NVGA
NEDERLANDSE VERENIGING VAN GEVOLMACHTIGDE ASSURANTIEBEDRIJVEN

GA magazine

NUMMER 36 | SEPTEMBER 2021

- Speciale aandacht voor verzuim
- Cursussen NVGA Academy van start

SAMEN
STERK

rhion

Na bijna 2 jaar met u - leden van de NVGA - te hebben samengewerkt, willen wij u graag voor uw vertrouwen bedanken. We zijn trots op de grote gezamenlijke vooruitgang. Met u en voor u hebben we verschillende bedieningsconcepten ontwikkeld en zijn klaar om meer en intensievere partnerships op te bouwen. Onze volmachtmanagers staan klaar om samen met u naar mogelijkheden te zoeken.

Neem contact met ons op! Bel 040 7900100.

www.rhion.nl

NVGA
NEDERLANDSE VERENIGING VAN GEVOLMACHTIGDE ASSURANTIEBEDRIJVEN

Van de redactie

Tijd voor een feestje!

Het lijkt erop dat we langzaam weer terug kunnen naar een omgeving waarin we elkaar niet alleen maar via beeldschermen kunnen ontmoeten. Het echte ontmoeten is iets wat we als NVGA nodig hebben om de verbinding met onze leden en stakeholders te kunnen blijven onderhouden.

Zelf heb ik inmiddels weer genoeg fysieke ontmoetingen vanwege mijn werkzaamheden en het is opvallend om te merken dat er heel verschillend mee omgegaan wordt in onze branche.

We hebben het genoegen om jullie weer een interessant magazine te mogen presenteren. Echter dit is wel het laatste magazine in de huidige stijl. Geen paniek! Het magazine gaat zeker niet verdwijnen maar we vinden dat we toe zijn aan een NVGA nieuwe stijl.
De ledencommissie is hier samen met het bestuur druk mee bezig.

In deze editie speciale aandacht voor de verzuim markt. We zijn binnen de NVGA begonnen met speciale bijeenkomsten voor de verzuimvolmachten zodat er daar wat gezamenlijke problemen en/of uitdagingen kunnen worden besproken. In een aantal artikelen duiken we daarom wat dieper in dit bijzondere deel van onze volmachttekening.

Helaas hebben we het grote jubileumfeest nog een keer moeten uitstellen vanwege grote waterschade tijdens de bouw van onze locatie in Antwerpen. Op 12 november moet het nu dan toch echt gaan gebeuren. We kijken er naar uit om velen van jullie dan in persoon te ontmoeten!

In 2022 gaan we een aantal volgende evenementen op de kalender zetten om zo de draad weer op te pakken waar we goed in zijn: elkaar ontmoeten en werken aan een vitale volmachtmarkt.

Veel leesplezier!
Arie van den Berg

INHOUDSOPGAVE

VAN DE VOORZITTER 5
LEDENINTERVIEW MET ROGIER JONKMAN VAN DRECHTSTEDEN 6
NN: 'MAATSCHAPPELIJK RELEVANT MET GOEDE DIENSTVERLENING.' 8
BORG POG IN DE HELE ORGANISATIE 12
UPDATE UNIFORME INRICHTING VOLMACHTKETEN 16
KORT NIEUWS & AGENDA 19
VERNIEUWDE CHECKLIST ONBEMENSTE TOEPASSINGEN 20
YOUNG PROFESSIONAL IN DE VOLMACHTBRANCHE 23
NVGA GOLFEVENT 24
SAMENWERKING NVGA EN SAR IN NVGA ACADEMY 26
MEER GRIP OP VERZUIM MET KWALITATIEVE TOOLING 28
VERBOND EN NVGA PRESENTEREN VSV 2021 EN VPV 2021 30
NVGA JUBILEUMFEEST 31
DE PASSIE VAN RICK VAN DER POORTEN 32

midglas®

Werken volgens de Midglas standaard?

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

DIRECTHERSTEL · 24/7 BIJ SCHADE ·

Wat betekent de Midglas standaard voor jouw klanten?

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

Wat betekent de Midglas standaard voor jou als gevolmachtigd agent?

- Midglas neemt jou **al het werk uit handen. In het geval van schade schakelen we rechtstreeks met de klant.**
- Midglas heeft de **meest uitgebreide dekkingsvoorwaarden** en werkt samen met een **landelijk dekkend netwerk van schadeherstellers.**
- **Deze herstellers worden** periodiek **getoetst**. Zo wordt de hoge kwaliteit structureel geborgd.

Waarom Midglas?

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

** Building Blocks onderzoek i.o.v. Midglas glasverzekeraar*
*** Feeddex meetdatum 21 augustus 2021*

info@midglas.nl 076 522 44 77 www.midglas.nl

VAN DE VOORZITTER...

‘Een najaar in het teken van **persoonlijk contact** en **samenwerking**’

De zomer is voorbij, de scholen weer begonnen en wij gaan langzaamaan weer terug naar kantoor. Voor velen een zeer welkome verandering in de periode van afstand die inmiddels zo gewoon is geworden. Laten we een mooie balans vinden en nieuwe energie halen uit de vertrouwde samenwerking met collega’s.

Na een onstuimige winter waarin we weer aan huis waren gekluisterd, werd met het aanbreken van de lente langzaam steeds meer mogelijk. Zo ook ons golfevent in juni, het eerste ontmoetingsmoment van dit jaar. We kunnen terugkijken op een geslaagde dag met uitzonderlijk zomers weer.

Later in het seizoen werden we vergezeld van veel regen, met overstromingen in delen van het land tot gevolg. Steeds vaker zien we extreme weersomstandigheden, resulterend in een behoorlijke schadelast. We zijn trots op de daadkracht en het snelle handelen van onder meer onze leden om de schades zo snel mogelijk te verhelpen en we hopen dat Limburg snel herstelt van dit natuurgeweld.

