NVGA

NEDERLANDSE VERENIGING VAN GEVOLMACHTIGDE ASSURANTIEBEDRIJVEN

GA magazine

NUMMER 33 | SEPTEMBER 2020

- Stand van zaken rondom eHerkenning
- Ondanks corona zet overnamegolf door

Rechtsbijstand adviseren aan uw klanten?

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

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

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

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

Nog geen inlog?

Vraag deze aan via **www.arag.nl/intermediair**

ARAG juridisch probleemoplossers

Van de redactie

Bewogen kalenderjaar

Wij zijn weer bijzonder trots dat er in deze bizarre tijd weer een prachtig GA magazine kan verschijnen. Helaas speelt afstand nog steeds een grote rol bij het organiseren van activiteiten zodat we voor grote groepen nog geen activiteiten kunnen organiseren die zich voornamelijk binnen afspelen. Gelukkig was onze online ledenbijeenkomst in juni een succes. Veel leden namen hieraan deel. We zullen dit daarom in de toekomst naast onze fysieke samenkomsten blijven organiseren.

Binnenkort, op woensdag 23 september, hebben we sinds lange tijd weer een activiteit op het programma staan, onze jaarlijkse Golfdag. Uiteraard leven wij de richtlijnen van het RIVM nauwkeurig na en met het gezonde verstand van iedereen zullen we deze buitendag zeker tot een goed eind brengen.

Deze zomer werd opnieuw een steen in de vijver gegooid door onze overlegpartner het Verbond. Heel jammer omdat we juist op de goede weg waren. Toeval bestaat niet want juist in dit blad komen twee maatschappijen aan het woord die ons volmachtkanaal een zeer warm hart toedragen. Wij blijven de dialoog zoeken omdat we elkaar hard nodig hebben om samen met de aangesloten en/of eigen tussenpersonen het klantbelang te dienen. Immers, zonder tevreden klanten zijn we verloren.

Verder is 'binnen de NVGA' sprake van een wisseling van de wacht. Freelancer Irene Okkerman, die ons ledenmagazine sinds 2013 verzorgde, menig evenement mee hielp te organiseren en de NVGA AM Innovatieprijs coördineerde, is als onderneemster in het horecavak getreden. In het volgende magazine meer daarover. Gelukkig hebben we inmiddels een oplossing voor dit 'vertrek' gevonden. Carolien Sala is sinds 1 augustus als medewerker beleid en communicatie werkzaam bij de NVGA en zal onder andere deze taken overnemen. Carolien Sala is voortvarend van start gegaan, dus we hebben er alle vertrouwen in dat ons blad met evenveel enthousiasme en ijver wordt voortgezet.

Tot slot nog aandacht voor het 60-jarig bestaan van de NVGA. Wij kunnen dit jaar helaas geen passend feest organiseren. Maar uiteraard zullen wij deze mijlpaal niet vergeten en zodra dit weer verantwoord mogelijk is, plannen wij een nieuwe datum.
We wensen jullie veel leesplezier en 'stay safe'!

Arie van den Berg

Inhoudsopgave

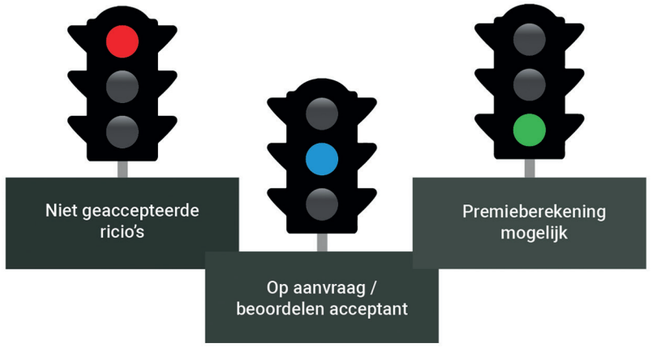
Van de voorzitter	5
AFM en NVGA over PARP-implementatie	6
Gezamenlijke VSV	9
Overnamegolf in de assurantiemarkt	12
Nationale-Nederlanden Volmacht	16
SIVI en NVGA over digitaal zakendoen	18
Risico's bij grensoverschrijdende dienstverrichting	21
Stand van zaken rondom eHerkenning	22
Werkgroep Toekomstbestendige Volmachtketen	24
Visie De Goudse op volmachtkanaal	26
NVGA Nieuws	29
Lintje voor Arie van den Berg	29
PE-Workshop RGA: Werkprogramma Risicobeheersing Volmachten	30
Afscheid Sjouke Stoker van FGD	32
CED over een realistische herbouwwaarde	34
De passie van Nancy Carels-Koorn	36

AWI | Altering the World of Insurance

Uw efficiency booster!

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

Faciliteren, digitaliseren, connecteren en samenwerken



Snel inzicht in het te verzekeren risico

AWI community

'Samen' ervaringen delen en ontwikkelen

Op basis van hoedanigheid

www.awisoftware.nl

Draag uw steentje bij in het kader van Sustainable Development Goals

NVGA
NEDERLANDSE VERENIGING VAN GEVOLMACHTIGDE ASSURANTIEBEDRIJVEN

Van de voorzitter...

Toekomstbestendig volmachtkanaal!

Ik hoop dat u net als ik in deze bijzondere tijden de afgelopen periode hebt kunnen genieten van een zomerbreak. Een zomervakantie waarbij de keuze van een veilige bestemming voor veel gezinnen de centrale vraag was. Zo ook voor mijn gezin. Uiteindelijk besloten we om toch naar het zonnige zuiden af te reizen en dat is gelukkig prima uitgepakt. Veel collega's in onze branche hebben besloten om dichter bij huis te blijven en hebben ontdekt hoe mooi ons eigen land feitelijk is.

Inmiddels zijn de vakanties weer achter de rug en maken wij ons op voor een tweede marathon tot het einde van het jaar waarbij in de werksituatie nog niet veel zal wijzigen. 'Safety first' dus veel meetings zullen de komende periode het virtuele karakter behouden. Het nieuwe normaal zal ongetwijfeld een mix tussen online en ontmoeten worden.
Samen met verzekeraars werken we hard aan een toekomstbestendig volmachtkanaal, zoals u ook uitgebreid in dit magazine kunt lezen. De nieuwe gezamenlijke Voorbeeld Samenwerkingsovereenkomst Volmachten (VSV), het wederzijds streven de kwaliteit van data te verbeteren en het gezamenlijk publiceren van marktrapportages zijn daar concrete voorbeelden van.

Verheugd waren wij om met het Verbond van Verzekeraars tot overeenstemming te komen over een belangrijk discussiepunt rondom data en dit te regelen in een gezamenlijke VSV. Extra groot was dan ook mijn verbazing toen ik tijdens mijn vakantie geconfronteerd werd met de reactie van het Verbond van Verzekeraars ten aanzien van het standpunt inzake actieve transparantie van onze volmachtbeloning. Dit naar aanleiding van de consultatie Wijzigingsbesluit Financiële Markten 2021. Op genoemde consultatie heeft de NVGA logischerwijs niet gereageerd omdat deze betrekking heeft op provisietransparantie hetgeen niet van toepassing is op een volmachtbedrijf. Overigens steunt de NVGA hierin de zienswijze van Adfiz volledig.

Naar aanleiding van de perspublicatie van het Verbond hebben wij onze visie met u gedeeld en via de pers gereageerd om ons standpunt kenbaar te maken. Een aantal branchegenoten heeft hetzelfde gedaan en ons standpunt met kracht bevestigd. Vanzelfsprekend gaan wij de komende maand met het Verbond van Verzekeraars in gesprek om standpunten over en weer uit te wisselen waarbij wij de resultaten op een later tijdstip aan u zullen terugkoppelen. Het spreekt voor zich dat de NVGA zich blijft focussen op het verder professionaliseren van het volmachtkanaal en de samenwerking daarin met onze businesspartners.

Zelf leverde ik aan dit magazine een actieve bijdrage in de vorm van een vraaggesprek met de AFM waarbij wij opnieuw aandacht vragen voor het naleven van de PARP-regels. En ook de rol van SIVI lichten we nog eens toe, niet overbodig gezien alle technologische ontwikkelingen.

Ander nieuws is dat wij besloten hebben de NVGA AM Innovatieprijs 2020 door te schuiven naar volgend jaar. De prijs zou fysiek worden uitgereikt tijdens de AMDag in november. Echter, in verband met de coronamaatregelen heeft AM besloten dit evenement om te buigen in een digitale 'Week van AM'. Omdat het NVGA-bestuur van mening is dat de Innovatieprijs zich niet leent voor een digitale uitreiking, is besloten de uitreiking naar 2021 te verdagen. De aanmeldingen die zijn ontvangen gaan mee naar volgend jaar.

Ook ons Jubileumfeest moeten wij noodgedwongen verplaatsen naar een later moment. Gelukkig was onze virtuele ledenbijeenkomst in juni succesvol en efficiënt, maar het karakter van ontmoeten ontbreekt, alsmede een stukje interactie. Ik zou het daarom extra fijn vinden u te ontmoeten tijdens het Golfevent op 23 september!

Ron Gardenier,
Voorzitter NVGA

AFM over de noodzaak van een goede PARP-implementatie:

“Er is werk aan de winkel”

Vorig jaar hield de AFM een onderzoek onder een aantal gevolmachtigde agenten, gekwalificeerd als productontwikkelaar, naar de toepassing van de PARP-normen. Daaruit bleek ruimte voor verbetering te zijn. Behalve dat de AFM diverse waarschuwingsbrieven verstuurde, vraagt zij opnieuw aandacht voor deze normen. NVGA-voorzitter Ron Gardenier ging hierover in gesprek met Jan Berndsen, Hoofd Verzekeren en Pensioenen van de AFM.

Tekst Irene Okkerman, Irenergy

Op voorhand benadrukte Jan Berndsen, mede gezien de omvang, de relevantie van het volmachtkanaal voor de financiële dienstverleningssector. “Dit maakt dat de NVGA een belangrijke stakeholder voor de AFM is. Bovendien bevat het NVGA Position Paper veel kernelementen, zoals verdergaande professionalisering en klantbelang centraal, waar de PARP-normen op aansluiten.”

Ron Gardenier geeft op zijn beurt aan dat de NVGA het belang van de rol van productontwikkelaar onderkent alsmede de nadere aandacht die de PARP-normen behoeven. “De NVGA heeft de nodige acties ondernomen door hier aandacht aan te besteden in haar nieuwsbrief, in een digitale ledenbijeenkomst en door de informatiebrief van de AFM, met een hartenkreet van mij als voorzitter, onder de leden te verspreiden. Ook worden er PE-workshops gehouden over PARP in het kader van het keurkmerk Register Gevolmachtigd Agent.”

Gardenier: “Wat is het belangrijkste doel van een goed gedocumenteerd en uitgewerkt PARP-beleid?”
Berndsen: “PARP staat voor Product Approval en Reviewproces (ofwel productontwikkelings- en evaluatieproces). Het doel van PARP is dat financiële ondernemingen bij het ontwikkelen van producten op zorgvuldige en evenwichtige wijze rekening houden met het klantbelang. Bijvoorbeeld om massaschade door verkeerde producten te voorkomen. Voor een schone sector – wat wij ons allemaal wensen – is het belangrijk om proactief en preventief te werk te gaan. Daarbij geldt ook een reviewverplichting, wat een doorlopende verplichting is om ervoor te zorgen dat een product voldoet. De PARP-normen bestaan al sinds 2013. In 2018 zijn ze voor verzekeringsproducten aangescherpt door de Insurance Distribution Directive (IDD), de Europese richtlijn voor verzekeringsdistributie. In één zin samengevat is PARP de basis van een goede financiële dienstverlening. De gevolmachtigd agent (GA) moet de PARP-normen proportioneel toepassen. Dat betekent dat het ontwikkelproces van een complex product, bijvoorbeeld een pensioenproduct, grondiger moet zijn dan van een eenvoudiger product, zoals een WA-autoverzekering. Dit neemt overigens niet weg dat bij een relatief eenvoudig product PARP ook zorgvuldig moet worden uitgevoerd. PARP kent een aantal belangrijke onderdelen (zie kader, red.).”

Gardenier: “Wanneer is sprake van productontwikkeling?”
Berndsen: “Een GA wordt als een productontwikkelaar gekwalificeerd als hij autonoom wezenlijke kenmerken van een product vaststelt. Denk aan een wijziging van de dekking, het type risico of de doelgroep. Wat wij zien in de markt is dat veel GA’s in meer of mindere mate productontwikkelaar zijn. Voert de GA 100% een product van een verzekeraar, dan wordt hij niet als een ontwikkelaar gezien.”

Jan Berndsen: “Ik zou het de sector gunnen dat de professionaliseringsslag bijdraagt aan het volwassenheidsniveau van de sector. Dat er daadwerkelijk stappen op die leercurve worden gezet en dat de goede marktpartijen daar uiteindelijk voor worden beloond én de achterblijvers op tijd meegaan.”

Ron Gardenier: “Op het moment dat je zelf als productontwikkelaar gekenmerkt wordt, vergt dat veel van jouw organisatie.”

“Wij zien goede dingen, maar er is duidelijk ruimte voor verbetering.”

Gardenier: “De huidige markt kenmerkt zich door standaardisatie en ketenintegratie waardoor de complexiteit van het hebben van eigen producten is toegenomen. Op het moment dat je zelf als productontwikkelaar gekenmerkt wordt, vergt dat veel van jouw organisatie. De boodschap aan onze leden is daarom ‘denk goed na over een besluit om wel of geen eigen producten te ontwikkelen. Kijk heel goed of de verzekeraar al niet een product in zijn assortiment heeft dat voor jouw klant van toepassing kan zijn’. En als je het toch doet: ‘doe het met verstand, zorg dat je op de stoel van de klant gaat zitten, dat je precies weet hoe zo’n PARP- en reviewproces eruit ziet en dat je daarvoor de competenties hebt’ en kies waar mogelijk voor maatwerk binnen de standaard.”

Heeft PARP bijgedragen aan een opschoningsslag in de markt?”
Berndsen: “Op onderdelen, dat is ook wat we gezien hebben in het onderzoek dat we onder een selecte groep verricht hebben. Met elkaar hebben wij een gezamenlijke verantwoordelijkheid om de verbeterings- en kwaliteitsslag te maken, op een zo slim en efficiënt mogelijke manier en met gezond verstand. Door GA’s ontwikkelde producten kunnen in een behoefte voorzien, maar moeten dan wel zorgvuldig ontwikkeld zijn. Wij zien goede dingen, maar er is duidelijk ruimte voor verbetering.”

Gardenier: “Wat kan er beter ten aanzien van PARP?”
Berndsen: “Op basis van het uitgevoerde onderzoek constateren wij dat de ontwikkelaars in meer of mindere mate niet voldeden aan PARP, hetgeen wij hebben gecommuniceerd in onze informatiebrief, nieuwsbrief en op onze website. Waar het mis gaat? Soms bij basale elementen, zoals het afbakenen van de doelgroep, die vanuit een marketing- in plaats van een klantbelangperspectief wordt vastgesteld. Ook kan de afweging en onderbouwing vaak beter. Een ander voorbeeld is dat scenario-analyses niet of onvoldoende zijn uitgevoerd of dat de distributie en productinformatie onvoldoende aansluiten op de doelgroep.”

Gardenier: “Wat maakt of een PARP goed is?”
Berndsen: “Dat je als productontwikkelaar de kritische afwegingen goed opschrijft en doorleeft. Dat je tegenspraak organiseert en dat je regelmatig het reviewproces tegen het licht houdt. Gelukkig hebben wij ook goede voorbeelden gezien, zoals zorgvuldig uitgewerkte scenario-analyses die helpen bij het maken van die kritische afwegingen en onderbouwing daarvan. En mocht er iets anders dan verwacht uit de analyse komen, dan vormt dat mogelijk aanleiding om iets aan het product te veranderen. Ik zou het de sector gunnen dat de professionaliseringsslag bijdraagt aan het volwassenheidsniveau van de sector. Dat er daadwerkelijk stappen op die leercurve worden gezet en dat de goede marktpartijen daar uiteindelijk voor worden beloond én de achterblijvers op tijd meegaan. Allemaal in het belang van de klant, want voor de klant zou het niet moeten uitmaken bij wie hij iets afneemt. Dat die bewustwording indaalt, is één van mijn belangrijkste boodschappen aan de GA.”

