risico's in beeld?**

Ontdek alles over risicogericht adviseren
op averoachmea.nl/risicomanagement



Colofon

Uitgave

Jaargang 13, uitgave 37, december 2021.

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

Copyrights

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.

Redactie

Secretariaat NVGA - c.sala@nvga.org

Fotografie

Raphaël Drent - (fotodrent.nl)

Vormgeving

3110 - (3110.nl)

Productie

Platform P - (platformp.nl)

rhion



**ZIJ AAN ZIJ
MET DE
VOLMACHT**

**Rhion is dé schadeverzekeraar voor de volmachtmarkt en werkt samen
met u als volmachtbedrijf aan de beste verzekeringsoplossingen.**

Wij zijn flexibel, snel en loyaal en staan als krachtige partner aan uw zijde.
Als enige verzekeraar in de Nederlandse markt richten wij ons exclusief op NVGA-volmachten.
We versterken elkaar in expertise, vindingrijkheid en succes. Samen met onze volmachtpartners
profiteren wij van de kennis, ervaring en stabiliteit van ons moederbedrijf,
een familieonderneming, dat sinds 1880 actief is.

**Rhion bouwt relaties voor de lange termijn. Samen met u creëren we waarde,
voor elkaar en voor uw klant. Hoe? Bel of mail ons: 040 7900100, info@rhion.nl**