In juli werd de Directe Schadeafhandeling ingevoerd. Met invoering van deze wijze van het afwikkelen van schade is het voortaan mogelijk om een WA of WA beperkt Casco schade, waarvoor de tegenpartij aansprakelijk is, af te laten handelen door je eigen verzekeraar. Een ontwikkeling gericht op het belang van de klant, iets dat zich in de toekomst hopelijk zal uitbreiden naar andere schadesoorten. Tot onze grote spijt kunnen niet al onze leden meteen van start. Wij moesten helaas constateren dat de redenen die daarvoor in de pers werden aangedragen niet aansloten bij de werkelijke gang van zaken. Ondanks de krappe tijdslijn is het ons gelukt om er samen met de systeemhuizen voor te zorgen dat iedereen de Directe Schadeafhandeling nog vóór het einde van het jaar kan aanbieden.

De consolidatietrend zet zich onverminderd voort. Regelmatig lezen we nieuwsberichten waarin nieuwe overnames worden aangekondigd, zoals onlangs die van het kantoor van een gewaardeerd bestuurslid. Dat bewijst maar weer het belang van het volmachtkanaal voor de markt. Laten we met elkaar blijven werken aan een kwalitatieve bedrijfsvoering en goede resultaten op het Werkprogramma, opdat we een gezond rendement behalen in een evenwichtige markt.

Goed nieuws voor de markt is dat er stappen worden gezet om een nieuwe verzekeraar te kunnen verwelkomen: Lloyd’s. Een aantal van u heeft zich reeds als geïnteresseerde gemeld en we zien voldoende belangstelling voor een vruchtbare samenwerking.

Met de start van het laatste kwartaal van dit jaar komt ook de deadline van de uniforme inrichting van de volmachtketen in zicht. Er is in de afgelopen twee jaar ontzettend veel vooruitgang geboekt. Iets waar we, gezien de complexiteit en de grootte van deze transitie, enorm trots op mogen zijn. We zijn in staat om door middel van goede samenwerking verder te professionaliseren en ons een volwassen kanaal te tonen. Laten we er ook dit laatste kwartaal samen de schouders onder blijven zetten!

Het eerstvolgende ontmoetingsmoment is het NVGA jubileumfeest. Vanwege Corona - en recent vanwege de wateroverlast - werden we genoodzaakt deze feestelijke bijeenkomst uit te stellen, maar van uitstel komt geen afstel! In Botanic Sanctuary Antwerp staat ons op 12 november een gastronomische en muzikale feestavond te wachten. We hopen u dan te mogen verwelkomen!

Ron Gardenier,
Voorzitter NVGA

‘Goede dienstverlening maakt het verschil’

Binnen de volmachtmarkt heeft iedere subbranche te maken met zijn eigen uitdagingen en specialisme, zo ook de kantoren met een inkomensvolmacht. In april initieerde de NVGA daarom een eerste (online) overleg waar kantoren met een inkomensvolmacht met elkaar konden sparren over de laatste ontwikkelingen binnen de branche en de mogelijkheden tot verdere verbetering. Zo ook Rogier Jonkman, directeur van Drechtsteden Zekerheid. We spreken Rogier over de laatste ontwikkelingen en uitdagingen die het kantoor als inkomensspecialist ervaart.

Tekst Carolien Sala, NVGA

Hoe zijn jullie specialist op het gebied van inkomen geworden?
‘In 2002 kwam de casemanager en de Wet verbetering poortwachter om de hoek. De rol van casemanager leek erg op hetgeen wij al uitvoerden bij de behandeling van schadeverzekeringen. Als wij bijvoorbeeld een transportverzekering afsloten, waren we gewend om alle partijen aan de gang te houden en het proces te bewaken. Dit is exact wat een casemanager ook doet. We besloten onze dienstverlening te verbreden en ook actief te worden in verzuimverzekeringen. We hebben toen een casemanagementbureau opgezet. Dat heeft erin geresulteerd dat we in 2006 onze eerste volledige inkomensvolmacht kregen, met ziekengeld en WIA-verzekeringen. Langzaam groeide dat door, waardoor we te maken kregen met de eerste WIA-schades. Toen ons werd gevraagd of we die ook konden behandelen, hebben we daarop volmondig ‘ja’ gezegd. Zo kregen we volmachten voor de gehele WIA-tekening. Het casemanagementbureau is inmiddels uitgegroeid tot een gecertificeerde arbodienst met een stuk of vijftien casemanagers. De moeilijkheidsgraad zit natuurlijk veel meer in de dienstverlening dan in de verzekeringen. Je mag ervan uit gaan dat een volmachtbedrijf goed is in verzekeren. Maar het gehele proces van die dienstverlening is ingewikkelder. Wij beheersen als het ware de hele keten, van preventie, tot ziekmelding en de instroom naar de WIA. Daar zit dan ook ons specialisme. Ik ben van mening dat je geen inkomensverzekering kunt afsluiten zonder dat je de dienstverlening goed voor elkaar hebt. Anders heb je totaal geen grip op het schadeverloop van het verzuim. We geloven daarom in de combinatie van het volmachtbedrijf met de arbodienstverlening en sluiten dit ook altijd in combinatie met elkaar af. Dat heeft er inmiddels voor gezorgd dat we hier nu stevig volume in draaien en veel kennis in huis hebben.’

Rogier Jonkman: ‘Op den duur gaat de gehele branche gebaat zijn bij een aparte benadering voor inkomensvolmachten omdat het de kwaliteit en dus ook het rendement ten goede komt.’

Door consolidatie en een verminderde “risk appetite” is het aanbod in inkomen wat verschraald. Wat merken jullie daarvan?
‘Wij geloven dat het goed is als een relatie of tussenpersoon iets te kiezen heeft. Je ziet nu dat er door de verschraling van het aanbod steeds minder keuze is en dat wat wel wordt aangeboden steeds meer op elkaar gaat lijken. Wanneer er meer aanbod is, werkt dat de concurrentie in de hand en krijg je betere eindproducten. Ook denk ik dat we door die verschraling moeten gaan opletten dat de verzekeraar niet door het volmachtbedrijf heen grip wil gaan krijgen op de eindrelatie. Als je je arbodienstverlening niet goed voor elkaar hebt, dan ben je al gauw aangewezen op de arbodienst en casemanagers van de verzekeraar. De vraag is dan welke toegevoegde waarde je nog hebt als gevolmachtigde. Verzekeraars beginnen de dienstverlening ook goed op orde te krijgen, dat moet ik ze nageven. Dat betekent meer concurrentie voor ons kanaal, maar dat is ook een logisch gevolg van de uitloop van de provincie naar de gevolmachtigden in de afgelopen jaren. Daar kun je dan een antwoord op terug verwachten. Daarnaast zien wij dat we door de verminderde risk appetite bepaalde risico’s in het buitenland moeten sluiten. Zo is er voor sector 52, de uitzendmarkt, geen aanbod in Nederland. Dat snap ik best, want het is een hele specifieke tak van sport die zich niet leent om er zonder kennis in te stappen. Dergelijke risico’s brengen wij dus onder bij een buitenlandse risicodrager.’