Gardenier: "Wordt vanuit de regelgeving een termijn gesteld waarbinnen de reviews geactualiseerd moeten worden?"
Berndsen: "De wet stelt geen expliciete eisen aan de termijn. De norm is op dit punt open gelaten. Wel zien wij in de praktijk dat een termijn van drie jaar het maximale is. Als de complexiteit van een product of de omstandigheden erom vragen moet die termijn korter zijn. Het ligt bijvoorbeeld voor de hand dat voor aanvullende zorgverzekeringen jaarlijks een review wordt uitgevoerd. Daarnaast kunnen incidentele reviews noodzakelijk zijn, bijvoorbeeld wanneer het aantal klachten plotseling toeneemt of relevante wetgeving is gewijzigd. Hier ligt een behoorlijke eigen verantwoordelijkheid voor de sector en het is zaak om dat in het beleid vast te leggen. Helaas wordt nogal eens onderschat wat de reviewverplichting precies inhoudt en dat je die moet borgen in je bedrijfsvoering."

Gardenier: "Hoe zit het met het 'in control' zijn van de GA in relatie tot de verzekeraar?"
Berndsen: "Wij hebben in Nederland een Twin Peaks-toezichtsmodel waardoor zowel wij (gedragstoezicht) als DNB (prudentieel) toezicht op de GA's en de verzekeraars houden. Voor een goede informatie-uitwisseling en om dubbel werk te voorkomen, stemmen wij regelmatig af met DNB. Van belang is dat een GA zich realiseert dat hij niet alleen zelf in control moet zijn, maar dat dit ook van belang is voor de risicodrager. Maar ik benader dit liever positiever. Wees je als GA bewust dat de sector belangrijke stappen aan het zetten is om te professionaliseren. Een trend die onverminderd door gaat en wat ook geldt voor de digitalisering (o.a. de slag van datakwaliteit) en die door corona alleen maar is versneld. Besef dat we allemaal een belangrijke rol in de keten hebben. Het volmachtkanaal is een belangrijk en groeiend kanaal. Via de GA komen andere risicodragers op de Nederlandse markt. Het is een goede zaak dat er dankzij de IDD sinds 2018 sprake is van een meer 'level playing field' op de Europese verzekeringsmarkt. Ervaart de NVGA vanuit de praktijk verschillende interpretaties of toepassingen van de produktontwikkelingsnormen door niet-Nederlandse verzekeraars?"

Gardenier: "Ook niet-Nederlandse risicodragers nemen PARP serieus. Wat ik zie, is dat daar waar Nederlandse verzekeraars sterk aansturen op 100% eigen producten, buitenlandse partijen sterk leunen op zelf ontwikkelde producten van GA's. Zij omarmen het zogeheten huismerk-product meer. Voor wat betreft de komst van buitenlandse verzekeraars kun je stellen dat die langzaamaan gemeengoed aan het worden is."

Gardenier: "Wat is het belangrijkste advies van de AFM aan de GA?"

Berndsen: "Ga aan de slag en maak je de normen eigen. Wij zien dat veel GA's productontwikkelaar zijn en aangezien PARP de basis is van goede financiële dienstverlening, moet een GA PARP niet alleen doen omdat de wetgever het vraagt. Het moet in je genen zitten. Bij twijfel is het te overwegen om op dit vlak expertise in te schakelen, maar de GA blijft zelf verantwoordelijk om aan de normen te voldoen. En uiteraard juichen wij ondersteuning vanuit de NVGA toe. Ons advies aan de GA: maak je de normen eigen. Er is werk aan de winkel!" ■

De belangrijkste productontwikkelingsnormen zijn:
1. Baken de doelgroep af.
2. Stel scenarioanalyses op.
3. Stem de distributiestrategie en productinformatie af op de doelgroep.
4. Wissel informatie uit met distributeurs.
5. Bepaal wanneer er aanleiding is voor een product review.
6. Bepaal vooraf wie bij het PARP-proces betrokken moeten zijn.
7. Meer complexiteit betekent meer diepgang.

Voor een uitwerking zie: **www.afm.nl/nl-nl/professionals/doelgroepen/adviseurs-bemiddelaars/gevolmachtigd-agenten/productontwikkelingsnormen-ontwikkelaars**

"PARP is de basis van een goede financiële dienstverlening"

Gezamenlijke VSV voor volmachtkanaal een feit

"Het had veel voeten in de aarde, maar ik ben oprecht trots op het resultaat", zegt NVGA-vicevoorzitter Patrick Heuts over de op 1 juli 2020 gelanceerde gezamenlijke Voorbeeld Samenwerkingsovereenkomst Volmacht (VSV). "Hiermee zetten verzekeraars en gevolmachtigden een belangrijke volgende stap in de modernisering van het volmachtkanaal."
De redactie ging met Patrick in gesprek over de nieuwe overeenkomst én zijn inmiddels 12-jarig NVGA-bestuurslidmaatschap.

Tekst Irene Okkerman, Irenergy

Hoewel Patrick een echt mensen-mens is, vond het gesprek om agendatechnische redenen online plaats. "Ergens ben ik blij dat ik maar een weekje vakantie had gepland", begint Patrick het gesprek. "De zaken gaan namelijk onverminderd door wat natuurlijk hartstikke fijn is, maar rustig achteroverleunen is er niet bij. Het is daarom extra fijn dat wij de beoogde datum hebben behaald om de gezamenlijke VSV te introduceren. Als zekerheuts hebben wij net een overname achter de rug waardoor we op dit moment druk zijn met de integratie hiervan. Ook zijn we bezig met het opzetten van een Business Intelligence System. Goede tooling helpt om de zaken en de markt in de gaten te houden."

Het Verbond en de NVGA publiceerden eerder allebei een eigen VSV voor hun leden omdat er geen overeenstemming bereikt kon worden over de vraag wanneer een gevolmachtigde de klantdata (verkregen uit de uitbestedingswerkzaamheden) zou mogen gebruiken en/of delen met een andere verzekeraar. Hoe is dit punt ondervangen in de nieuwe gezamenlijke voorbeeldovereenkomst?
"Hierin staat onder andere dat de gevolmachtigde de data mag delen en gebruiken om op zoek te gaan naar een nieuwe volmachtgevende verzekeraar als de huidige verzekeraar de samenwerking opzegt. Als de gevolmachtigde de samenwerking opzegt, krijgt de verzekeraar het beheer over de data van de verzekeringen. Vanzelfsprekend kan de bemiddelaar de klant adviseren om zijn verzekering alsnog bij een andere verzekeraar onder te brengen. Verder kan een gevolmachtigde data delen met nieuwe beoogde volmachtgevende verzekeraars als zijn huidige volmachtgever het vaste deel van de volmachtbeloning impactvol verlaagt. De verlaging wordt als impactvol beschouwd als deze meer dan tien procent over een opeenvolgende periode van drie jaar bedraagt."

Hoe kijk je terug op dit traject?
"Ik ben ontzettend blij dat we er alsnog in zijn geslaagd tot een gezamenlijke overeenkomst te komen. De eerdere afzonderlijke edities zorgden voor een onwenselijke situatie en deed het volmachtkanaal geen goed. Mede dankzij

OVER PATRICK HEUTS
Mr. Patrick Heuts is sinds 2008 bestuurslid van de NVGA en sinds 2012 vice-voorzitter. Hij is daarnaast deelnemer aan het Bestuurlijk Overleg en voorzitter van de Werkgroep Risicobeheersing Volmachten. In de jaren daarvoor was hij o.a. voorzitter van de NVGA-Commissie Juridische Zaken en lid van de Werkgroep VSV.

Samen met broer Ron en Johan van Gaalen leidt Patrick het bedrijf zekerheuts met vier vestigingen in Limburg. Ook is hij mede-eigenaar van het Centraal Volmachtbedrijf.

ieders inzet, deskundigheid en de inschakeling van IG&H als neutrale procesbewaker, is het gelukt er gezamenlijk uit te komen. Met respect voor elkaars belangen zijn we tot een mooie, werkbare oplossing gekomen. Het resultaat is door beide achterbannen goed ontvangen waarbij de positieve medewerking van de grote verzekeraars extra welkom was. Er komt nu rust waardoor we als keten verder kunnen. Persoonlijk ben ik ook erg blij met het resultaat, want ik heb er veel tijd in gestoken. De nieuwe gezamenlijke VSV die vanaf nu tot januari 2022 loopt, levert een belangrijke bijdrage aan een toekomstbestendig volmachtkanaal."

Heeft het huidige – meer gespannen – samenspel tussen verzekeraars en gevolmachtigden te maken met het almaar groeiende volmachtkanaal?
"Toen ik 12 jaar geleden als bestuurslid aantrad, was het kanaal in premievolume de helft zo groot. Ik herinner mij dat wij het 200e NVGA-lid uitgebreid met een taart verwelkomden. Nu telt de NVGA 155 leden. De markt consolideert, maar het belang van de aangesloten leden wordt steeds groter. Het premievolume van onze leden groeide van circa 1,7 miljard euro in 2008 naar nu ruim 3,5 miljard. In de begintijd van mijn bestuurslidmaatschap hadden we niet of nauwelijks discussies met verzekeraars. Sinds 2012 zit er spanning op de dossiers. Bijzonder en leerzaam om mee te maken, maar gelukkig is het klimaat het laatste halfjaar beter. Verzekeraars en gevolmachtigden hebben respect voor elkaars positie. Er is een duidelijk besef dat wij elkaar nodig hebben. Ook zijn wij ons ervan bewust dat wij met elkaar een bijzondere propositie hebben."

Tijdens jouw NVGA-bestuursperiode maak je nu de vierde voorzitter mee. Is er in die 12 jaar veel veranderd?
"Het besturen is in de loop der jaren zeker veranderd. Tijdens het voorzitterschap van Toine Beljaars begonnen we de vergadering standaard met een paar moppen. We kwamen vooral bijeen voor lopende zaken. Er waren geen zware strategische dossiers en er was weinig frictie. Tijdens het voorzitterschap van Coen van Ham werd de volmachtmarkt professioneler, werden de belangen groter, en daardoor veranderde het bestuurslidmaatschap ook. Deze lijn werd onder voorzitter Michael de Nijs voortgezet.

Het was in 2012, dat het beloningsdossier op tafel kwam. Het werd spannender en we werden gedwongen een duidelijke strategie te bepalen. Ten aanzien van het beloningsdossier hebben we ons standpunt met hand en tand verdedigd met nog altijd een goed resultaat voor onze leden en de totale volmachtmarkt. Het was ook in die tijd dat de zogeheten Heisessies werden geïntroduceerd. Dit waren intensieve sessies die er mede toe geleid hebben dat wij elkaar als bestuursleden persoonlijk beter leerden kennen. Er is echt vriendschap ontstaan. We hebben een mooi team met mooie bedrijven erachter waarbij we elkaar en onze leden positief stimuleren in het zakendoen. Ook zijn we toen gestart met het organiseren van netwerkbijeenkomsten, zoals het Golfevent en de netwerkreizen in de sneeuw. Dit was bedoeld als een duidelijk signaal naar de markt. We wilden niet afhankelijk zijn van onze partners om bij elkaar te komen en over zaken te praten, iets wat juist zo belangrijk is.

Voorzitter Ron Gardenier heeft het stokje goed overgenomen van zijn voorganger en stuurt ons gedreven aan in deze wederom roerige tijden. De voorzitter is toch het boegbeeld van de vereniging en ik probeer hem, in mijn rol als vice-voorzitter, zo goed mogelijk te ondersteunen, waarbij ik een goede discussie natuurlijk niet uit de wegga. Het is overigens best moeilijk om capabele mensen te vinden die bereid zijn veel tijd en energie te steken in onze mooie vereniging. Gelukkig is dat tot nu toe altijd nog gelukt. Recent zijn er bestuurswisselingen geweest en is met Valentina Visser de eerste vrouw tot het bestuur toegetreden. Dat vind ik een goede ontwikkeling."

Hoe kijk je naar de ontwikkeling van het volmachtkanaal?
"Ik ben voorzitter van de Werkgroep Risicobeheersing Volmachten. Door het vastleggen en controleren van zaken, zoals het Werkprogramma voorschrijft, is de kwaliteit van het volmachtkanaal enorm gestegen. Het is fijn om een bijdrage te leveren aan deze professionaliseringsslag. Als bestuur werken we bewust en hard aan een toekomstbestendig volmachtkanaal. Onze position papers zijn daar een goed voorbeeld van. Verder vinden we het belangrijk om de leden regelmatig bij te praten en te weten wat er onder hen leeft. In juni organiseerden we, gedwongen door corona, een digitale ledenbijeenkomst die met meer dan 100 deelnemers een succes was. Het bestuur heeft daarom besloten om in de toekomst digitale bijeenkomsten te blijven organiseren, naast de nuttige en leuke fysieke samenkomsten."

Wat brengt het bestuur jou?
"Ik leer veel van de markt en van de mensen om mij heen. De oprichting van het Centraal Volmachtbedrijf (CVB) samen met mijn inmiddels voormalig collega-bestuurslid Marcel van Loon is voortgekomen uit het feit dat we als bestuur veel sparren over de ontwikkelingen. Marcel en ik vonden elkaar in de uitwerking van het CVB-idee, dat inmiddels bewijst in een duidelijke behoefte van de markt te voorzien. Voor huisvolmachten heb ik mij binnen het bestuur altijd hard gemaakt, omdat ik mij met deze groep het meest verbonden voel. Het bestuurswerk blijf ik leuk vinden en lastig om los te laten. Per week ben ik gemiddeld 12 uur met de NVGA bezig. Mijn motto is altijd geweest 'zolang men mijn inzet waardeert, ga ik door', maar als zich een goede opvolger aandient, zou ik over 1 à 2 jaar willen stoppen.
Graag noem ik ook de verdiensten van ambtelijk secretaris Jacqueline Jonker als constante factor en geweten van de vereniging. Zij loopt al lang mee en speelt een belangrijke rol binnen onze vereniging. Ik overleg veel met haar en zij weet wat er speelt, ook in de andere commissies. We opereren in een mooi samenspel. Als bestuur kunnen we felle discussies voeren, maar als we ons standpunt hebben bepaald houden we de gelederen gesloten. Dat is de kracht van ons bestuur."

Wat doe je als je niet aan het werk bent?
"Ondanks mijn drukke zakelijke leventje heb ik ook nog een aantal hobby's. Ik probeer altijd het aangename met het nuttige te verenigen, dus zaken en hobby's te combineren. Ik golf (op de golfbaan in Brunssum waar op 23 september ook het NVGA Golfevent plaatsvindt), ik rijd motor, ik ga graag naar wedstrijden van Roda JC (ook goed voor het netwerk), ik vind skiën heerlijk en ik houd van het bourgondische Limburgse leven (lekker eten met vrienden en familie). Het allerbelangrijkste blijft natuurlijk mijn gezin. Het vinden van de juiste balans is het moeilijkst." Lachend: "Gelukkig heb ik niet zo heel veel slaap nodig." ■

Ondanks corona zet overnamegolf in de assurantiemarkt door

De assurantiemarkt is de afgelopen jaren volop in verandering door maatschappelijke, economische en technologische trends. Veel ondernemers in de assurantiemarkt beseffen dat schaalgrootte en efficiencyvoordelen nodig zijn om te kunnen blijven groeien en innoveren. Door deze ontwikkelingen is het aantal bedrijven in de markt door middel van fusies, allianties en overnames de afgelopen jaren gedaald. Deze consolidatieslag, die een aantal jaren geleden in gang is gezet, zet zich – ondanks de coronacrisis - gewoon door. Edwin Bosma en Rens Weerink van BHB Dullemond geven een uiteenzetting van de overnamegolf binnen de assurantiemarkt.

RECORD AANTAL OVERNAMES IN 2019

De laatste jaren brengt BHB Dullemond in samenwerking met het Ratinginstituut Financieel Dienstverleners (RiFD) de fusies en overnames binnen de assurantiemarkt in kaart. Onlangs werd de Overnamemonitor van 2019 gepubliceerd waaruit bleek dat er in 2019 een recordaantal overnames heeft plaatsgevonden. In 2019 deden zich in totaal 239 transacties (dealvolume) met advieskantoren / tussenpersonen voor. Op een totaal van circa 6.200 kantoren betekent dit een mutatiegraad van bijna 4%. De waarde van deze transacties (dealvalue) bedroeg een kleine EUR 665 miljoen.