En toen kwam in 2020 Corona om de hoek. Heeft dat veel invloed gehad op jullie bedrijfsvoering?
‘Jazeker. Het begon er al mee dat we tijdens de eerste golf een aantal producten niet meer konden afsluiten omdat verzekeraars eerst meer inzicht wilden in het effect dat Corona had. Daarna zijn de premies ook wel fors omhoog gegaan. Dat komt enerzijds doordat de premies structureel te laag waren, maar er zat ook zeker een coronacorrectie in. Verder is de schadelast hoger geworden, hoewel het moeilijk is om absoluut te maken waarin dat precies zit. Dat komt doordat we vanwege de wet- en regelgeving niet alle informatie vanuit de arbodienst inzichtelijk hebben. Welk verzuim is nu echt corona-gerelateerd en wat komt voort uit het uitstel van behandelingen? Daarnaast hebben arbo-artsen een hele tijd geen fysiek bezoek mogen ontvangen. Dat heeft uiteraard ook een negatieve invloed op het verzuim. En als we de onderzoeken erop naslaan, kunnen in een later stadium nog een verhoogde hoeveelheid burnouts worden verwacht, onder andere veroorzaakt door het thuiswerken en de afwezigheid van ontspannende activiteiten buitenshuis. En dan hebben we het nog niet gehad over het moeilijk te voorspellen effect van long-covid. Je kunt dus wel zeggen dat er wat spanning in de markt hangt. Voor ons ziet het er nu goed uit, maar we weten ook dat er zoveel factoren zijn die moeilijk te voorspellen zijn dat ik verwacht dat gevolmachtigden met een inkomensvolmacht hier toch een effect van gaan zien. De vraag is in welke mate. Een belangrijk aandachtspunt daarbij is het volmachtrendement in inkomen. Om beter strategisch te kunnen sturen is het van belang dat we meer uniformering in de data gaan krijgen. Eigenlijk een soort SUIV-project speciaal voor inkomen, los van de schadevolmachten, omdat inkomensvolmachten echt wezenlijk anders zijn.’

Zie je daarin ook een rol voor de NVGA?
‘Jazeker. Ik denk dat de NVGA, maar ook het Verbond van Verzekeraars een aparte aanpak zouden moeten hanteren voor inkomensvolmachten. Het is namelijk echt een andere tak van sport. Een goed voorbeeld daarvan is de VSV. De overeenkomst is in basis goed maar zou meer afgestemd mogen worden op inkomensvolmachten. Nu zitten er bijvoorbeeld een paar onlogische zaken in die duidelijk uit het schadebedrijf voortkomen. De afdrachtregelingen en schadebufferregelingen werken bij inkomensvolmachten bijvoorbeeld heel anders. Dat zou dus aparte aandacht mogen krijgen waarbij mensen uit de branche betrokken zijn. Op den duur is de gehele branche gebaat bij een aparte benadering voor inkomensvolmachten omdat het de kwaliteit en dus ook het rendement ten goede komt. Overigens doet de NVGA natuurlijk al veel. De meerwaarde van ons lidmaatschap hoeft dus niet meer bewezen te worden. Als je kijkt wat er de afgelopen jaren bereikt is en hoe er branchebreed voor het volmachtbedrijf wordt opgekomen, zijn we heel blij met de NVGA.’

Hoe kijk je naar de toekomst van het inkomensvolmachtbedrijf?
‘Ik denk dat je over een jaar of tien een groep gespecialiseerde inkomensgevolmachtigden overhoudt. Die kunnen natuurlijk ook schadevolmachten hebben, maar ik denk wel dat het inkomensvolmachtbedrijf dan erkend is als specialisatie en je het er niet meer “even” bij doet. Dat zijn dan kwalitatief hoogwaardige bedrijven die de dienstverlening ook goed voor elkaar hebben. Dat is essentieel. Het zullen er minder zijn dan nu, omdat je naar mijn mening toch wel een bepaald volume zult moeten draaien om rendabel te blijven. Dat red je niet meer met zes of zeven ton euro premieomzet. Waar je als inkomensgevolmachtigde rekening mee moet houden, is dat het MKB steeds meer de behoefte krijgt om alle personeelszaken uit te besteden. Het inkomensvolmachtbedrijf is straks een element in die dienstverlening en dan moet je wel kunnen leveren. Uiteindelijk wordt je inkomensvolmacht dan een onderdeel in het proces van het hele werknemersadvies, waarbij de klant alles bij één bedrijf kwijt kan. De inkomensverzekering, de pensioenadvisering, HRM, de salarisadministratie, alles bij één professionele partij met kwalitatief hoogwaardige dienstverlening.’

Henk Blok: 'In de hele visie van ontzorgen en de gezamenlijke aanpak van het verzuim, zien we een belangrijke samenwerking met het volmachtkanaal.'

'Maatschappelijk relevant met goede dienstverlening'

De laatste keer dat er een interview met Nationale Nederlanden in GA magazine verscheen, was de verzekeraar nog druk bezig met de integratie na de overname van Delta Lloyd. Inmiddels zijn ook de schadeportefeuilles van Vivat geïntegreerd. We spreken op het nog lege hoofdkantoor in Den Haag met Henk Blok over de ontwikkelingen van de laatste jaren en de verzuimwinkel die hij als Directeur commercie inkomen runt.

Tekst Carolien Sala, NVGA

Allereerst, hoe gaat het met NN?
'Het gaat goed. De integraties met Delta Lloyd en Vivat zijn nu grotendeels afgerond en hebben ons veel gebracht. We hebben daarbij dan ook echt gekeken naar wat we konden meenemen vanuit de verschillende bedrijven. Je voegt natuurlijk verschillende bedrijven samen, ieder met hun eigen DNA. Dan is het verstandig te bekijken welke sterke punten je van de verschillende partijen bij elkaar kunt brengen. We hebben dus gestuurd op het creëren van een synergetisch geheel in plaats van alles op de NN manier te doen. Dat heeft erin geresulteerd dat we nu meer mogelijkheden hebben, vanuit een breder productenpalet en met meer vaardigheden.'

Heeft dat ook invloed gehad op de portefeuille inkomen?
'Ja, met name vanuit de portefeuille van Delta Lloyd. In principe landen de producten nu allemaal op het NN- platform, maar we hebben wel gekeken naar de kenmerken van de producten. Wat zijn nu de USP's van deze producten en waar worden klanten heel erg blij van? We hebben de NN producten gebruikt als kapstok en deze vervolgens verfijnd met die kenmerken van de Delta Lloyd producten die het gewoon erg goed deden. Daardoor hebben we nu producten die goed aansluiten bij wat klanten wensen.'

Is er de afgelopen jaren veel veranderd in verzuim?
'Voorheen waren verzuimproducten vooral gericht op het financiële risico dat een werkgever liep. Dat is natuurlijk ook belangrijk, want verzuim kan voor een werkgever een grote impact hebben. Maar als je kijkt naar de verschillende ontwikkelingen, de pensioenleeftijd die alsmaar hoger wordt, de pandemie waar we nu mee te maken hebben, dan is de dienstverlening rondom verzuim steeds belangrijker. In eerste instantie de curatieve kant, dus zorgen dat zowel werkgever als werknemer goed ondersteund worden om bij uitval zo snel mogelijk weer deel te kunnen nemen. Daarvoor hebben we, in samenwerking met onze partners, allerlei diensten ontwikkeld. De gemiddelde mkb'er is bezig met ondernemen en niet met de Wet poortwachter. Die moet je dus ondersteunen waar je kan. Maar preventie is ook erg belangrijk. Voorkomen is natuurlijk beter dan genezen. Wat gaat er straks bijvoorbeeld gebeuren als mensen weer naar kantoor gaan? Gaat dat opnieuw zorgen voor een verstoring van de balans in werk en privé en daarmee leiden tot verzuim? Daarom is een goede samenwerking met alle partijen in de keten erg belangrijk.'

Hoe zien jullie de samenwerking met gevolmachtigden?
'Het hele volmachtkanaal van Nationale Nederlanden is zeer belangrijk. Een groot gedeelte van onze verzuimportefeuille zit in volmacht en dat is een bewuste keuze. Gevolmachtigde partijen staan dichter bij de klant en kennen die vaak beter. In die hele visie van ontzorgen en de gezamenlijke aanpak van het verzuim, zien we een belangrijke samenwerking met het volmachtkanaal. Wat we voor de toekomst graag zouden willen is dat de integratie van die dienstverlening met alle partijen beter aan elkaar verbonden wordt. Als we kwalitatief meer data met elkaar gaan delen, kunnen we meer grip op de schadelast krijgen en het rendement verbeteren. Daarbij zijn uiteindelijk alle partijen gebaat. Op die manier kunnen we ook beter sturen op de lange termijn gevolgen van de pandemie en doeltreffender inzetten op preventie.'

Zien jullie veel effect van Corona?
'In het begin van de eerste golf zagen we gelijk een enorme stijging van het aantal ziekmeldingen, ongeveer 300% hoger dan in dezelfde periode in het jaar daarvoor. Later bleek dat wat gemeld was als verzuim, geen verzuim was. Daar was geen opzet in het spel, maar onduidelijkheid en enige radeloosheid bij werkgevers. Want wat doe je als het hele bedrijf thuis zit maar het technische platform nog niet op orde is? Of wanneer het gehele bedrijf in quarantaine moet? Uiteindelijk bleek dat het verzuim in die periode niet hoger was dan in de jaren ervoor. We zien wel dat het verzuim in bepaalde sectoren is toegenomen, maar het directe effect is niet groot te noemen. Sterker nog, in een aantal gevallen zie je zelfs een daling omdat mensen niet op reis konden. Uit onderzoek blijkt dat het verzuim in veel gevallen nog in de wachtperiode van de verzuimverzekering viel. Dat zijn de mensen die Corona kregen, maar in een paar weken vanuit huis konden uitzieken. Het lijkt nu dus mee te vallen, maar we moeten wel rekening houden met de lange termijn effecten, zoals long-covid. En wat gaan de effecten van de uitgestelde zorg zijn? Daarnaast zijn we benieuwd naar de gevolgen voor het psychisch welzijn. We zagen voor de pandemie al een verschuiving van fysiek naar psychisch verzuim. Psychisch verzuim zorgt voor veel langer verzuim dan fysiek verzuim, waarvan de herstelperiodes veelal bekend zijn. Daardoor is het gemiddeld verzuim toegenomen en vinden wij het belangrijk om hier veel aandacht aan te besteden. Tijdens de kredietcrisis liep het psychisch verzuim pas op toen de crisis alweer op zijn einde liep, toen de fusies en reorganisaties kwamen. Dat is iets waar we nu dus al preventief mee aan de slag kunnen. Zo zijn we

Henk Blok: 'Juist binnen verzuim kunnen wij onze maatschappelijke rol pakken en samen met de gevolmachtigden zorgen dat we kwalitatief waarde toevoegen door middel van goede dienstverlening.'

nu begonnen met de pilot 'Veerkracht'. In die pilot kunnen we door middel van een platform zien hoe het in het algemeen gaat met het welzijn van de medewerkers en bieden we daarop diensten, zoals coaches aan. Niet alleen voor de werknemer zelf, maar ook voor leidinggevenden. Het is belangrijk dat zij tijdig signaleren, zodat daarop gestuurd kan worden. Daarbij is het belangrijk dat een werknemer zich gehoord voelt en serieus genomen wordt.'

Waar komt die stijging in het psychisch verzuim door?