VOLMACHTKANTOREN IN DE LEAD

Het merendeel van de kopers zijn volmachtkantoren. In 2019 waren het vooral zeventien volmachtkantoren die nadrukkelijk overnames hebben gedaan. Zij vertegenwoordigden in 2019 34% van het dealvolume (exclusief de deals boven EUR 100 mln). In 2019 groeide het premievolume in de volmachtmarkt met EUR 300 miljoen tot een totaal van 3,9 miljard, mede door de overnames. Deze cijfers maken de trend naar schaalvergroting, en daarmee de consolidatieslag, duidelijk zichtbaar. Kantoren met volmachten maken een steeds groter deel uit van de Top 100.

Grootte transacties in EUR	Aantal deals	%	Deal value	%
0 – 250.000	126	53%	28.327.500	4%
250.000 – 1.000.000	86	36%	46.282.500	7%
1.000.000 – 5.000.000	12	5%	51.615.000	8%
5.000.000 – 10.000.000	5	2%	39.600.000	6%
>10.000.000	9	4%	498.925.000	75%
Totaal	**239**		**664.750.000**	

Bron: Overnamemonitor 2019 (BHB Dullemond & RiFD)

"Het merendeel van de kopers zijn volmachtkantoren"

VEEL SCHAALVOORDELEN VOOR VOLMACHTBEDRIJVEN

Assurantie-intermediairs met volmachten kunnen door middel van overnames vele schaalvoordelen creëren. Investeringen in bijvoorbeeld ICT-(platforms) kunnen worden uitgesmeerd over de aangekochte portefeuilles waardoor deze investeringen beter renderen.
Ook kunnen volmachtbedrijven volmachtwaardige polissen van gekochte portefeuilles overhevelen naar hun eigen volmachten waardoor zij tekencommissie kunnen behalen. Dit verhoogt de jaarlijkse EBITDA van de gekochte portefeuilles en verkort de terugverdientijd van de investering. Een belangrijk voordeel voor de klant is dat, door een breder aanbod van diensten, een scherper verzekeringsvoorstel gedaan kan worden onder andere vanwege steeds meer geautomatiseerde dienstverlening. Daarbij genereert een snelle uitbreiding van het premie- en klantvolume een sterkere inkooppositie ten opzichte van verzekeraars wat ook vaak een voordeel voor de klant oplevert. BHB Dullemond ziet daarom dat bedrijven maar beperkt klanten verliezen na een overname. Wel geeft zij aan dat een toename van de concentratie, daarentegen, ten koste kan gaan van het klantbelang. Het is mogelijk dat als verzekeraars intermediairs gaan overnemen of overnames financieren, het aantal - relatief kleine - onafhankelijke adviseurs kleiner wordt en als gevolg daarvan de klant mogelijk niet meer op een voldoende onafhankelijke manier geadviseerd kan worden.

Rens Weerink:
"Investeerders zien veel potentieel voor consolidatie"

MEESTE TRANSACTIES ZIJN PORTEFEUILLEOVERDRACHTEN

Nog altijd betreffen de meeste transacties in de assurantiemarkt een zogeheten portefeuilleoverdracht (activa/passivatransactie). In 2019 was het aandeel van dit type deal 77%. Daarbij is de gemiddelde dealvalue laag en ligt deze rond de EUR 400.000. In 2019 was er in één op de vijf gevallen sprake van een aandelenoverdracht. De gemiddelde waarde van dergelijke transacties was met circa EUR 2,4 miljoen veel hoger dan bij een portefeuilleoverdracht. Het aantal deelnames was daarentegen beperkt. Aandelenoverdrachten worden met name door private-equitypartijen gedaan. Het gaat hierbij vaak om forse transactiebedragen.

ASSURANTIEMARKT AANTREKKELIJK VOOR INVESTEERDERS

Lange tijd was de ICT-markt een zeer interessante markt voor investeerders en bleef de assurantiemarkt onder de radar, omdat het een veel minder sexy business was. Maar omdat

"Assurantie-intermediairs met volmachten kunnen door middel van overnames vele schaalvoordelen creëren."

Deal Soort	Aantal in 2019	%	Deal value	%	Gem. deal value
Portefeuilleoverdracht	185	77%	77.595000	12%	419.432
Aandelenoverdracht	48	20%	114.487.500	17%	2.385.156
Deelnames	6	3%	472.667.500	71%	78.777.917
Totaal	**239**		**664.750.000**		**2.781.381**

Bron: Overnamemonitor 2019 (BHB Dullemond & RiFD)

Edwin Bosma:
"Kopers doen wekelijks een overname, verkopers doen dit maar één keer in hun leven."

"Er zijn signalen dat de markt overspannen aan het raken is."

de ICT-markt de laatste jaren minder rendabel is geworden voor investeerders, zijn zij op zoek gegaan naar een soortgelijke 'recurring' business. Investeerders zien inmiddels dat er veel potentieel is voor consolidatie binnen de assurantiemarkt. Allereerst is dit gelegen in het feit dat er in Nederland nog steeds circa 6.000 assurantie-intermediairs actief zijn. Vele daarvan zijn relatief klein en onder de eigenaren is sprake van vergrijzing, dus zijn deze vatbaar voor verkoop.

OPKOMST BUITENLANDSE PRIVATE-EQUITYPARTIJEN

Daarbij zien we een sterke opkomst van buitenlandse private-equitypartijen die investeren in de Nederlandse assurantie-intermediairsmarkt. Amerikaanse investeerders zagen jarenlang Londen als eerste brug naar Europa. Echter na de Brexit is Nederland in het vizier gekomen vanwege de internationale (juridisch gunstige) handelsafspraken, de talenkennis van de Nederlanders en ons rechtssysteem. Voor buitenlandse investeerders is de Nederlandse assurantiemarkt zeer aantrekkelijk, omdat zij de bakermat van de verzekeringsbusiness is en ten opzichte van andere Europese landen nog altijd de meest innovatieve en vooruitstrevende assurantiemarkt is.

WAARDECREATIE DOOR MULTIPLE-ARBITRAGE

Voor met name private-equitypartijen is de assurantiemarkt een rendabele investeringsmarkt, omdat er gebruik gemaakt kan worden van zogeheten 'multiple-arbitrage'. Door het acquireren van relatief kleinere assurantiekantoren voor een lage multiple, kan eenvoudig financiële waarde worden gecreëerd. De overgenomen portefeuille kan namelijk worden toegevoegd aan een grotere portefeuille, die op termijn voor een hogere multiple doorverkocht ('doorrollen') kan worden.

GUNSTIG FINANCIERINGSKLIMAAT

De overnamegolf in de assurantiemarkt is ook te danken aan het gegeven dat assurantie-intermediairs beschikken over een hoge mate van 'recurring' cashflows. Dit in combinatie met lage kapitaalvereisten maakt dat er sprake is van een goede financiële creditrating waardoor zij aantrekkelijke investeringen zijn. Daarnaast zijn de rentes momenteel historisch laag (zelfs negatief) en is de beschikbaarheid van kapitaal door de opkoopprogramma's van centrale banken in overvloed aanwezig. Hierdoor is het betrekkelijk eenvoudig om als (internationale) investeerder vreemd vermogen aan te trekken en overnames te kunnen doen. BHB Dullemond geeft aan dat investeerders veel gebruik maken van vreemd vermogen om overnames te financieren.

ONEVENWICHTIGHEID TUSSEN VERKOPERS EN KOPERS

In het huidige speelveld van fusies en overnames zien wij dat kopers steeds professioneler worden. Sommige partijen doen soms wekelijks een overname en hebben, om hun 'buy-and-buildstrategie' vorm te geven, inmiddels de beschikking over een eigen zogeheten Mergers & Acquisitions- (M&A) en integratie-team. In tegenstelling tot kopers die wekelijks een overname doen, doen verkopers een dergelijk traject maar één keer in hun leven. Daarom is het van belang dat verkopers zich goed laten begeleiden door een externe M&A-adviseur zodat de onderhandelingen sterker en gelijkwaardiger gevoerd kunnen worden. Edwin Bosma van BHB Dullemond geeft aan dat zij regelmatig zien dat verkopers zich halverwege een verkooptraject bij hen melden, omdat zij het proces toch niet stevig genoeg kunnen doorlopen op zelfstandige basis. In zo'n geval ben je als verkoper veelal te laat. Voor een groot gedeelte kunnen zij dan de schade nog herstellen, maar een traject dat van begin af aan met goede voorbereiding wordt ingezet, brengt een veel betere verkoopprijs en voorwaarden die beter in balans zijn, aldus BHB Dullemond.

EERSTE MARKTSIGNALEN VAN OVERSPANNENHEID

Dat de overnamemarkt in de assurantiewereld volop in beweging is, wordt in dit artikel wel duidelijk. Echter, er zijn signalen dat de markt overspannen aan het raken is. Een voorbeeld is de opkomst van acquirerende makelaars aan de zijde van de kopers. De vraag naar assurantieportefeuilles is de afgelopen periode dusdanig toegenomen dat veel kopers afspraken maken met makelaars die acquireren en assurantieportefeuilles aanbieden. De koper is bereid deze makelaar een succesfeepercentage van de koopsom van gemiddeld 1,5 – 3,0% te betalen. In sommige gevallen betekent dit een fee van EUR 200.000,-.

Grootte transacties in EUR	Aantal deals	Deal value
0- 250.000	61	13.416.750
250.000 - 1.000.000	37	22.209.750
1.000.000 - 5.000.000	22	60.300.000
5.000.000 - 10.000.000	6	47.700.000
> 10.000.000	4	74.700.000
Totaal	**130**	**€218.326.500**

Bron: Overnamemonitor 2020 Q1 en Q2 (BHB Dullemond & RiFD)

AANTAL DEALS H1 2020 EN 2019 LOOPT REDELIJK GELIJK OP

De 'recurring' cashflows hebben onder andere te maken met het feit dat relatief weinig verloop van klanten wordt verwacht, ondanks de coronacrisis. Omdat particuliere en/of zakelijke klanten uiteindelijk toch verzekerd moeten worden, is de assurantiemarkt dus relatief ongevoelig voor de huidige economische situatie. Die ongevoeligheid zien we ook terug in het aantal overnames over de maanden januari tot en met juni 2020. In de Overnamemonitor van H1 2020 is te lezen dat er sprake is geweest van 130 transacties met een totale dealvalue van ruim EUR 218 miljoen. Rens Weerink van BHB Dullemond geeft aan dat het opvallend is dat er in de eerste helft van 2020 geen deal heeft plaatsgevonden van boven de EUR 100 miljoen. De overname van Willis Towers Watson door AON zit niet in deze cijfers, omdat deze deal nog niet definitief is afgerond. Wij schatten in dat deze deal zal uitkomen op ongeveer EUR 200 miljoen en meegenomen zal worden in de cijfers van H2 van 2020.

OORLOGSKAS

De cijfers van 2020 liggen op dit moment iets onder die van 2019. BHB Dullemond geeft aan dat zij ziet dat enkele middelgrote en grotere deals wat vertraging hebben opgelopen. Kopers hebben een pauze en een 'closer look' genomen om de potentiële gevolgen van corona nader te analyseren. Enkele partijen hebben tijdens het boekenonderzoek diepgaander dan normaal analyse gedaan op branchecodes (SBI) om de mogelijke impact van corona te voorspellen. Ondanks deze vertraging ligt het in de verwachting dat het aantal overnames in 2020 niet ver van 2019 af zal gaan liggen, dan wel 2019 zal gaan overstijgen. Dit vanwege het aantal deals dat op dit moment in de pijplijn zit en dit jaar nog afgesloten gaat worden. Maar ook omdat er meer dan tien grote partijen zijn die ieder over een 'oorlogskas' van boven de EUR 100 miljoen beschikken waarmee dit jaar nog overnames gedaan gaan worden. ■

OVERNAMEMONITOR

Het RiFD is gespecialiseerd in informatie over de financiële adviesmarkt. Met een unieke online database biedt het RiFD relevante informatie over alle financieel adviseurs in Nederland. Daarnaast geeft het creditratings van financiële adviseurs in Nederland, met de nadruk op volmachtbedrijven.

BHB Dullemond is al 22 jaar een gespecialiseerd overnameadviesbureau gericht op adviesbedrijven en ondernemers in vier markten: de verzekeringsmarkt, vastgoedmarkt, hypothecaire dienstverlening en arbodienstenmarkt. Het team bestaat uit twaalf overnamespecialisten en is deskundig op het gebied van bedrijfswaarderingen en fusies & overnames.

Nationale-Nederlanden Volmacht

NN blijft investeren in verdere professionalisering volmachtkanaal

Hoe ziet het volmachtbedrijf van de toekomst eruit? Welke rol spelen investeringen in de digitale transformatie en datakwaliteit daarbij? Het afgelopen voorjaar organiseerde Nationale-Nederlanden bijeenkomsten met volmachten om hierover met elkaar in dialoog te gaan. Ook de krachtenbundeling van Reaal Schadeverzekeringen en Nationale-Nederlanden kwam tijdens deze samenspraaksessies aan bod.

Uit alle cijfers blijkt dat het volmachtkanaal de afgelopen jaren is gegroeid. 'Veel relatief kleine volmachten zoeken aansluiting bij of gaan samenwerken met grotere kantoren, waarbij elke volmacht zelfstandige keuzes maakt', vertelt Arjan Nollen, directeur Marketing & Verkoop bij Nationale-Nederlanden Zakelijk Schade. 'In onze portefeuille zijn er dit jaar bijvoorbeeld al meer dan vijftien kantoren overgenomen. Door de ontstane schaalgrootte is er voor verzekeraars en volmachten nog meer ruimte gekomen om te investeren in verdere professionalisering van het volmachtkanaal. Als volmachtketen denken we bijvoorbeeld al lang niet meer uitsluitend in volume, maar ook in specialisatie. Daardoor kunnen we de klant gezamenlijk steeds meer toegevoegde waarde bieden.'

DIGITALE TRANSFORMATIE

Maurice Wagenaar, directeur Volmacht bij Nationale-Nederlanden Zakelijk Schade: 'Onze volmachtportefeuille telt drie belangrijke fundamenten waarmee we aan die veranderende vraag tegemoet komen. Het eerste fundament is de digitale transformatie. Door te investeren in vergaande digitalisering van alle processen tussen verzekeraar en volmacht integreren we de keten en maken we deze efficiënter. Zo hebben we grote stappen gezet om onze reken- en acceptatieboxen te verbeteren. We zien dan ook dat steeds meer volmachten aansluiten en dat het gebruik hand over hand toeneemt: op dit moment worden er met deze zakelijke boxen zeker tienduizend berekeningen per maand gemaakt. Voor particuliere verzekeringen worden er honderdduizenden berekeningen gemaakt. We blijven hierin investeren.'

KENNIS, KUNDE EN ONDERNEMERSCHAP

Het tweede fundament onder de volmachtportefeuille van Nationale-Nederlanden is een dedicated volmachtteam. 'Daarin combineren we kennis, kunde en ondernemerschap', aldus Nollen. 'Straks, na onze krachtenbundeling met Reaal Schadeverzekeringen, telt het team circa 80 mensen. Voor accountmanagement hebben we een zeer ervaren team in huis. Daarnaast hebben we een uitgebreid en gespecialiseerd team van data-scientists en IT'ers. Het geheel wordt bijgestaan door ons team van marketing- en verkoopondersteuning.'

DATA DRIVEN UNDERWRITING

De derde pijler is data driven underwriting. Wagenaar: 'Door te investeren in hoogwaardige datakwaliteit en -analyse krijgen we meer inzicht in data en kunnen we betere voorspellingen doen. Daardoor zijn we beter in staat om onze producten te optimaliseren en betere tarieven en gedifferentieerde prijzen te berekenen, zodat het volmachtkanaal commercieel aantrekkelijk blijft voor zijn klanten. We bieden daarmee uiteindelijk continuïteit aan onze klanten.'