'Het is heel moeilijk om daar één oorzaak voor te noemen. Dat is ook de reden dat het zo belangrijk is dat we meer data gaan uitwisselen in de keten. Wat wij wel zien is dat de oorzaak per bedrijfstak kan verschillen. Zo is er in een aantal sectoren al een paar jaar een consolidatietrend gaande. Dat heeft onoverkomelijk consequenties voor het stresslevel en het welzijn van het personeel.'

Die trend zien we ook onder verzekeraars en gevolmachtigden. Wat vind je daarvan?

'Laat ik beginnen met de voordelen. Door consolidatie ben je minder volatiel in je bedrijfsvoering en kun je zaken vaak efficiënter aanpakken. Daarnaast geeft het de mogelijkheid om meer te investeren in platforms waardoor data makkelijker ontsloten wordt. Dat leidt tot meer professionalisering en meer grip, wat de klant uiteindelijk ten goede komt. Maar we moeten er ook voor waken dat het niet tot een verschraling van de markt leidt. Een klant moet wel voldoende keuzemogelijkheden behouden en wij vinden het belangrijk om duurzaam te opereren. Juist binnen verzuim kunnen wij onze maatschappelijke rol pakken en samen met de gevolmachtigden zorgen dat we kwalitatief waarde toevoegen door middel van goede dienstverlening. Daarom staan we ook positief tegenover duurzame buitenlandse toetreders op de Nederlandse markt. Op die manier wordt verschraling voorkomen en kunnen bepaalde risico's beter worden ondergebracht. Maar het is wel belangrijk dat zij er ook instappen voor de lange termijn, zeker als het om verzuim gaat. Elke keer dat een dossier wordt overgedragen kan er ruis ontstaan en dat is niet wenselijk. Let wel, een dossier is een mens. Daarom zetten wij in op een duurzame samenwerking met alle partijen.'

Wat zou je graag zien in de toekomst?

'De awareness op verzuim is heel laag. Het klinkt misschien gek, maar ik gun iedereen bijna een verzuimsituatie omdat de impact pas zichtbaar wordt als je het ervaart. Ik denk dat we daarin als branche echt een rol hebben om mensen bewuster te maken van de risico's. Daarom hebben wij nu de campagne "hoe gaat het?" gelanceerd. Het zijn drie hele simpele woorden, maar we staan niet altijd open voor een eerlijk antwoord. Ga nu eens echt het gesprek aan en vraag door. Je zult dan zien dat veel mensen toch ergens mee rondlopen. Die mensen kun je een coach of psycholoog aanbieden, maar het is net zo belangrijk om eerst eens goed te luisteren en begrip te tonen. Daarom is het ook goed om leidinggevenden te coachen en hen hier sensitiever voor te maken. Op die manier kunnen zij de eerste signalen oppikken en hierop actie ondernemen. Dan voelt de werknemer zich serieus genomen en kun je erger voorkomen. Onze dienstverlening is dus echt gericht op die toegevoegde waarde. Die maatschappelijke relevantie is erg belangrijk omdat we zo samen met onze partners het verschil kunnen maken.'

ADVERTORIAL

Naturaherstel staat voor een duurzame oplossing

Schade: als verzekerde hoop je er niet mee te maken te krijgen, maar dat is voor velen een utopie. Vroeg of laat zul je te maken krijgen met een schadeincident - klein of groot. Een lekkage op zolder of een brandplek in je bank zit in een klein hoekje. Welke mogelijkheden heb je om dit soort schades op te lossen en wat zijn de verschillen?

Als gedupeerde heb je feitelijk drie opties: je kunt ten eerste bij je verzekeraar aankloppen, de schade laten opnemen en – afhankelijk van de verzekeringsvoorwaarden - een vergoeding ontvangen. De hoogte van het bedrag is onder meer afhankelijk van de vraag hoe oud de spullen ten tijde van de schade zijn. Dit bepaalt of je de nieuwwaarde of dagwaarde krijgt. Vervolgens bepaal je zelf wat je met dat geld doet. Je kunt het bijvoorbeeld op je rekening zetten. Maar je kunt er ook voor kiezen om zelf een reparatiebedrijf te zoeken. Ten slotte kun je bij veel verzekeraars de schade laten herstellen in natura. Daarbij wordt beschadigde inboedel of opstal gerepareerd en teruggebracht in de staat van kort vóór het incident.

VERSCHILLEN

Wat zijn nu in praktijk de verschillen? Als je kiest voor een schadevergoeding, bijvoorbeeld na een lekkage waarbij je vloer flink is aangetast, bepaal je zelf of je het geld op je rekening zet of besteedt aan een nieuwe vloer. Alternatief is om zelf op zoek te gaan naar een reparatiebedrijf. Gelet op de huidige markt is dat nog niet zo eenvoudig. Wanneer je de schade laat herstellen in natura, neemt een gespecialiseerd bedrijf alle zorg en actie uit handen. Er komt iemand langs om de schade op te nemen en de beschadigde inboedel wordt hersteld.

Foto: Michel Amptmeijer

WAAROM MAINPLUS VOOR NATURAHERSTEL KIEST

De schade repareren en pas als het echt niet anders kan, het beschadigde object vervangen. Dat is de inzet van MainPlus Schadeherstel. De schadeorganisator, werkzaam voor verzekeraars als NN, Unigarant en de VvAA en volmachten als Gouda & Bredius, VCN en Schouten Zekerheid, zet herstelpartners in voor allerlei typen schades: waterschade, brandschade en inbraakschade. Gemene deler is dat wordt geprobeerd het beschadigde deel of object terug te brengen in de staat van kort vóór het schade-incident.

"Wij gaan voor een duurzaam herstel, mét duurzame materialen. Daarmee kan het maken en vervoeren van nieuwe producten worden voorkomen. Maar het meest duurzaam is de schade voor zijn, preventief handelen dus. Simpele acties zijn vaak het meest doeltreffend: om het risico op lekkage zo veel mogelijk te beperken is het o zo belangrijk en raadzaam om je dakgoot schoon te maken, na te gaan of je regenpijp nog volstaat en te bepalen of je dakopstanden nog hoog genoeg zijn."