NEW BUSINESS

Concreet betekent dit bijvoorbeeld dat Nationale-Nederlanden data uit NVGA-protocollen aan klantprofielen koppelt. 'Zo kunnen we zien hoe de portefeuille van de volmacht ervoor staat, en creëren we inzicht in zijn commerciële kansen', aldus Wagenaar. 'We hebben het dan niet meer uitsluitend over volume en rendement. We kijken naar de hele keten. Het kan dus ook betekenen dat de volmacht of adviseur zijn verkoop- of adviesstrategie gaat aanpassen op basis van dit inzicht. Of misschien wel zijn website. Bovendien kunnen de verkregen inzichten ertoe leiden dat wij op professionele en verantwoorde wijze afwijken van de standaard, ons product aanpassen en dus maatwerk bieden. Op deze manier bieden data ons dus de mogelijkheid om samen met de volmacht new business te ontwikkelen.'

KOERS VERLEGGEN

Nollen vult aan: 'De afgelopen twee jaar lag de nadruk op de integratie van Delta Lloyd en Nationale-Nederlanden, en op de verbetering van het rendement. De rol van ons accountmanagement was ook sterk daarop gericht. Nu verleggen we de koers in de richting van gezamenlijke, rendabele groei. We stemmen onze samenwerking nadrukkelijk af op de behoefte van de volmacht en de klant. Daardoor hebben onze accountmanagers nu nog meer de rol van consultant gekregen. We bekijken samen met de volmacht hoe we met inzet van onze tools onze gezamenlijke doelstellingen kunnen realiseren.'

GROEIEND DISTRIBUTIEAANDEEL

Bij het vaststellen van de strategie kijkt Nationale-Nederlanden scherp naar de trends in de markt. 'Volmacht heeft een significant distributieaandeel dat blijft groeien', aldus Nollen. 'In die markt is NN Zakelijk Schade een grote speler. Binnen het volmachtkanaal zien we ook dat serviceproviding - na de enorme groei van de afgelopen jaren in de particuliere markt - nu ook in de zakelijke markt een sprint maakt.'

MOBILITEIT

Een andere trend is de aanvullende dienstverlening waarmee Nationale-Nederlanden adviseurs en volmachten in hun kracht zet als specialisten. Nollen: 'Een mooi voorbeeld is onze dienst Hello Mobility. Die biedt ondernemers inzicht in het rijgedrag van hun chauffeurs, en helpt zo om kosten te besparen en de resultaten van hun wagenpark gericht te verbeteren.'

CYBERSECURITY

Een ander voorbeeld is Perfect Day. Nollen: 'Deze dienst biedt ondernemers advies en oplossingen op het gebied van cyber- en datasecurity. We hebben Perfect Day ontwikkeld samen met een aantal volmachten.'

LEGAL FIT

Inmiddels staat Nationale-Nederlanden op het punt om de nieuwe, aanvullende dienst Legal Fit te introduceren. 'Deze dienst biedt een breed palet aan veel voorkomende juridische contracten en documenten waarmee elke onderneming te maken heeft. Denk aan disclaimers, inkoopvoorwaarden, of arbeidsovereenkomsten', aldus Nollen.

KRACHTENBUNDELING MET REAAL SCHADEVERZEKERINGEN

Intussen werkt Nationale-Nederlanden voortvarend aan de krachtenbundeling met Reaal Schadeverzekeringen.
'Nog dit jaar harmoniseren we de samenwerkingsovereenkomsten en ons beleid over de bestaande portefeuilles van Reaal Schadeverzekeringen', zegt Wagenaar. 'Bovendien voegen we beide afdelingen samen tot één volmachtteam, dat vanaf 1 oktober vanuit ons kantoor in Den Haag operationeel is. Door deze krachtenbundeling komt het team nog steviger in het zadel te zitten. Vooral de acceptatie- en advieskant wordt behoorlijk uitgebreid. Zo kunnen we de volmachten zo goed mogelijk blijven bedienen.'

CONVERSIE

In 2021 start de conversie. Wagenaar: 'Dat doen we in goed overleg met de volmacht. We streven naar continuïteit van de Reaal Schadeverzekeringen-portefeuille. We willen zo veel mogelijk dekkingen - dus ook de dekkingen die de schadeverzekeringen van Reaal wel hebben en Nationale-Nederlanden niet - voortzetten. Dat doen we door Reaal Schadeverzekeringen-producten om te zetten naar NN-producten, of door NN-producten uit te bouwen met dekkingen die Reaal Schadeverzekeringen nu biedt. Uiteraard nemen we de volmachten tijdig mee in de keuzes die we hierbij maken.'

BINDING EN COMMUNICATIE

En dan is er nog COVID-19. 'Daar kunnen we op dit moment natuurlijk niet omheen', zegt Nollen. 'Door het coronavirus hebben we geleerd om op een andere manier te communiceren en samen te werken. Dat gaat niet alleen intern heel goed, maar ook in de richting van onze distributiekanalen. Door de online communicatie op gang te houden, kan het werk gewoon doorlopen. Zo hebben we onze corona-maatregelen snel met de markt kunnen delen en konden we in korte tijd een webinar organiseren over de krachtenbundeling van Reaal Schadeverzekeringen en Nationale-Nederlanden. Ik denk dat het ons is gelukt om duidelijk en bereikbaar te blijven. Precies zoals de markt van ons verwacht. Want binding en communicatie met de volmachten is voor ons van wezenlijk belang. Ook in deze tijden.'

SIVI

Digitaal zakendoen begint bij een goed digitaal paspoort

Browserfabrikanten, waaronder Google, hebben aangekondigd dat in het oude digitale paspoort een ‘tag’ zit die dusdanig verouderd is dat die niet meer herkend wordt. Dat betekent dat plusminus 30.000 paspoorten overgezet moeten worden naar het vernieuwde digitale paspoort. “Een majeure operatie, die niet op een ongelukkiger tijdstip kan komen”, zeggen Wim Henk Steenpoorte, voorzitter van standaardisatie-instituut SIVI en Ron Gardenier, voorzitter NVGA en bestuurslid SIVI.

Tekst Manon Vonk | Vonkfactor 13

De verzekeringsbranche zit midden in een migratie naar eHerkenning, dé standaard voor veilig en vertrouwd zakendoen. Het aloude digitale paspoort is achterhaald en de overstap moet gemaakt worden. “Alleen hadden we in principe tot eind 2021 de tijd om dat geolied te laten verlopen. Nu browsergiganten als Google aangegeven hebben dat de ‘tag’ in het oude digitale paspoort niet meer herkend wordt en transacties dan niet meer uitgevoerd worden, is enorme druk op de ketel ontstaan. We hebben tot eind oktober om ongeveer 30.000 paspoorten over te zetten naar het vernieuwde digitale paspoort als tussenstap naar eHerkenning. Als bedrijven overigens al bezig zijn met de overstap naar eHerkenning, kunnen ze dat gewoon afmaken. Maar iedereen die nog werkt met het oude digitale paspoort MOET echt overstappen”, aldus Steenpoorte en Gardenier. “Als je niet overstapt, vallen de extranetten van verzekeraars of serviceproviders stil.”

Wim Henk Steenpoorte: “Wij willen echt vóór op de kar stappen en daar waar behoefte is aan standaardisatie, onze rol pakken.”

REGISSEURSROL

SIVI vervult de rol van regisseur met betrekking tot de communicatie naar de markt in de overstap naar eHerkenning. Het Verbond van Verzekeraars, Adfiz en de NVGA slaan samen met SIVI de handen ineen om hun leden te informeren over de transitie van het digitale paspoort naar eHerkenning. “We hebben een centrale informatiepagina ingericht met een stappenplan voor gebruikers en voor online dienstverleners. Er zijn uiteraard meerdere partijen die eHerkenning aanbieden. Wij kennen de aanbieders en beoordelen hun proces. De verschillen daarbij communiceren wij naar de markt. Met die informatie kunnen dienstverleners en gebruikers op basis van hun behoefte(n) een passende keuze maken. Wij zijn nadrukkelijk geen aanbieder van de software, maar begeleiden het selectieproces. We leggen hiermee als SIVI het fundament voor veilig 100% digitaal zakendoen in Nederland.”

"eHerkenning is dé standaard voor veilig en vertrouwd zakendoen"

VAN STOFFIG NAAR MODERN INSTITUUT

“De rol van SIVI is om in de hele keten zorg te dragen voor een gestandaardiseerde en uniforme wijze van communiceren. Dat zorgt niet alleen voor meer efficiëntie, maar brengt ook de kosten omlaag. We moeten wat dat betreft ook in de spiegel kijken”, zegt Gardenier. “Iedereen vond het nodig om zijn eigen veldje te benoemen bij bijvoorbeeld een aanvraag voor een autoverzekering. De een vond kleur belangrijk en de ander de accessoires om maar iets te noemen. Dat maakte het lastig. In mijn ogen is SIVI van een wat stoffig imago nu uitgegroeid tot een moderne marktpartij die tot de verbeelding spreekt en het voortouw neemt.” Hij benadrukt tegelijkertijd dat hij het ook heel belangrijk vindt om als NVGA vertegenwoordigd te zijn in het bestuur van het standaardisatie-instituut. “Dat is inderdaad ook een bewuste keuze”, vult Steenpoorte aan, “het feit dat verzekeraars, Adfiz en NVGA vertegenwoordigd zijn, zorgt voor draagvlak in de gehele keten. Voor het nemen van besluiten is dat super belangrijk.” Steenpoorte geeft aan dat SIVI gezocht heeft naar zijn rol. “We hebben intern de discussie gevoerd of we reactief of proactief wilden zijn. We waren zoekend. De afgelopen vier tot vijf jaar hebben we onze eigen organisatie steviger gemaakt, ons personeelsbestand uitgebreid en veel kennis in huis gehaald en ook behouden. Directeur Peter Mols speelt daar een voortrekkersrol in. SIVI werkt nu ook veel breder en pro-actiever en bedient ook andere sectoren. Wij willen echt die voortrekkersrol in digitaal zakendoen.”

DATAKWALITEIT FORS VERBETEREN

“Het is nodig om de kwaliteit van de data fors te verbeteren”, zegt Steenpoorte. “Volmachtbedrijven, zeker op het gebied van schadeverzekeringen, worden steeds belangrijker. De innovaties zijn talrijk. Dan moet de data wel goed zijn. Je kan namelijk niet innoveren als je niet weet wat je in de boeken hebt.” Gardenier: “Het is uniek dat we op het gebied van datakwaliteit als markt de handen ineenslaan. Het smaakt ook naar meer. In mijn optiek zijn er te veel partijen waar euro’s blijven kleven. Daar moeten wij als volwassen markt naar kijken. Hebben we nu alle kosten eruit gedrukt en heeft de klant daar voordeel van? Daar moeten we stappen zetten en SIVI kan ons daarbij helpen.”

“Als je niet overstapt, vallen de extranetten van verzekeraars of serviceproviders stil”

UNIFORME INRICHTING VOLMACHTKETEN

De NVGA heeft in de volmachtovereenkomst opgenomen dat leden zich moeten aansluiten bij de Stichting Uniforme Inrichting Volmachtketen (SUIV). “Daar spreken wij onze leden op aan. Het merendeel heeft zich inmiddels gecommitteerd. Met een aantal partijen zijn we nog in gesprek”, zegt Gardenier. “Overigens verwacht ik van verzekeraars hetzelfde. Het kan niet zo zijn dat wij afscheid van een lid nemen maar dat de verzekeraar dan vervolgens wel zaken blijft doen met deze partij.

Wij hebben een stevig statement afgegeven aan onze leden, maar dat moet twee kanten op werken." Steenpoorte knikt instemmend. "Het kan inderdaad niet zo zijn dat een gevolmachtigd agent geen lid wil worden van NVGA omdat men zich niet wil aansluiten bij SUIV, maar dat hij dan nog wel steeds zaken kan doen met de verzekeraars. Het moet van twee kanten komen."
Beide mannen zijn het erover eens dat dit geen goede uitstraling naar de markt zou geven. "Als je gaat schuiven, loopt het verkeerd af. En ja er zijn nog een paar grote kantoren die over de brug moeten komen, maar dat gaat goed komen. Het is ook belangrijk voor het draagvlak van de markt. Overigens is 98% wel aan boord en daarmee is bijna de volledige markt aangesloten", aldus Gardenier.

OP SCHEMA MAAR WEL EEN UITDAGING
De uniforme inrichting volmachtketen ligt op schema, maar het is absoluut een uitdaging. "We hebben een wat trage start gehad, maar zijn nu fors aan het inlopen. Er is een belangrijke rol weggelegd voor de systeemhuizen. Één van de partijen bleef wat achter, maar dat is nu vlot getrokken. We kunnen nu met volle kracht vooruit", aldus Gardenier. "De uitdaging ligt ook bij de maatwerkproducten van partijen. Hoe gaan we dat vormgeven, dat is niet gestandaardiseerd. Het vraagt behoorlijk wat kennis van de volmachtbedrijven en daar moeten we nog wel het een en ander faciliteren. Partijen (volmachtbedrijven) worstelen nog met de vraag hoe ze opslag van eigen/huisproducten moeten vormgeven. Dat vergt een IT-vertaalslag. De gedetailleerde informatie van deze eigen producten is niet aanwezig, terwijl dat vertaald moet worden naar productstandaarden. Dat is een extra slag die gemaakt moet worden", aldus Gardenier.

Volgens Steenpoorte zijn er al behoorlijk wat slagen gemaakt. "Het is inderdaad relatief veel maatwerk en het vergt extra energie om standaarden af te spreken, die vervolgens weer te filteren en verder te standaardiseren. Dat vraagt veel effort."
Gardenier is wel tevreden. "Het gaat nu echt qua producten de goede kant op. We moesten ergens beginnen en zijn gestart met auto. Daar zit de grootste bulk. ANVA en CCS hebben een groot deel van de volmachtmarkt te pakken en nu iedereen aan boord is, ontstaat volume. Nu gaan we met de andere producten aan de slag."

100% DIGITAAL ZAKENDOEN
De ambitie van SIVI is de verzekeringssector te helpen om 100% digitaal te kunnen werken. "Er vindt volop interactie plaats tussen adviseurs, gevolmachtigde agenten, verzekeraars en klanten. Op al die grensvlakken is er sprake van elektronisch berichtenverkeer. Al die berichten worden uitgewisseld via standaarden. Vroeger verliep dat asynchroon (via een postbussensysteem) , nu faciliteren we het realtime, bijvoorbeeld via API's", legt Steenpoorte uit.
"Zo hebben we nu een API-variant van het SIVI-koppelingsprotocol, waardoor via extranetten realtime data uitwisselen mogelijk is. Voor de toekomst kijken we naar blockchain toepassingen, Internet of Things en Artificial Intelligence. Wij willen als SIVI echt vóór op de kar stappen en daar waar behoefte is aan standaardisatie onze rol pakken en met de sector samen het pad uitstippelen."

Gardenier ziet op het terrein van 'Machine Learning' absoluut mogelijkheden voor de verzekeringsbranche. "Ik denk daarbij aan data driven underwriting. Er zijn al kleinschalige initiatieven met nieuwe producten, denk aan 'pay as you drive'. Ook voor nieuwe vormen van cyberdekking zie ik mogelijkheden. Uiteindelijk gaat het erom om bij de juiste klanten de juiste verzekering aan te bieden en dat op basis van dataprofielen."
Hij verwacht overigens ook dat de 'directe verzekering' een enorme impact op de branche gaat hebben. In dat kader claimt een klant bij een ongeluk de schade bij zijn eigen verzekeraar in plaats van bij de aansprakelijke verzekeraar. ■

Ron Gardenier: "Het is uniek dat we op het gebied van datakwaliteit als markt de handen ineenslaan. Het smaakt ook naar meer".

"De ambitie van SIVI is de verzekeringssector te helpen om 100% digitaal te kunnen werken"

GA wees **ALERT** bij het verlenen van diensten aan andere lidstaten

Uit het afstudeeronderzoek dat Gerrit Dijkstra in opdracht van de NVGA heeft gehouden, blijkt dat er nog onvoldoende inzicht is in de risico's die grensoverschrijdende dienstverrichting met zich meebrengt. In de praktijk blijkt dat gevolmachtigde agenten nogal eens onbewust diensten verrichten aan het buitenland met alle risico's van dien.