– Michel Amptmeijer

MAINPLUS SCHADEHERSTEL

Een aantal leden van de werkgroep POG: Michelle van der Stok (Manager Volmachten bij De Goudse Verzekeringen), Jan de Jongh (Juridische Zaken a.s.r. Schade), Sione Bakker (Manager digital MGA bij Alicia), en Leyla Kula (Teamleider juridische zaken & Compliance bij Schouten zekerheid).

Borg POG in de hele organisatie

Gevolmachtigden die kwalificeren als productontwikkelaar moeten voldoen aan de productontwikkelingsnormen zoals deze sinds 2013 gelden voor financiële ondernemingen. In 2018 zijn de eisen op Europees niveau herzien en opgenomen in de Insurance Distribution Directive (IDD). In de IDD wordt gesproken van POG-vereisten (Product Oversight en Governance, voorheen ook bekend als het Product Approval en Review Proces (PARP). Naast de IDD is er een gedelegeerde verordening, de POG-verordening, met belangrijke rollen voor de productontwikkelaar en de verzekeringsdistributeur In 2019 deed de AFM onderzoek onder gevolmachtigd agenten en concludeerde dat het overgrote deel van hen in meer of mindere mate niet voldeed aan de normering. Reden voor de NVGA en het Verbond van Verzekeraars om meer duidelijkheid te scheppen over de materie.

Tekst Carolien Sala, NVGA

De werkgroep PARP met een afvaardiging van gevolmachtigden en verzekeraars werd in het leven geroepen met als opdracht een leidraad te ontwikkelen die helderheid en inzicht verschaft omtrent de POG-regels. Deze leidraad met bijbehorende toolkit is inmiddels gereed en ter beschikking gesteld aan de branche.

DISTRIBUTEUR OF ONTWIKKELAAR?

Een van de grootste struikelblokken voor het naleven van de regels bleek de verschillende rollen die de gevolmachtigde kan hebben en wat die rol nu concreet voor verplichtingen met zich mee brengt. De IDD kent twee rollen: die van ontwikkelaar en die van distributeur. Een gevolmachtigde is altijd distributeur van een product, maar kan daarnaast even-eens ontwikkelaar zijn. De stelregel voor de kwalificatie van ontwikkelaar is dat je één of meerdere essentiële kenmerken van een product bepaalt. Als er een significant andere doelgroep wordt bediend of de dekking van een product ingrijpend wordt gewijzigd, dan torn je aan de wezenlijke kenmerken van het product. Echter, hier bevindt zich een grijs gebied met allerlei situaties waarvan niet zo uitdruk-kelijk is vast te stellen wie welke rol heeft. Zo kunnen verzekeraar en gevolmachtigde ook beiden ontwikkelaar zijn. Michelle van der Stok, voorzitter van de werkgroep, zegt dat in de Leidraad is opgenomen om in al die gevallen in gesprek te gaan met de verzekeraar en in goed overleg vast te stellen wie welke rol heeft en dus wie welke verplichting op zich neemt. Op die manier kan voor ieder nieuw product maar ook bij een review geborgd worden dat aan de

'EEN GEVOLMACHTIGDE IS ALTIJD DISTRIBUTEUR VAN EEN PRODUCT, MAAR KAN DAARNAAST EVENEENS ONTWIKKELAAR ZIJN'

Michelle van der Stok

Jan de Jongh

verplichtingen wordt voldaan. Michelle van der Stok: 'Goed contact en onderlinge afspraken zijn überhaupt onontbeerlijk. Als de gevolmachtigde aangemerkt wordt als ontwikkelaar moet de verzekeraar er als risicodrager/uitbestedende partij ook iets van vinden.'

RAPPORTAGEVERPLICHTING

Een volgend vraagstuk dat in de leidraad wordt behandeld is de rapportageverplichting: wat legt de gevolmachtigde wel en niet vast? Bij de leidraad is een toolkit ontwikkeld met daarin zoveel mogelijk handvatten om aan de rapportageverplichting te voldoen. Om te beginnen een vragenlijst die kan worden losgelaten op elk product. Daarmee kan alle voor het product relevante informatie worden opgehaald uit de organisatie. Sione Bakker: 'Dat levert in de regel interessante gesprekken op. Je komt er bijvoorbeeld achter dat de inhoud van het product onvoldoende bekend is of dat er veel schades op worden afgewezen. Dat geeft meteen input om kritisch naar het product te kijken.' In de bevindingenlijst kan de gevolmachtigde vervolgens aangeven welke bevindingen er zijn, wat de mitigerende maatregel is, wie er verantwoordelijk is en wanneer de deadline is. Ook wordt aangegeven welke elementen de basis vormen voor het productdossier. Belangrijk daarbij is dat ook als de gevolmachtigde alleen 100% maatschappijproducten voert, hij nog steeds een rapportageverplichting heeft als distributeur. De gevolmachtigde fungeert immers als de ogen en oren van de verzekeraar. Die laatste is voor beoordeling van zijn producten afhankelijk van de feedback die vanuit de gevolmachtigde terugvloeit.

De leidraad adviseert om een product tenminste eens per drie jaar te onderwerpen aan een review, tenzij veranderde wetgeving of significante wijzigingen al eerder aanleiding geven om een product te toetsen.

De consequenties kunnen niet mals zijn als er onvoldoende is voldaan aan de normen. Leyla Kula: 'De verzekeraar kan ontevreden zijn, maar er kan ook een probleem met de toezichthouder ontstaan. We verwachten dat bij een volgende uitvraag van de AFM wel gehandhaafd zal worden. Uiteindelijk is het allemaal in het belang van de klant en dat moet je natuurlijk wel serieus nemen.'