DIENSTVERRICHTING AAN HET BUITENLAND
Als een financieel dienstverlener uit de EU/EER aan het buitenland diensten wil verrichten, is hij gehouden aan de notificatieprocedure. Dit houdt in dat de lokale toezichthouder (in Nederland de AFM) de toezichthouder van het gastland informeert en een zogeheten Europees Paspoort aan de dienstverlener verstrekt. Dit paspoort is onderdeel van de vergunningsvereisten.
In de Wft worden de vereisten voor bemiddelaars en verzekeraars expliciet genoemd. Echter, de vereisten voor de gevolmachtigde agent (GA) zijn niet even transparant. De GA is volgens de Wft bemiddelaar, maar handelt eveneens namens de verzekeraar. Hij blijkt veel vaker activiteiten te verrichten die vallen onder het Wft begrip dienstverrichting dan gedacht. Om problemen te voorkomen is het daarom aan te raden om als GA een combinatie van de geldende criteria te gebruiken.
Uit het onderzoek komt echter naar voren dat GA's regelmatig grensoverschrijdende diensten verrichten zonder dat zij zich hiervan bewust zijn.
Te denken valt bijvoorbeeld aan:

- De GA ontvangt via de bemiddelaar in verzekeringen een aanvraag voor de verzekering van een vakantiewoning in België welke eigendom is van een in Nederland woonachtige klant.
- De GA accepteert een aanvraag pleziervaartuigverzekering voor een permanent in Nederland gelegen pleziervaartuig die eigendom is van een klant die haar domicilie heeft in Duitsland.

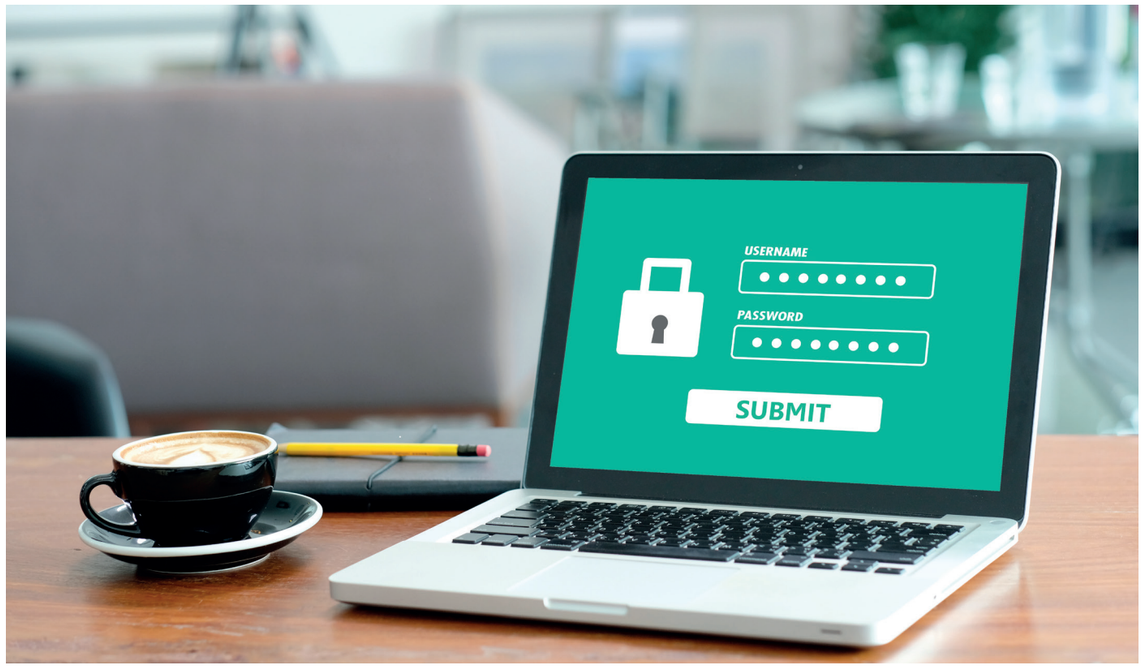
De GA die zich niet goed voorbereid op het betreden van een markt in een andere lidstaat of niet goed weet welke activiteiten er vallen onder het Wft begrip dienstverrichting loopt aanzienlijke risico's op het gebied van handhavingsmaatregelen of aansprakelijkheidsclaims.

ANDERE WET- EN REGELGEVING
Zodra bewust of onbewust dienstverrichtingsactiviteiten worden ondernomen krijgt de GA te maken met buitenlandse wetgeving. De door de Insurance Distribution Directive (IDD) beoogde interne markt heeft slechts betrekking op het toezicht en minimaal vergelijkbare verzekeringswetgeving. Het onderzoek laat zien dat afwijkende wet- en regelgeving van toepassing kunnen zijn. Lidstaten mogen aanvullende, veelal strengere, bepalingen vaststellen. Dit kan de rechtspositie van de GA beïnvloeden.

CONTINUÏTEIT
De continuïteit van de GA is van belang voor zowel de ondernemer zelf, haar werknemers maar zeker ook voor de volmachtgevers. De belangrijkste aanbeveling vanuit het onderzoek is om een zorgvuldige risicoanalyse uit te voeren waarin aandacht is voor dienstverrichting en de mogelijke gevolgen hiervan. Het rapport als resultaat van het uitgevoerde onderzoek kan hiervoor als leidraad dienen. Voor geïnteresseerden is het rapport te downloaden via de website van de NVGA. Het bestuur van de NVGA heeft de werkgroep Werkprogramma Risicobeheersing Volmachten gevraagd dit onderwerp specifieke aandacht te geven.
De NVGA gaf opdracht voor dit onderzoek als nadere invulling van de peiler 'Gecertificeerde zekerheid' uit de NVGA Position Paper. ■

Overhandiging van het onderzoek, ter afsluiting van de Master Bedrijfsrecht, van Gerrit Dijkstra aan NVGA-voorzitter Ron Gardenier. Dijkstra is in het dagelijks leven werkzaam als Specialist Quality & Risk Control bij One Underwriting BV te Amsterdam. (De foto is voor de coronacrisis gemaakt).

Stand van zaken **rondom eHerkenning**



ACHTERGRONDINFORMATIE

- **Wat is er aan de hand?**

Als gevolg van een recent wereldwijd beveiligingsrisico in het PKI-systeem moeten alle Digitale Paspoorten voor 1 oktober 2020 worden vervangen. Het oude Digitale Paspoort is vanaf die datum niet meer te gebruiken.

Daarnaast zal het Digitale Paspoort de komende tijd langzaam worden uitgefaseerd, omdat eHerkening vanuit beveiligingsperspectief een beter alternatief is. Vanaf 1 januari 2022 zal er daarom alleen nog gewerkt worden met eHerkenning.
Met eHerkenning wordt inloggen veiliger en browseronafhankelijk. Het is persoonsgebonden en heeft de mogelijkheid tot tweefactorauthenticatie.
De NVGA is in samenwerking met Adfiz, het Verbond van Verzekeraars en SIVI actief betrokken bij dit traject om onze leden daarin zo goed mogelijk te begeleiden.

- **Wat moet ik doen?**

Per 1 oktober moet u zijn overgestapt op een nieuw digitaal paspoort. Vanaf 1 september kan een Digitaal paspoort niet meer los aangevraagd worden, maar alleen in combinatie met eHerkenning. Omdat niet alle online dienstverleners direct eHerkenning ondersteunen kan er tijdens de migratiefase zowel met het nieuwe digitale paspoort als met eHerkenning worden gewerkt. Vanaf 1 januari 2022 wordt alleen nog met eHerkenning gewerkt.

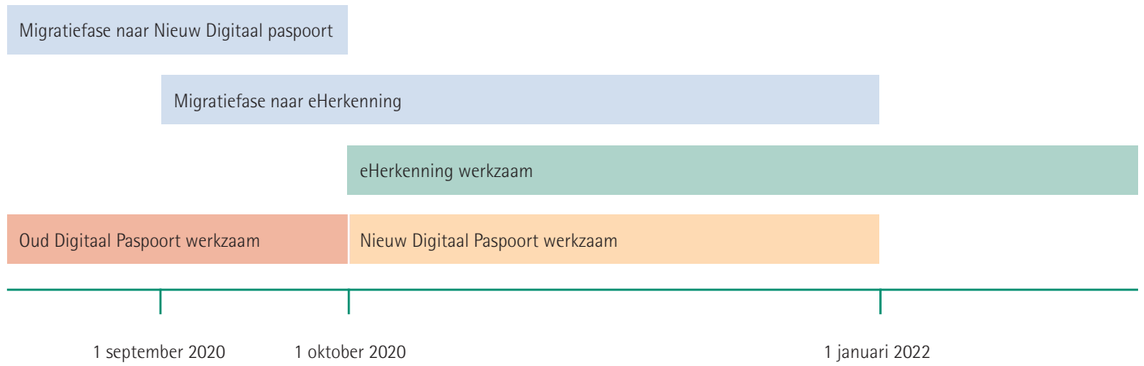
KNELPUNT

De medewerker die beheerder wordt heeft ook toegang tot AVG-gevoelige gegevens. Het is bij het aanstellen van een beheerder dus goed om de risico's daarvan te overzien en hier rekening mee te houden. Een technische oplossing hiervoor is er nog niet.

GOED OM TE WETEN:

- Het is mogelijk om eHerkenning met spoed aan te vragen.
- Nieuwe medewerkers vragen éérst eHerkenning aan en vervolgens kunnen zij desgewenst een digitaal paspoort aanvragen.
- Het bedrijfscertificaat blijft bestaan. Het bedrijfscertificaat wordt gebruikt voor machine-machine authenticatie, waar eHerkenning strikt voor mens-machine-authenticatie dient.
- Na de migratiefase is het mogelijk een andere leverancier voor eHerkenning te kiezen. Een overzicht van alle leveranciers staat op: https://www.eherkenning.nl/leveranciers

TIJDLIJN



MIGRATIEPROCES NAAR EHERKENNING VANAF 1 SEPTEMBER 2020

1. Stel een bedrijfsbeheerder aan.
   - Zorg dat de bedrijfsbeheerder eHerkenning niveau 3 heeft.
2. Meld medewerkers aan.
   - Stel machtigingen per medewerker in, en/of
   - Stel machtigingen per B.V. in door gebruik te maken van ketenmachtiging.

   Bij ketenmachtiging wordt door een bedrijf aan een ander bedrijf een autorisatie verleend voor het gebruik van één of meerdere diensten uit naam van het verstrekkende bedrijf. Het bedrijf dat de machtiging heeft ontvangen kan hiervoor één of meerdere medewerkers autoriseren.
3. Log in en authentiseer uzelf.
4. Verleng uw oude digitale paspoort of vraag er een aan.
   - Vanaf 1 september is de migratieperiode gestart waardoor het niet meer mogelijk is een digitaal paspoort los aan te vragen.
   - Aanvragen of verlengen kan met eHerkenning niveau 2 en hoger, via de Digidentity website.

HANDIGE LINKS:
www.eherkenning.nl
www.sivi.org/eherkenning
www.solera.nl/digidentity

Marktrapportage 2019 NVGA/Verbond van Verzekeraars:

Groei naar 3,9 mrd euro en verbetering COR naar 93,7 %

In 2019 was de Combined Operating Ratio (COR) op boekjaar in het volmachtkanaal voor schadeverzekeringen 93,7 procent. Dat blijkt uit de Marktrapportage 2019 Volmachten van de NVGA en het Verbond van Verzekeraars. Dit betekent grofweg dat op iedere euro premie er door verzekeraars 6,3 eurocent marge is behaald, zonder rekening te houden met de winstmarge van de verzekeraar. Voor het eerst sinds 2015 is de COR onder de 100 procent uitgekomen. Een daling met 15% in 4 jaar tijd (2015: 108,7 procent) die van groot belang is voor een toekomstbestendige volmachtmarkt.

Tekst Irene Okkerman, Irenergy

Voor inkomensverzekeringen kan - door het ontbreken van de mutatievoorzieningen - over de uiteindelijke COR in 2019 geen uitspraak worden gedaan. Wel laat deze een lichte verbetering zien ten opzichte van 2018.
In totaal, voor schade en inkomen samen, hebben gevolmachtigde agenten in 2019 voor 3,9 miljard euro aan premie gerealiseerd. Het premievolume in het volmachtkanaal is sinds 2015 met 1 miljard gestegen. De groei van zowel schade als inkomen in de volmachtmarkt blijft daarmee doorgaan.

VOLMACHT RESULTAAT ANALYSE
De cijfers, samengesteld door Market Scan, hebben betrekking op de periode 2015-2019 en zijn afkomstig uit de Volmacht Resultaat Analyse (VRA). Alle NVGA-leden hebben cijfers aangeleverd en ook bijna alle gevolmachtigde agenten die geen lid zijn van de NVGA. De cijfers representeren hiermee vrijwel de hele volmachtmarkt. De groei van de markt (zowel schade als inkomen) blijft daarmee doorgaan.

ONTWIKKELINGEN RESULTAAT PER BRANCHE
Op motorrijtuigen is er sprake van een steeds verdere daling van de schadelast. In deze branche waren er lange tijd zorgen over het resultaat, maar er lijkt nu sprake van een stabiele trend die in 2019 ook tot winst heeft geleid.
Brand blijft een fluctuerende branche, maar is ook in 2019 positief afgesloten. De invloed van stormen in 2019 op het resultaat, was minder dan in 2018 en 2016.
Aansprakelijkheid is een stabiele branche als het om resultaat gaat en groeit gestaag in premieomvang. Verder laat de branche verzuim nog steeds geen verbetering zien ondanks forse ingrepen op premie en schadelast.

VOLGENDE PUBLICATIE IN NAJAAR 2020
Via de volgende link kunt u het rapport inzien: https://nvga.org/wp-content/uploads/Marktrapport-2019-Volmachten-april-2020.pdf
De NVGA en het Verbond zijn voornemens om de marktcijfers halfjaarlijks te blijven publiceren. In het najaar worden de cijfers over het eerste half jaar 2020 verwacht. ■

Werkgroep Toekomstbestendige Volmachtketen

Vorig jaar is de Werkgroep Toekomstbestendige Volmachtketen, samengesteld uit verzekeraars en gevolmachtigden, opgericht met als doel eenduidigheid in de gebruikte cijfers in de volmachtmarkt en het gezamenlijk publiceren van marktrapportages. Werkgroepleden Adéle Jeuken en Mieke Dadema geven een nadere toelichting.

Tijdens de Marktdag in 2014 discussieerden verzekeraars en gevolmachtigden vurig over de zuiverheid en interpretatie van resultaten en het fenomeen combined ratio. Wanneer zijn partijen nader tot elkaar gekomen?

Adéle: "In feite is die Marktdag de opmaat geweest voor een gezamenlijke aanpak, want het kan natuurlijk niet zo zijn dat partijen cijfers niet herkennen. Dit heeft ertoe geleid dat een aantal gevolmachtigden en verzekeraars de handschoen heeft opgepakt. Het formeren van een werkgroep is daaruit voortgekomen waarin het in beginsel vooral ging over de interpretatie en zuiverheid van de cijfers. Emotionele discussies zijn er niet geweest in de werkgroep. Mijn ervaring is dat als discussies lang duren, ieder sterk zijn eigen wereld gaat verdedigen. Juist door echt naar de inhoud te kijken en zaken naar elkaar uit te spreken, kun je het eens worden. Standpunten hebben we met respect uitgewisseld. Het was zelfs leuk en we konden lachen. We doen het echt samen en zijn het eens over wat belangrijk is om goed in gesprek te kunnen met elkaar."

Mieke: "Voor andere markten, zoals de provincie, zijn onze resultaten vaak lastig te interpreteren. Juist door cijfers inzichtelijk te maken en uit te leggen, maak je het begrijpelijk. Door met elkaar bepaalde keuzes te maken, beslecht je discussies en ontstaat er een zuiverder marktbeeld. We baseren onze gesprekken en discussies op feiten en niet op emoties. Een ander voordeel is dat we als werkgroep afspraken vastleggen, waardoor een consistente lijn ontstaat die je aan de markt kunt uitleggen. Dankzij de evenwichtige samenstelling van de werkgroep en het feit dat wij als partners in business met elkaar discussiëren, maken we stappen."

Adéle Jeuken: "De grote winst is dat marktpartijen de cijfers nu herkennen met als gevolg dat zij daarover niet onnodig met elkaar in discussie gaan en hun energie in de juiste zaken steken."

Is de angel er nu als het ware uit?

Adéle: "Een belangrijke stap voorwaarts was dat de werkgroep eerst de uitgangspunten heeft benoemd. Eerder gingen we als marktpartijen terug redeneren wat tot onnodige discussies leidde."