VERSCHRALING VAN HET PRODUCTAANBOD

Uiteindelijk dienen de POG-normen te zorgen voor een productaanbod dat aansluit bij de wensen en behoeften van de klant. In een landschap dat verder consolideert en waarin standaardisatie steeds verder gaat, rijst de vraag of het productaanbod door deze verplichtingen niet verschraalt. Jan de Jongh: 'Doordat verzekeraars steeds meer standaardiseren zien we dat gevolmachtigden waarde willen toevoegen door productdifferentiatie, bijvoorbeeld door het ontwikkelen van proposities voor bepaalde doelgroepen. We moeten echter niet onderschatten dat het voldoen aan de POG vereisten een hele kluif is met allerlei verantwoordingsverplichtingen. Dat kan voor een gevolmachtigde wel een drempel vormen. Zeker voor bedrijven die portefeuilles hebben overgenomen. Aan de andere kant is opruiming van oude portefeuilles een goede ontwikkeling. Het gaat vaak om producten die qua voorwaarden niet meer aansluiten bij het klantbelang of de begrijpelijkheidsnorm. Bovendien zijn de premies vaak hoger.' Michelle vult aan: 'En productaanpassingen voor hele kleine doelgroepen zijn ook niet realistisch en kostenefficiënt. Hopelijk ontstaat er een goede balans.'

'JUIST OMDAT ER ZOVEEL VERSCHILLENDE AFDELINGEN BETROKKEN ZIJN IS ÉÉN CENTRAAL PUNT BELANGRIJK.'

BORGING IN DE ORGANISATIE

Het is van belang dat het gehele POG proces wordt geborgd in de organisatie. Er zijn immers veel afdelingen gemoeid met het leveren van input. Een review team, waarin medewerkers van de afdeling klachten, acceptatie, schade, marketing en compliance plaatsnemen, is dan ook raadzaam. Daarnaast verdient het sterke aanbeveling om een POG-verantwoordelijke te benoemen. Jan de Jongh: 'Dat is dé contactpersoon voor de gehele organisatie. Zo borg je de kennis en heb je een vraagbaak. Juist omdat er zoveel verschillende afdelingen betrokken zijn is één centraal punt belangrijk. Het is een permanent proces dat onderdeel blijft van je organisatie en je wil het wiel niet steeds opnieuw uitvinden.'

Leyla Kula

Sione Bakker

Naast de geïnterviewde werkgroepleden bestaat de werkgroep POG uit: Valéry Vollering (NN), Günter Schaapveld (DAS), Dolf Burger (Rhion), Peter Vogelsang (Verbond van Verzekeraars) en Jacqueline Jonker (NVGA).

Update Uniforme Inrichting Volmachtketen

Als gevolg van toezicht en groei is het noodzakelijk dat binnen de volmachtketen een verdere professionalisering van processen plaatsvindt. Binnen het Programma Uniforme Inrichting Volmachtketen geven we hier invulling aan. Een gezamenlijk initiatief van de NVGA en het Verbond van Verzekeraars met een stevig commitment vanuit de systeemhuizen en andere ICT-leveranciers. De deadline van 31 december nadert - met minder dan 3 maanden te gaan - snel. Tijd om de balans op te maken en ons voor te bereiden op een stevige eindsprint.

Tekst Alex de Ruiter

VOORTGANG AFD-DEFINITIES

ACTUELE PARTICULIERE PRODUCTEN

Met zo'n 270 AFD-definities is voor eigenlijk alle particuliere producten een AFD-definitie aangemaakt. Aan het eind van het eerste kwartaal is een aantal knelpunten onderkend. Uit de analyse van deze knelpunten bleek op een aantal onderdelen een aanpassing nodig. Daarnaast vereiste de update van het NVGA Protocol ook een aanpassing in de AFD-definities. Om de impact te beperken zijn deze wijzigingen tegelijk doorgevoerd in één nieuwe versie van een AFD-definitie. Dit vroeg een flinke extra inspanning van alle verzekeraars, SIVI en van het programmateam. Inmiddels is voor nagenoeg alle AFD-definities een herziene versie opgeleverd en kunnen alle volmachten vol gas door met het omzetten van hun portefeuilles.

ACTUELE ZAKELIJKE PRODUCTEN

Met de afronding van de AFD-definities voor particuliere producten ligt de komende maanden de focus op het opstellen van AFD-definities voor de actuele zakelijke producten. Hierin moeten verzekeraars nog flink tempo maken. De eerste zakelijke AFD-definities zijn inmiddels beschikbaar en volmachten kunnen ook voor deze categorie starten met het omzetten van hun portefeuilles. Het heeft hierbij wel de voorkeur dat eerst de reguliere particuliere portefeuilles worden omgezet. De software van CCS en DIAS is klaar voor zakelijk. Deze volmachten kunnen dus direct starten wanneer een AFD-definitie is opgeleverd. ANVA moet nog aangeven hoe zij de zakelijke producten gaat ondersteunen. Hier zal op korte termijn duidelijkheid over moeten komen.

AANPAK VOOR POOL-PRODUCTEN

Volmachten hebben recent een mail ontvangen met de verwijzing naar een rapportage-template voor pool-producten. Als u deze rapportage nog niet heeft ingestuurd verzoeken wij u dat op korte termijn te doen. Op basis van de ontvangen input sturen wij binnenkort verdere instructies welke stappen te ondernemen voor de pool-producten.

AANPAK NON-SELLING PRODUCTEN

Ten aanzien van de non-selling producten zijn alle betrokkenen in juli geïnformeerd over de te volgen werkwijze. Het uitgangspunt is dat een volmacht een non-selling product niet hoeft om te zetten naar de uniforme inrichting als de volmacht binnen afzienbare tijd dit product converteert naar een selling product. Lees, als u dat nog niet gedaan heeft, de toelichting op www.suiv.nl/non-selling-producten. Stap één is dat volmacht en verzekeraar goede afspraken maken over de termijnen. Heeft u als volmacht deze afspraken nog niet gemaakt? Neemt u dan contact op met de betreffende verzekeraars.

DOOR DE VOLMACHT ONTWIKKELDE PRODUCTEN

Bij het opstellen van AFD-definities volgen we de leidraad PARP en onderkennen we drie productcategorieën:

- 100% maatschappijproduct
- Aangepast 100% maatschappijproduct
- Eigen product van gevolmachtigde

Ten aanzien van deze laatste categorie is de volmacht zelf verantwoordelijk voor het opstellen van de AFD-definitie. De risicodrager keurt deze uiteindelijk goed. Er zijn inmiddels al enkele volmachten gestart met het opstellen van de AFD-definities voor de eigen producten. De ervaringen hiermee verschillen per volmacht. De ene volmacht vindt het opstellen van de AFD-definities 'heel goed te doen', terwijl de andere volmacht dit complex vindt. Kennis van het AFD speelt hierbij een belangrijke rol. Naast de ondersteuning die we vanuit het programmateam hierbij bieden, start SIVI in september met het geven van een opleiding in het gebruik van het AFD en het opstellen van AFD-definities. Er is elke maand een sessie met open inschrijving. Bij voldoende deelnemers kan SIVI een sessie specifiek voor uw organisatie geven.