Mieke: "De angel is er nog niet helemaal uit omdat de ene verzekeraar transparanter is dan de andere. Feit is wel dat de markt minder onder druk staat. Het gaat beter met de resultaten in volmachtland. Gaat het minder, dan laait de discussie hoogstwaarschijnlijk weer op. Indien volmachtgevers onvoldoende duidelijk zijn over de cijfers, dan adviseer ik gevolmachtigden daarover één op één in gesprek te gaan. Mijn ervaring is dat je dan altijd een antwoord krijgt."

Mieke Dadema: "Indien volmachtgevers onvoldoende duidelijk zijn over de cijfers, dan adviseer ik gevolmachtigden daarover één op eén in gesprek te gaan. Mijn ervaring is dat je dan altijd een antwoord krijgt."

Adéle: "Zowel verzekeraars als gevolmachtigden hebben elkaar nodig, zeker gezien de huidige consoliderende markt. Je moet met elkaar in gesprek over zaken als de CRvp, over ontwikkeling op boek- en schadejaar en hoe verzekeraars tot bepaalde normeringen komen. Door dit inzichtelijk te maken en met elkaar te bespreken, worden schijnargumenten weggenomen. De grote winst daarvan is dat marktpartijen de cijfers nu herkennen met als gevolg dat zij daarover niet onnodig met elkaar in discussie gaan en hun energie in de juiste zaken steken."

Wat is de grootste uitdaging?

Mieke: "Belangrijk is om de gezette stappen niet los te laten, maar ook als het beter gaat cijfers goed te blijven monitoren en te analyseren om waar nodig tijdig te kunnen ingrijpen."

Adéle: "We moeten er met elkaar aan blijven werken om cijfers zo getrouw en zuiver mogelijk weer te geven en resultaten zo optimaal mogelijk te krijgen. Als werkgroep moeten we kritisch kijken naar wat er in de keten verbeterd kan worden. Denk aan slimmer inkopen en het voorkomen van dubbele handelingen."

Krijgt de van oorsprong tijdelijke werkgroep daarmee een structureel karakter?

Mieke en Adéle: "Ja, we blijven dit doen tot we helemaal tevreden zijn. Hetgeen alles zegt over hoe de NVGA en verzekeraars hierin zitten. Daarnaast nodigen we onze respectievelijke achterbannen van harte uit om in contact te treden met de werkgroep als er onduidelijkheden zijn of vragen leven." ■

SAMENSTELLING WERKGROEP TOEKOMSTBESTENDIGE VOLMACHTKETEN
Mieke Dadema, KLAP
Adéle Jeuken, a.s.r. Schade
Marcel van Loon, Van Loon
Michelle van der Stok, De Goudse
Peter Vogelsang, Verbond van Verzekeraars
Maurice Wagenaar,
Nationale-Nederlanden
Barend van der Wall, One Underwriting

“WIJ SPRINGEN NIET VERDER DAN ONZE POLSSTOK LANG IS”

BESTUURSLID ROBBERT PRINS VAN DE GOUDSE:

Robbert Prins: “Wij willen samenwerken met volmachtbedrijven waarvan wij vinden dat zij bij onze filosofie passen, namelijk door dicht bij de klant te staan, in het belang van de klant te werken en oog te hebben voor de belangen van de verzekeraar.”

“Wij zijn een familiebedrijf, waardoor je moet weten waar de polsstok begint en waar die eindigt.” Zo typeert bestuurslid Robbert Prins het voorzichtige en selectieve volmachtbeleid dat De Goudse hanteert en dat eveneens kenmerkend is voor het algemene beleid van deze middelgrote verzekeraar. Een gesprek over de volmachtmarkt en andere zaken die aan de orde komen.

Tekst Irene Okkerman, Irenergy

Uitgestorven. Dat was het kantoor op maandag 6 juli toen het gesprek plaatsvond. De hoofdingang was – mede vanwege een verbouwing - met dranghekken omgeven waardoor het slechts mogelijk was in één richting te lopen. Voor het gebouw stonden mensen met mondmaskers bij de bushalte te wachten. En van de zeshonderd medewerkers werkten er die dag slechts zo’n honderd in het gebouw. Niettemin was de ontvangst onverminderd hartelijk door de receptioniste.

WEER NAAR KANTOOR

Robbert Prins, bestuurslid met de portefeuille Particulier en Bestuurszaken waaronder volmachten vallen, liet weten blij te zijn dat de afspraak fysiek plaatsvond omdat het beeldscherm ook wel eentonig begint te worden. “Vanaf half maart werken wij thuis en dat gaat hartstikke goed, maar je ziet dat het sociale contact steeds meer wordt gemist. Op dit moment stellen wij afdelingen daarom beurtelings in de gelegenheid om naar kantoor te komen om gezamenlijk te lunchen en elkaar op die manier te ontmoeten. Vanaf augustus zullen de medewerkers weer gefaseerd op kantoor aan het werk gaan.”

Gelooft u in een nieuw normaal?

“Wij hebben gemerkt dat thuiswerken bepaalde voordelen biedt en dat het eigenlijk beter gaat dan wij van tevoren hadden bedacht. Er was koudwatervrees en die is er nu bij veel mensen vanaf. Bovendien past het binnen onze filosofie, waarbij wij uitgaan van de eigen verantwoordelijkheid van onze medewerkers. Dus in die zin helpt het om zo’n proces te versnellen. Wat ik zelf leuk vind aan het thuiswerken is dat het tegenwoordig volledig geaccepteerd is dat je kinderen af en toe in beeld komen. Er worden grappen over gemaakt, terwijl daar in het verleden veel afstandelijker op werd gereageerd. Op kantoor zijn wij op dit moment bezig het werken op basis van de 1,5 meter-richtlijn opnieuw in te richten. Ik geloof dat we straks weer meer op kantoor zullen werken, maar ik denk ook dat het in de nabije toekomst sowieso allemaal flexibeler zal gaan worden wat betreft het thuis versus op kantoor werken.”

Bij de presentatie van de jaarcijfers van 2019 liet Geert Bouwmeester – de derde generatie Bouwmeester in het bestuur – dit voorjaar weten dat De Goudse de groeiambities moest bijstellen vanwege de coronacrisis. Hoe gaat het nu?

“Eigenlijk heel goed. De groei zet nog steeds door. Eerlijk gezegd verrast het ons dat wij zelfs in de coronatijd nog groeien. Wel zijn de resultaten van dit jaar onzeker. Wij hebben veel beleggingen, en zeker in de beginfase van de crisis gingen de financiële markten hard naar beneden. Gelukkig zijn die nu enigszins hersteld, maar het heeft nog steeds impact. Omdat wij rekening houden met een verhoogde schadelast aan de verzuim- en arbeidsongeschiktheidskant hebben wij in ons verzuim- en inkomensbedrijf voorzieningen moeten treffen. Hoe dat aan het einde van het jaar zal uitpakken, daar durven wij nog niet veel over te zeggen. Wij focussen ons erg op het midden- en kleinbedrijf. Op het gebied van verzuim zal de crisis ook aan de volmachtkant invloed hebben en wij houden er rekening mee dat daar aan het einde van het jaar qua economie, bijvoorbeeld in de vorm van faillissementen, nog wel wat gebeurt.”

Wat kenmerkt het volmachtbeleid van De Goudse?

“In het verlenen van volmachten zijn wij zeer selectief. Ook omdat wij niet uit zijn op een groot aandeel volmachten in onze portefeuille. Wij hebben ongeveer 15 verzuim- en 50 schade gevolmachtigden. Wij willen samenwerken met volmachtbedrijven waarvan wij vinden dat zij bij onze filosofie passen, namelijk door dicht bij de klant te staan, in het belang van de klant te werken en oog te hebben voor de belangen van de verzekeraar. Het volmachtbedrijf is veel meer dan alleen een manier om grote volumes te realiseren. Gelukkig zie je dat dit besef steeds meer aanwezig is. Bovendien wordt er veel meer gesproken over wat partijen van elkaar verwachten. Dit blijkt ook uit de gesprekken die wij met onze gevolmachtigden hebben. Ik vind dit een hele goede ontwikkeling die cruciaal is voor de toekomstbestendigheid van het volmachtkanaal. Wij hanteren dus een selectief volmachtbeleid. Het volmachtbedrijf is vanuit klant- en adviseursperspectief van toegevoegde waarde, maar het aantal volmachten moet wel in een reële verhouding tot ons provinciale bedrijf staan.”

> “Het echte verschil is dat wij **selectiever** en **voorzichtiger** zijn”

Is dit beleid erg verschillend ten opzichte van andere volmachtgevers?

“Grotere volmachtgevers als Nationale-Nederlanden en a.s.r. zijn meer gericht op volume. Dergelijke volumes willen en kunnen wij niet realiseren, dus zoeken wij het in andere dingen. Wij zijn bereid om kleinschalige volmachten te verlenen als die passen binnen ons profiel. Daarbij kijken wij meer naar maatwerk. Het echte verschil is dat wij selectiever en voorzichtiger zijn. Verder onderscheiden wij ons qua volmachtbeleid niet echt ten opzichte van de andere partijen.”

Robbert Prins: "Het feit dat partijen meer uitspreken wat zij van elkaar verwachten, is cruciaal voor de toekomstbestendigheid van het volmachtkanaal."

Hoe uit zich dat in het aanstellingsbeleid?
"Wij werken samen met volmachtbedrijven die qua profiel passen bij De Goudse. Wij kijken kritisch naar de achtergronden van een aanvraag voor een volmacht en naar de visie van het volmachtbedrijf. Wij willen heel graag uitgebalanceerde volmachtportefeuilles waarbij je samen werkt aan goede resultaten, weet welke risico's je binnenhaalt en waar je gezamenlijk iets kan betekenen voor de klant. Wat wij lastig vinden, en dat heeft ook met onze omvang te maken, zijn de grote bedrijven die snel groeien en die echt een volumestrategie hebben, zeker als daar ook nog eens sprake is van veel autotekening. Die zijn voor ons lastig te beheersen, waarmee ik niet wil zeggen dat grote bedrijven per definitie niet bij De Goudse zouden passen, maar het gaat om de filosofie die erachter zit. Op basis daarvan past het ene volmachtbedrijf beter bij ons dan het andere."

In 2012 werd De Goudse ook voor GA magazine geïnterviewd. Wat opvalt, is dat toen nog over pools en winstcommissie werd gesproken. Vindt u het een goede zaak dat de winstcommissie is afgeschaft?
"Winstcommissie heeft een beetje een negatieve bijklank, maar het geeft wel uitdrukking aan het feit dat je met elkaar verantwoordelijk bent, ook voor het verzekeringstechnische resultaat. Ga je als volmachtbedrijf goed om met je klant en zorg je voor een goede acceptatie en claimbehandeling dan vind ik het helemaal niet raar als het volmachtbedrijf daarvoor extra wordt beloond. Een gevolmachtigde kan prima in het belang van de klant werken, maar tegelijkertijd ook oog hebben voor hoe een goede verzekeringsportefeuille eruit moet zien. Dat hoeft elkaar helemaal niet te bijten. Aan dat aspect proberen wij nu qua beloning invulling te geven en daarin zijn wij niet uniek."

Wat vindt u van ontwikkelingen als consolidatie en toetreding van buitenlandse verzekeraars tot de Nederlandse markt?
"De consolidatieslag is voor ons best spannend omdat daardoor steeds grotere bedrijven ontstaan, maar nogmaals, het hangt af van de filosofie die dergelijke bedrijven hanteren. De vraag over de toetreding van buitenlandse verzekeraars vind ik eerlijk gezegd meer een vraag voor de volmachtbedrijven zelf. De vraag is hoe toekomstbestendig dat is, dus of je met buitenlandse partijen een bestendige relatie kunt opbouwen. Ik snap de beweging want de tekencapaciteit in de markt is de laatste jaren niet toegenomen en ik begrijp ook dat volmachtbedrijven naar het buitenland kijken om voldoende tekening te kunnen bewerkstelligen. Voor ons is dit onze thuismarkt, dus wij kunnen niet ineens weggaan en wij zullen altijd genuanceerd naar zaken kijken. Maar ik vraag mij af in hoeverre dat voor buitenlandse partijen geldt op het moment dat de resultaten minder zijn dan verwacht. Overigens zijn buitenlandse partijen geen bedreiging voor ons omdat wij een beperkt marktaandeel hebben. Ons plekje in de markt is er altijd wel. Dat geldt voor de volmachtmarkt, maar ook in bredere zin. Ik kan mij voorstellen dat grotere verzekeraars hier anders tegenaan kijken."

U werkt ruim 12,5 jaar bij De Goudse. Wat is u het meest bijgebleven?
"Het feit dat De Goudse een familiebedrijf is. Eén van de meest memorabele momenten is toen wij in 2012 een heel slecht jaar hadden. In bijna ieder ander bedrijf zou het dan gaan over wat er moet gebeuren en wie er ontslagen zou moeten worden. De familie stelde echter maar één vraag, namelijk over hoe dit in de toekomst voorkomen kon worden. Dat zijn echt mooie en bijzondere momenten die maken dat je trots bent om voor zo'n bedrijf te werken. Dat geeft een extra verbondenheid, maar tegelijkertijd ook een extra verantwoordelijkheid want als het misgaat heb je geen vangnet. Je moet het echt zelf doen en zelf knokken om overeind te blijven in het geweld van al die grote bedrijven en dat is een mooie uitdaging." ■

NVGA NIEUWS

DIGITALE LEDENBIJEENKOMST

In juni heeft het NVGA-bestuur een digitale ledenbijeenkomst georganiseerd waaraan ruim honderd leden hebben deelgenomen. Tijdens deze bijeenkomst werd o.a. de nieuwe gezamenlijke VSV 2020 aangekondigd, die inmiddels aan de markt beschikbaar is gesteld. Ook kwamen de volmachtresultaten van de eerste 4 maanden van dit jaar aan bod. Deze informatie kunt u vinden op het extranet. De digitale sessie was een succes. Het bestuur heeft daarom besloten om in de toekomst digitale bijeenkomsten te blijven organiseren, naast de waardevolle fysieke momenten.

VOLG ONS OP LINKEDIN!

De NVGA wil meer informatie gaan delen via LinkedIn. Op die manier bent u nog sneller op de hoogte van nieuwe ontwikkelingen en actualiteiten. We nodigen u daarom uit om onze LinkedInpagina te volgen via: www.linkedin.com/company/nvga/.

NVGA AM: INNOVATIEPRIJS NAAR 2021

Wij hebben u eerder bericht dat de NVGA am: Innovatieprijs 2020 zou worden uitgereikt tijdens de am: dag in november. Vanwege de coronamaatregelen heeft am: besloten voor dit jaar om te schakelen naar digitale sessies. Omdat het NVGA-bestuur van mening is dat de Innovatieprijs zich niet leent voor een digitale uitreiking, is besloten de uitreiking naar 2021 door te schuiven. De aanmeldingen die zijn ontvangen gaan mee naar volgend jaar.

NVGA am: INNOVATIE prijs

Koninklijke onderscheiding voor **Arie van den Berg**

NVGA-bestuurslid Arie van den Berg was sprakeloos toen 'zijn' burgemeester hem verraste met de koninklijke onderscheiding 'Ridder in de Orde van Oranje-Nassau'. Van den Berg (directeur Heinenoord Holding) dankt de ridderorde aan zijn ruim twintig jaar lange inspanningen als voorzitter van Oranjevereniging 'Oranje en Nederland' en zijn inzet als voorzitter én clubman van voetbalvereniging Heinenoord. Zijn jarenlange verdiensten voor de NVGA, waarvan sinds 12 jaar als bestuurslid, gaf waarschijnlijk de doorslag voor de riddertitel.
Met de onderscheiding trad Van den Berg in de voetsporen van vader Teun, lid in de Orde van Oranje-Nassau. Daarnaast deelden zij de liefde voor het assurantievak. In 1988 werd Van den Berg vennoot in diens assurantiekantoor.

Op 2 juli nam Arie van den Berg met echtgenote Annet de onderscheiding uit handen van burgemeester Bram van Hemmen in ontvangst.

PE-workshop RGA:

Werkprogramma Risicobeheersing Volmachten

Over het Werkprogramma Risicobeheersing Volmachten (hierna: WRV) is al veel gezegd en geschreven. Sinds de start in 2017 is het Werkprogramma verbeterd en aangepast aan recente ontwikkelingen en voortschrijdende inzichten. In het PE programma voor de RGA wordt sinds eind 2019 een verdiepingscursus aangeboden. Een beknopte workshop in tweeluik van specialist Ronald Markus.

In de praktijk worstelen veel GA's (nog) met onderdelen van het WRV. Met name met het uitvoeren van de juiste controles en de weergave hiervan (formulering van de uitgevoerde controles) en het uploaden van de juiste bewijsmiddelen. Van AO/IC auditors hoor ik eveneens dat men knelpunten ervaart bij de controles. In 2019 heb ik een uitvraag gedaan bij de grote volmachtgevers die in Nederland werkzaam zijn om ook vanuit deze hoek inzicht te krijgen in de knelpunten. De input vanuit GA's, volmachtgevers en AO/IC auditors heb ik gebruikt om een verdiepingsprogramma te maken, met als doel het werken met het WRV efficiënter te maken en de kwaliteit ervan te verbeteren. De bekende twee vliegen in één klap dus!

In een tweeluik neem ik u mee door het dashboard WRV 2020. In deze uitgave deel 1.

HET WRV DASHBOARD

Zoals bekend ligt onder het WRV een normenkader. In het normenkader is per taak en per controle de beheersdoelstelling aangegeven. Vervolgens de beheersmaatregel(en) en de mogelijke bewijsmiddelen. NB Let op het woord 'mogelijke'. Ik kom daar nog op terug.

Het normenkader is op de website van Volmachtbeheer vertaald naar het dashboard WRV, dat GA's in de praktijk gebruiken. Wat is de functie van dit dashboard? In mijn optiek is de functie eerst en vooral: vastlegging en communicatie. Vastlegging van de uitgevoerde werkzaamheden en communicatie tussen de GA en zijn volmachtgever. Immers de volmachtgever heeft inzage in de status en in de uitgevoerde controles.

Vandaar ook het belang om het dashboard goed in te vullen. Dit kan wat mij betreft niet genoeg worden benadrukt!

GEEF AFWIJKENDE BEHEERSMAATREGELEN AAN

Er is gekozen voor een universeel WRV voor alle GA's. Echter, niet alle GA's in Nederland zijn gelijk. Te denken valt aan omvang, marktsegment, maar ook aan type bedrijf: serviceprovider of huisvolmacht. Het gevolg is dat sommige controles en de daarbij vermelde beheersmaatregel(en) knellen. Hiervoor is ruimte in het WRV. En ook in het dashboard is hierin voorzien, door middel van de optie: 'verklaring GA'. Dit wordt in de praktijk (te) weinig gebruikt. Waarom te weinig? Omdat blijkt dat de GA in de praktijk een (deels) andere beheersmaatregel toepast, maar dit niet aangeeft.

Dit is geen pleidooi om afwijkende beheersmaatregelen te gebruiken; wat ik wil stimuleren is, wanneer de GA afwijkende beheersmaatregelen gebruikt, hij dit op de juiste manier aangeeft. Als de optie 'verklaring GA' wordt aangevinkt, komt er een tekstvak ('eigen oordeel') beschikbaar, waarin de GA zijn afwijkende beheersmaatregel kan toelichten. Ik pleit ervoor om hier ook aan te geven waarom van de voorgestelde beheersmaatregel wordt afgeweken.

Het lijkt mij vanzelfsprekend dat in het veld 'Omschrijving werkzaamheden en bevindingen' altijd duidelijk blijkt welke controlewerkzaamheden zijn uitgevoerd en wat de bevindingen zijn. Hoewel vanzelfsprekend, laat de praktijk toch nog vaak zien dat verbetering mogelijk is.

Verder is het raadzaam om een conclusie op te nemen. Deze conclusie moet dan wel overeenstemmen met de werkelijkheid (!)

DEEL RELEVANTE BEWIJSMIDDELEN EN INFORMATIE

Tenslotte is het van belang dat de juiste bewijsmiddelen bij de taak worden geüpload. Met de juiste wordt bedoeld: relevante documenten. In de beperking toont zich overigens ook hier de meester… (hoe meer, hoe beter gaat hier niet op).

Bij het uploaden van documenten moet er rekening mee worden gehouden, dat de documenten voor alle volmachtgevers inzichtelijk zijn. Mijn advies is om rekening te houden met twee aspecten: 1. Persoonsgegevens en 2. Concurrentiële informatie.

Voorbeeld: Er wordt een bestandsoverzicht geüpload waarin persoonsgegevens zijn vermeld. Eigenlijk is het overzicht maar voor 1 volmachtgever bestemd. Echter, het overzicht is voor alle volmachtgevers inzichtelijk, waardoor een datalek ontstaat.
Ander voorbeeld: Er wordt een overzicht van de brandverzekeringen boven een bepaalde limiet geüpload. In het overzicht zijn polissen van verschillende volmachtgevers vermeld. Alle volmachtgevers beschikken nu over de polisinformatie, ook van de polissen van andere volmachtgevers). In een andere situatie zou de GA deze informatie mogelijk niet hebben verstrekt. Het is dus goed als de GA zich afvraagt waarom hij dit nu wel zou doen.
Anderzijds wil de GA natuurlijk wel informatie delen. Volmachtgevers vragen ook om deze informatie. De oplossing zou zijn als per document kan worden aangegeven voor welke volmachtgever(s) het document inzichtelijk is. Op dit moment is dat in het dashboard helaas niet mogelijk. Tot die tijd is het raadzaam om bij het uploaden van bestandsgegevens goed na te denken welke informatie de GA wil delen en om in elk geval geen persoonsgegevens op te nemen. Zodanig dat de inhoud van het document nog wel de controlewerkzaamheden onderbouwt.

Ik zou nog terugkomen op de mogelijke bewijsmiddelen. Het woord 'mogelijke' zegt het al: Er wordt een suggestie gedaan. De werkelijke situatie per GA geeft aan welke documenten relevant zijn om te worden geüpload.

Het is echt zonde als een GA zijn werkzaamheden op een juiste, integere en vakbekwame wijze uitvoert, maar in het dashboard een compleet ander beeld vertoont. Dat kan het gevolg zijn van onvolkomenheden en/of slordigheden. Bijvoorbeeld door te vermelden dat op alle polissen het 4-ogen principe wordt toegepast, terwijl dit in de praktijk niet gebeurt. De kwaliteit van de polisopmaak is op een andere wijze goed geborgd. Dit wordt echter niet vermeld.

PLAN EN CONTROLEER TUSSENTIJDS

Tenslotte: Nu ik dit artikel schrijf is het bijna augustus. Als u het leest zijn de zomervakanties al voorbij. Ik heb de neiging om alle GA's op te roepen om tijdig aan het werkprogramma te beginnen, maar eigenlijk is dat onzin. Risicobeheersing zou voor GA's zó logisch moeten zijn, dat dat als vanzelf in de gewone werkzaamheden is geïmplementeerd. Immers, we hoeven elkaar toch ook niet aan te moedigen om de prolongatie tijdig uit te voeren…?
Wat is tijdig vraagt u zich af? Ik adviseer om taken binnen 2 maanden af te handelen. Als nog niet (geheel) aan de beheersmaatregel wordt voldaan, kan een vervolgtaak worden aangemaakt.

Het kan overigens geen kwaad om in de loop van het jaar een controle te laten uitvoeren op de taken/controles die in het eerste halfjaar door de GA zijn uitgevoerd. Dat levert inzichten op die voor de overige taken in de rest van het jaar gebruikt kunnen worden. En wellicht kunnen de reeds uitgevoerde taken nog verbeterd worden, bijvoorbeeld door middel van het uploaden van (juiste) documenten.

Tot zover deze bijdrage. In het volgende GA magazine ga ik verder in op knelpunten en oplossingen en geef ik nog meer praktische do's en don'ts. ■

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.

REAGEREN?
ronald.markus@svcgroep.nl

Sjouke Stoker over FGD:

“Er staat een mooi bloeiend bedrijf dat verder uitgebreid kan worden”

Meer tijd met voor zijn (klein)kinderen, wandelen, fietsen en gewoon tijd voor een kopje koffie in de tuin. Dat is wat Sjouke Stoker zich na 46 jaar noeste arbeid wenst. Dinsdag 30 juni nam hij afscheid van zijn collega’s en relaties van de mede door hem opgerichte Noord-Nederlandse serviceprovider FGD

Tekst Irene Okkerman, Irenergy

Vanwege de grote belangstelling en de corona-richtlijnen vond het afscheid nemen in etappes plaats. Met de Raad van Advies van FGD vond een uitgebreide lunch plaats. Hoewel het een lange dag was, kijkt Sjouke tevreden op de afscheidsreceptie terug. Net als op zijn 46-jarige loopbaan waarvan hij er 40 in volmachtland doorbracht. “Ik heb er veel vrienden en kennissen aan overgehouden.”

“Als wij Friezen iets beloven, dan doen wij dat ook waardoor je veel vertrouwen wint in verzekeringsland.”

OPRICHTING FGD

Sjouke was werkzaam bij de Friesland Bank toen deze bank in 2012 door de Rabobank werd overgenomen. Samen met zijn toenmalige collega’s Gerrit Boorsma en Henk Hoekstra besloot Sjouke tot oprichting van een serviceprovider om bemiddelaars zoveel mogelijk werk uit handen te nemen ten gunste van hun klanten. En met succes. In 2013 ging de nieuwe organisatie onder de naam FGD van start waarbij zowel het aantal volmachten, medewerkers als bemiddelaars gestaag groeide. En nog steeds. Zelfs in moeilijkere tijden (FGD heeft een substantiële agrarische portefeuille) vertoont de omzet een stijgende lijn.

SUCCES

Volgens Sjouke is het succes te danken aan het feit dat bedrijven behoefte hebben aan persoonlijk advies en een partij die ze kunnen vertrouwen. “Omdat we de klant kennen en weten wat er speelt, kunnen we de resultaten goed houden. Sinds de oprichting groeide de premieomzet aanzienlijk. We vierden belangrijke mijlpalen waarbij 5 miljoen euro 10 miljoen euro omzet werd en we dit jaar zullen uitkomen op een omzet van tussen de 25 en 30 miljoen euro. Dit hadden we 7 jaar geleden niet voorzien. Het waren tropenjaren, maar de doelstellingen zijn ruimschoots gehaald.”

VERTREK

Met bijna 70 medewerkers in dienst zorgt FGD voor de nodige werkgelegenheid in Noord-Nederland. Tegelijkertijd leverde de groei meer managementtaken op voor Sjouke en zorgt de professionaliseringsslag van het volmachtkanaal voor meer compliance en regeldruk. Sjouke, die begin 2021 65 jaar wordt, erkent dit minder leuk te vinden. “Ook wilde ik niet meer 70 tot 80 uur werken in de week. In gezamenlijk overleg is daarom besloten afscheid van elkaar te nemen. Het is prettig om meer tijd voor ontspanning en mijn (klein)kinderen te hebben.”

SPECTACULAIRE ONTWIKKELING

Sjouke vindt dat er in de loop der jaren veel is veranderd. “Vond een audit vroeger eens in de zoveel jaar plaats, nu voeren de meeste verzekeraars die jaarlijks uit. Ook moet je veel meer rapporteren. Dat maakt het er niet altijd leuker op, maar het is wel hoe het vandaag de dag werkt. De automatisering heeft zich het meest spectaculair ontwikkeld. Nu heb je na een paar drukken op de knop een polis. Toen ik op de volmachtafdeling begon werden de polissen nog door typistes getypt.”

ECONOMISCHE COMMISSIE NVGA

In NVGA-kringen is Sjouke een graag geziene gast. Niet alleen als bezoeker van de bijeenkomsten, maar vooral door zijn zitting in de Commissie Economische Zaken sinds begin deze eeuw. Toen Peter Lijbers (Friesland Bank) uit het NVGA-bestuur trad, is hij in deze commissie gegaan zodat de Friesland Bank een bijdrage aan de NVGA bleef leveren.

“Omdat we de klant kennen en weten wat er speelt, kunnen we de resultaten goed houden”

Sjouke heeft zich vooral ingezet voor het thema fraudebeheersing waar belangrijke stappen zijn gezet, met name op het gebied van automatisering. Niettemin zegt hij bij FGD nauwelijks met fraude te zijn geconfronteerd. “Wat weer alles te maken heeft met het kennen van de klant.”

PERSOONLIJK CONTACT

Sjouke heeft altijd veel waarde gehecht aan persoonlijk contact. Bij de Friesland Bank Assurantiën leerde hij verzekeraars goed kennen doordat hij hen actief bezocht. “Daardoor heb ik altijd goed met verzekeraars kunnen overleggen en meer voor elkaar kunnen krijgen wat voor goede resultaten zorgde.”
Gevraagd naar waar Sjouke met een goed gevoel op terugkijkt, noemt hij de onvoorwaardelijke steun van verzekeraars bij de start van FGD. “Vanuit het niets verstrekten verzekeraars ons een volmacht. Dat voelde ik echt als een beloning voor mijn jarenlange inspanningen. Overigens spelen deze verzekeraars nog altijd een belangrijke rol. Zij hebben ons door dik en dun gesteund en andersom wij hen ook. Belangrijk is dat afspraken goed worden nagekomen. Een eigenschap die goed bij mij past. Als wij Friezen iets beloven, dan doen wij dat ook waardoor je veel vertrouwen wint in verzekeringsland.”

TYPEREND VOOR VOLMACHT

Het 50-jarig jubileum van de NVGA dat op de SS Rotterdam werd gevierd, is een van de mooie herinneringen die Sjouke koestert als hij terugdenkt aan ontmoetingen met zijn volmachtcollega’s. “Een prachtige entourage en iedereen uit volmachtland was daarbij. Typerend voor gevolmachtigden is dat je elkaar niet als concurrent, maar als collega beschouwt. Je kan iedereen altijd bellen en je krijgt altijd een eerlijk antwoord. Iedereen is bereid elkaar te helpen. Daaraan heeft de NVGA ook haar hoge organisatiegraad te danken.

Het contact met collega’s en verzekeraars zal ik het meest gaan missen. Ik wil best nog wel wat doen voor een paar dagen in de week of een klus voor een paar maanden. Bijvoorbeeld een portefeuille saneren/overvoeren of daarbij helpen. Ook het feitelijk leiderschap zou ik op interim basis prima kunnen uitoefenen. Vakantieplannen heb ik niet. Als je in het Friese land woont, hoef je niet weg. Ik kom mijn tijd prima door met het lezen van thrillers en Nederlandstalige romans, met luisteren naar alternatieve rock en met mijn nevenactiviteiten. Ik ben al 50 jaar korfbaltrainer en jaren lid van de Raad van Advies van een boerderij waar gehandicapte mensen worden opgevangen. Kortom, ik verveel mij niet.” ■

“Typerend voor gevolmachtigden is dat je elkaar niet als concurrent, maar als collega beschouwt”

DE OPSTALVERZEKERING: een realistische herbouwwaarde

De basis van een goede opstalverzekering is de verzekerde som. Uw zakelijke klant rekent erop dat u hem adviseert over de juiste herbouwwaarde op de polis, zodat hij bij schade voldoende uitgekeerd krijgt om de bedrijfsactiviteiten te kunnen continueren. Maar hoe komt u tot een goede herbouwwaarde? Marcel Leermakers, senior taxateur bij CED, neemt u mee in de wereld van taxaties.

Tekst Maaike Botden, Het Woordatelier

"Mensen sluiten een opstalverzekering af om verder te kunnen na bijvoorbeeld een brand. Ze willen een vergelijkbare woning of een zelfde soort bedrijfsgebouw terug. Daarom is de basis van zo'n verzekering de herbouwwaarde, het bedrag dat nodig is om het gebouw op dezelfde locatie opnieuw te bouwen. Het komt helaas nog te vaak voor dat het uitgekeerde bedrag ontoereikend blijkt te zijn en dat een ondernemer na een schade een deel van de herbouwkosten onverwacht zelf moet financieren. Daar wilt u uw klanten voor behoeden. Daarom is het van groot belang dat u de verzekerde som op de polis vanuit een goede onderbouwing tot stand laat komen. Maar ook daarna is alertheid geboden. Want er kan nog steeds een onjuiste verzekerde som ontstaan als er geïndexeerd wordt zonder regelmatig te toetsen op mogelijke verbeteringen, uitbreidingen of verbouwingen die hebben plaatsgevonden.

VAN HERKENNEN NAAR BEREKENEN

Het bepalen van de herbouwwaarde begint met het 'uit elkaar halen' van het gebouw: de fundering, de vloer, de constructie, de gevels en het dak. Vervolgens bekijken we per element welke materialen zijn gebruikt, wat de kwaliteit ervan is en hoe de afwerking eruit ziet. Uiteraard nemen we ook de omvang van het gebouw mee en de aanwezige technische installaties. Voor al deze aspecten geldt: je moet ze wel kunnen herkennen om ze goed te kunnen berekenen. Hoe beter u de bouwaard en zijn afwerking kunt vastleggen, met foto's en onderbouwing, hoe beter u uw klant helpt aan een goede verzekerde som.

BINNENSTE BUITEN

Gaat het om een woonhuis, dan maken sommige volmachten gebruik van het indicatieboekje. In veel gevallen komt u dan best tot een goede herbouwwaarde. U moet u echter wel voortdurend afvragen of wat u ziet bij een huis ook klopt met de typering in het boekje. Een woning uit de jaren '60 kan van binnen buitengewoon luxe en modern zijn. Een vliesbehang met sauswerk vertegenwoordigt toch echt een andere waarde dan chique Engels behang met velours. Is er sprake van bijgebouwen, bestrating en sierhekwerken? Betreft het een monument? Dan is werken volgens het boekje geen gemakkelijke opgave.

ZET GRIJS ZWART-OP-WIT

Bij bedrijfsgebouwen krijgt u al gauw met hele andere kwesties te maken. Zo is niet altijd duidelijk wat onder opstal valt, en wat onder inventaris. De richtlijnen van het Verbond van Verzekeraars bieden vaak uitkomst, maar desondanks blijft er een groot grijs gebied. Zo behoort

Marcel Leermakers: "Met een goed onderbouwde herbouwwaarde op de polis voldoet u aan uw zorgplicht, voorkomt u onderverzekering voor uw klant en wordt het proces bij schade aanzienlijk gemakkelijker."

een bovenloopkraan in een fabriekshal tot de inventaris. Maar de versterking van de constructie van de kraan rekenen we daarentegen tot de opstal. Dat geeft interessante situaties, zeker als de opstal- en de inventarisverzekering bij verschillende verzekeraars zijn ondergebracht. Het is daarom belangrijk om dit expliciet op te nemen in de onderbouwing. Dat geldt ook voor eigendomsvraagstukken. Stel dat op het pand van uw klant een zendmast van een telecomaanbieder staat. Dan is het goed om duidelijk te vermelden dat deze mast geen eigendom is van verzekerde en daarom niet is meegenomen in de berekening van de herbouwwaarde. Is uw klant een horecaondernemer en heeft hij koel- of vriescellen dan wordt het al moeilijker om te bepalen of deze tot het gebouw of tot de inventaris behoren. Een taxateur verschaft hier duidelijkheid over. Dat kan veel discussie besparen.

MEER DAN HET GEBOUW ALLEEN

Vervolgens moeten we verder kijken dan alleen het gebouw. Hoe staat het met de belendingen? Is herbouwen op dezelfde plek überhaupt wel mogelijk? Is de fundering meeverzekerd, dan zal er bij herbouw mogelijk geheid moeten worden. Ook hier zitten kostenaspecten aan. Is er sprake van chemische stoffen en/of asbest, dan schieten de opruimkosten omhoog. Stelt het huidige bouwbesluit bepaalde milieueisen, dan moet je daaraan voldoen. Is de locatie moeilijk bereikbaar, dan mag u er gerust vanuit gaan dat een aannemer hier extra kosten voor in rekening brengt. Puin afvoeren vanuit hartje Amsterdam is nou eenmaal tijdrovender en duurder dan vanaf een open plek in een dorp. En wat dacht u van parkeerkosten: als er voor de herbouw gedurende langere tijd straten afgesloten moeten worden, loopt een gemeente hierdoor mogelijk parkeerinkomsten mis. Reken er maar op dat de gemeente die gederfde inkomsten zal verhalen op de projectontwikkelaar of de opdrachtgever van de herbouw. Al die posten moet u – goed onderbouwd – meerekenen in de herbouwwaarde.

KOSTEN, MAAR VOORAL BATEN

Een goede, gecertificeerde taxateur kan deze herbouwwaarde voor uw klant berekenen.
Het grote voordeel van een taxatie boven een waardebepaling is dat een taxatie gedetailleerder is en dat de gerapporteerde som volgens ex artikel 7:960 BW leidend is bij de bepaling van een eventuele schade-uitkering. De meeste verzekeringsmaatschappijen geven garantie tegen onderverzekering wanneer erkende taxatiebureaus de herbouwwaarden hebben vastgesteld. Dat geeft de klant een prettige zekerheid. Want niks is zo vervelend als jarenlang premie betalen en dan bij schade ontdekken dat men niet voldoende verzekerd is. Bij een schade worden de gevolgen van verkeerde aannames bij de bepaling van de herbouwwaarde soms pijnlijk duidelijk. In veel gevallen is de verzekerde som gebaseerd op de juiste herbouwwaarde, maar er zijn ook afwijkingen gezien van wel 30% tot 40%. Dat kun je je klant toch niet uitleggen? Als GA heeft u een zorgplicht. Dat betekent dat uw klant op u mag rekenen, ook bij de bepaling van de verzekerde som voor zijn opstalverzekering. En doet u het niet voor uw klant, doe het dan voor uzelf. Want de (juridische) kosten die u moet maken als uw klant een veel te lage schade-uitkering krijgt en u daarvoor aansprakelijk stelt, liggen vele malen hoger dan die van de waardebepaling of taxatie.

IEDER ZIJN VAK

Goed onderbouwd taxeren is echt een vak.
Zo zijn de CED taxateurs ingeschreven in het Verenigd Register van Taxateurs (VRT). Dat betekent dat zij voldoen aan de door de stichting gestelde criteria op het gebied van vakbekwaamheid, deskundigheid en integriteit. Zo heeft u de zekerheid dat het verzekerde bedrag op de polis van uw klant daadwerkelijk goede bescherming biedt. Maak als GA gebruik van de kennis van taxateurs. Met een goed onderbouwde herbouwwaarde op de polis voldoet u aan uw zorgplicht, voorkomt u onderverzekering voor uw klant en wordt het proces bij schade aanzienlijk gemakkelijker. Zo draagt u als volmacht bij aan dat wat echt waarde heeft voor uw zakelijke klant: continuïteit." ■

'IK KAN MIJ HELEMAAL VERLIEZEN IN EEN STUK HOUT'

Na het maken van een duivelsknoop, een houten hamer en een voetenbankje ging het vlammetje bij Nancy Carels-Koorn branden. Inmiddels mag de Manager Quality & Risk Control van One Underwriting zich meubelmaker noemen. “Dankzij het hout ben ik veel relaxter dan voorheen.”

Tekst Martin Veldhuizen

Enthousiast scrolt Nancy door de foto's op haar telefoon. Trots laat ze zien wat ze de afgelopen jaren zoal gemaakt heeft. Straks mag ik rondkijken in de woonark van haar en echtgenoot Roel. Op een prachtige locatie aan de rand van Amsterdam heeft een deel van de door Nancy gefabriceerde meubelen daar een plek gekregen. “Toen wij hier een jaar of tien geleden kwamen wonen, leek het ons wel handig als ik een cursus loodgieten ging volgen”, vertelt Nancy in de kolossale tuin aan wal. “Daarnaast deed ik via de Open Universiteit een cursus meubelrestauratie. Ik knapte een ouderwets nachtkastje op dat ik op een rommelmarkt had gekocht en had er schik in.”

Helemaal vreemd was dat niet, want Nancy kreeg al op jonge leeftijd 'klusles' van haar vader. “Hij was timmerman en liet mij onder andere zien hoe je met een hamer moet slaan. Niet vanuit je pols, maar vanuit je arm. En toen ik mijn eerste eigen huis kreeg, hielp ik hem met klussen.”

DUIVELSKNOOP

De jaren daarna werd Nancy opgeslokt door haar drukke baan en nevenactiviteiten (zie kader). “Ik liep lange tijd op de toppen van mijn tenen en realiseerde mij dat ik iets moest doen voor de ontspanning. Hardlopen, basketballen en golfen was blijkbaar niet genoeg. Ik ging naar een kennismakingsdag voor meubelmaken, waarbij werd beloofd dat je aan het eind van de dag een bankje had gemaakt waarop je kon zitten. Dat bleek inderdaad zo te zijn, we konden er zelfs met

De duivelsknoop

z'n tweeën op zitten! Ik vond het hartstikke leuk en besprak mijn wens met Ron Gardenier, mijn leidinggevende bij UMG waar ik op dat moment werkte. Ik vroeg hem of ik op vrijdagmiddag een cursus meubelmaken mocht volgen. Gelukkig ging hij akkoord en bij de Beemster school voor meubelmaken maakte ik vervolgens in een paar maanden een duivelsknoop, een houten hamer en een voetenbankje. Toen is het vlammetje gaan branden.”

Nancy besloot de gehele opleiding tot meubelmaker te volgen en ging 36 in plaats van 40 uur werken. Ze leerde lijmen, zagen, schaven en hoe pen- en gatverbindingen moeten worden gemaakt. “Lijm je plankjes aan elkaar, dan moeten de nerven tegengesteld aan elkaar verlijmd worden”, legt Nancy uit. “Anders kunnen de planken krom gaan staan.”

TIJDSDRUK

Nancy rondde de driejarige opleiding naast haar werk in vier jaar af. “In het tweede jaar maakte ik een sleutelkastje, een trapje en een koffer. Het derde en laatste jaar leerde ik invulling te geven aan een eigen opdracht. Je tekent je eigen ontwerp, bedenkt welk materiaal je wilt gebruiken, wat de kosten daarvan zijn en hoeveel arbeidsloon je moet rekenen.”

Nancy mag zich nu officieel meubelmaker noemen, maar die gedachte is wennen, bekent ze schuchter. “Het is net als met een rijbewijs. Je hebt het papiertje, maar rijden leer je pas in de praktijk. Ik maak nu vooral dingen voor onszelf en cadeautjes voor familie en vrienden. Opdrachten aannemen van derden vind ik nog een beetje eng. Omdat het dan echt perfect moet zijn, maar ook omdat er tijdsdruk bij komt kijken. En het moet niet teveel op werk gaan lijken.”

SCHOENENKIST

Dan is het tijd voor een korte rondleiding door haar knusse woonark. Nancy toont de zelfgemaakte tv-kast, de tafel waarop Roel en zij sinds kort brood bakken, een ladenkastje in de badkamer en haar pronkstuk: een schoenenkist. “Dit kistje van Amerikaans noten- en esdoornhout maakte ik in het derde cursusjaar. Het contrast tussen de lichte esdoorn en de donkere notensoort vind ik heel mooi. De plankjes heb ik met zwaluwstaartverbindingen aan elkaar verbonden, waardoor er heel wat uren inzitten. Ik ben nog steeds hartstikke blij met deze kist.”

Nancy geniet sowieso van het oude ambacht van meubelmaken. “Ik kan mij in een klein stuk hout helemaal verliezen. Ik ben iedere keer als een kind zo blij en enorm onder de indruk als ik iets uit niets heb gecreëerd.” Lachend:”Ik verveel mensen ook te pas en te onpas met foto's ervan.” Het maken van verbindingen ervaart ze als een soort spel met het hout. “De eerste verbinding is niet zo spannend. Gaat het fout, dan begin ik gewoon met een nieuw plankje. Maar bij de laatste verbinding breekt het moment van de waarheid aan. Pas als die ook past kan ik opgelucht adem halen.”

Ook bij het voldoen aan nieuwe standaarden biedt *Soft*Rules® de oplossing

Op de weg naar **uniformering van de processen rondom volmachtproducten** komt er veel op u af. *Soft*Rules® zorgt ervoor dat de nieuwe richtlijnen van de **AFD 2.0**, het **PUIV** en **VPI-Dialoog** worden geïntegreerd in uw werkwijze. **Zo hoeft u het wiel niet zelf uit te vinden.**

Wilt u weten hoe wij dit doen?
Bel ons op **0111 – 40 86 40** en wij vertellen het u graag!

softrules.com

*Soft*Rules® is een softwareoplossing van **Comparity B.V.**

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

VEILIGHEID

Tijdens de opleiding leerde Nancy dat een goede voorbereiding cruciaal is, net als opperste concentratie. "De planken die ik ga gebruiken, leg ik eerst in de juiste volgorde. Anders maak ik geheid fouten en even snel iets maken werkt ook niet. Geduld, precisie, creativiteit en goed kunnen visualiseren zijn belangrijke eigenschappen bij het bewerken van hout."

Veiligheid is eveneens een niet te verwaarlozen aspect, erkent ze. "Er gaat weleens wat mis. Ooit raakte mijn vinger bekneld, waardoor ik wekenlang niemand een hand kon geven. Ik werk daarom heel voorzichtig. Maar als ik met beitels heb gewerkt, checkt mijn man na afloop altijd voor de zekerheid of ik al mijn vingers nog heb", vertelt Nancy lachend.

BALANS

Nancy zegt dat ze is veranderd sinds ze meubelen maakt. "Mijn werk- en privéleven is meer in balans. Als ik met gereedschap bezig ben, verdwijnen alle werkgedachten uit mijn hoofd. Dankzij het hout ben ik veel relaxter dan voorheen. Mijn familie, vrienden én collega's signaleren dat ook. Ik krijg ook best veel reacties op mijn hobby. Mensen vinden het knap wat ik kan en vinden het leuk dat ik dit naast mijn werk doe."

Tot slot bekent Nancy, dat ze er ook een afwijking bij heeft gekregen. "Ik vind gereedschap ineens heel erg interessant. 'Oh, dat is een mooie zaagmachine', hoor ik mijzelf dan zeggen. Want hoe beter de apparatuur, hoe beter het eindproduct. De aanschaf van een vlak- vandiktebank om hout mee te bewerken staat daarom bovenaan mijn verlanglijstje. Daarmee hoop ik een andere wens te vervullen. Onze keuken is vrij oud, een nieuwe zou ik graag zelf maken." ■

Nancy Carels-Koorn is sinds juni 2018 Manager Quality & Risk Control bij One Underwriting, dat als onderdeel van Aon optreedt als gevolmachtigd agent. Daarnaast is zij commissielid Juridische Zaken van de NVGA, lid van de werkgroep risicobeheersing volmachten, bestuurslid van het Register Coördinator Fraudebeheersing en schade- en fraudedocent bij het NIBE-SVV en de Stichting Assurantie Registratie (SAR). "Ik verveel mij niet", zegt Nancy met gevoel voor understatement. "Fraudebeheersing mag je gerust mijn andere hobby noemen. Ik vind het spannend om als een soort Sherlock Holmes het bewijs in fraudezaken sluitend te krijgen. Net als bij het maken van meubelen vraagt het om geduld, precisie en creativiteit en je moet verbindingen kunnen leggen. Daarnaast vind ik het gewoon heerlijk om operationeel bezig te zijn."

In 2017 werd Unirobe Meeùs Groep overgenomen door Aon. Nancy werkte destijds bij UMG en dacht goed na over haar toekomst. "Ik bleef vanwege de fijne collega's, maar ook omdat ik graag wilde meemaken hoe het verder ging met deze twee enorm grote en complexe volmachtbedrijven. Dat besluit heeft mij zeker niet teleurgesteld. Ik heb de afgelopen twee jaar bizar veel geleerd en het is heel bijzonder om te zien hoe succesvol het nieuwe bedrijf is."

COLOFON
Jaargang 12, uitgave 33, september 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

MET MEDEWERKING VAN:
Irene Okkerman - irene.okkerman@gmail.com
Martin Veldhuizen - www.martinveldhuizen.nl

FOTOGRAFIE
Raphaël Drent - www.fotodrent.nl

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

VORMGEVING
ZPRESS Studio, Natascha Smeels

DRUK
ZPRESS Print

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

ASN AUTOSCHADE

Autoschade?

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

Tevreden klanten
Onafhankelijk en transparant klanttevredenheidsonderzoek

Landelijk netwerk
Franchiseketen met zelfstandige ondernemers

Autoschade
Vakkundige medewerkers en modern gereedschap

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

Klant contact center
24/7 bereikbaar

Polis check
Dekking verificatie via webservice voor procesvoordeel en tijdwinst

Meer weten? Bel 020 - 44 88 020

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

www.asnautoschade.nl