DISTRIBUTIE AFD-DEFINITIES

De distributie van alle AFD-definities gebeurt vanaf de start van het programma handmatig (via e-mail). Inmiddels heeft SIVI de AOS-omgeving (AOS staat voor AFD Online Samenstellen) laten uitbreiden met een distributiefunctionaliteit. U heeft hierover inmiddels informatie ontvangen. Deze automatische distributiefunctie gaat de handmatige distributie binnen een aantal maanden vervangen. Voor de volmachten die zelf AFD-definities afhandelen is het zaak dat zij tijdig een procedure uitwerken rond deze nieuwe werkwijze. In de eerste fase van de uitrol van de automatische distributiefunctionaliteit blijven we de AFD-definities ook nog handmatig toesturen.

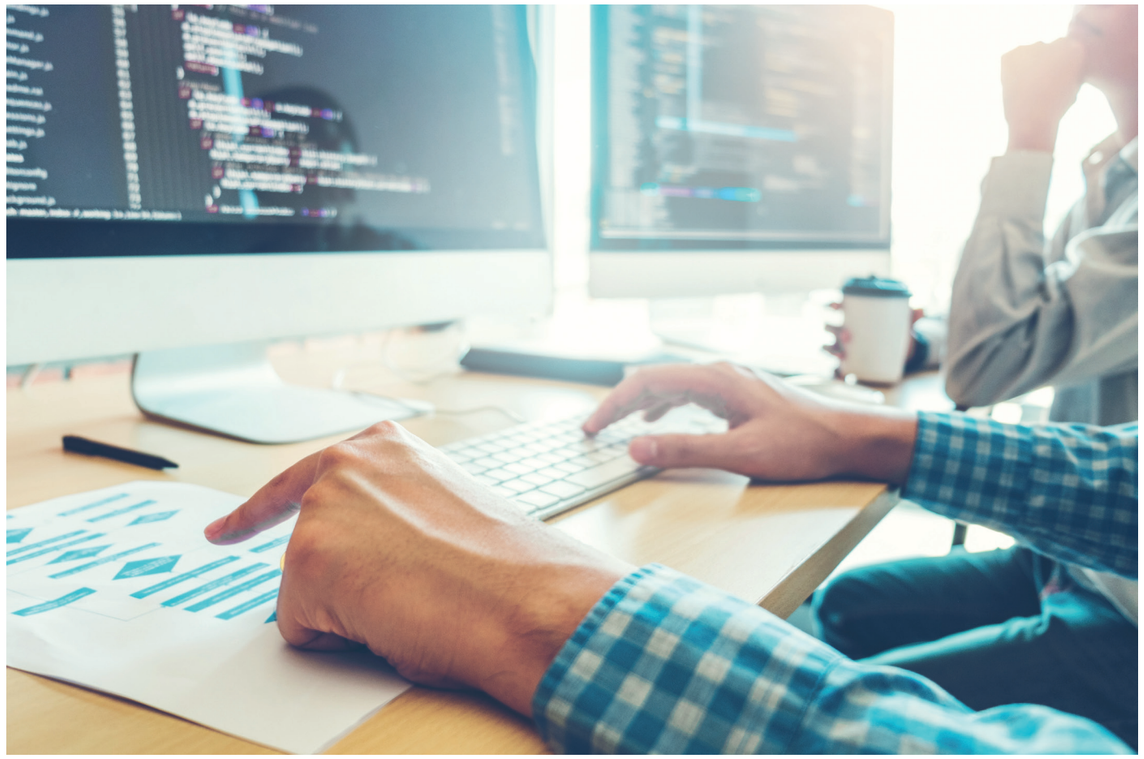
VOORTGANG OMZETTEN PORTEFEUILLES

VOORTGANG EN TEMPO VERSCHILLEND PER SYSTEEMHUIS

We hebben nog zo'n drie maanden te gaan tot de deadline van 31 december 2021. Op dat moment moeten bij de volmacht de (standaard) particuliere producten allemaal zijn omgezet naar de uniforme inrichting. Voor veel volmachten betekent dit dat zij nog een flinke eindsprint zullen moeten maken om deze doelstelling te halen. We zien veel verschillen tussen de systeemhuizen en daarachter tussen de verschillende volmachten als het gaat om de voortgang bij het omzetten van de portefeuilles.

CCS-gebruikers kunnen sinds de oplevering van de software in juli 2021 aan de slag met het omzetten van hun portefeuilles. Veel kantoren zijn direct gestart met de voorbereidingen. Sommige kantoren zijn al zo goed als klaar met de particuliere 100% maatschappijproducten, terwijl andere nog volop bezig zijn met de omzettingen of met de voorbereidingen. Een enkeling moet nog beginnen en voor hen begint de tijd nu echt te dringen.

De volmachten die gebruik maken van DIAS kunnen sinds de laatste aanpassingen in de software van DIAS in mei en de oplevering van de opgeschoonde AFD-definities vol aan de slag. Bij de meeste volmachten voorzien we maar beperkte uitval en is de verwachting dus dat zij snel tempo kunnen maken. Toch is het ook voor de DIAS-volmachten zaak de komende maanden gericht hieraan te werken om tijdig aan de doelstellingen te voldoen. ANVA heeft de recente opschoning van de AFD-definities aangegrepen om meteen ook voor een andere opzet van de schermen te kiezen. Waar de schermen eerst branche-generiek waren, heeft ANVA, om tegemoet te komen aan de wensen van haar klanten, besloten de schermen product/maatschappij-specifiek te maken. De ANVA-volmachten die gebruik maken van de standaard schermen kunnen voor alle producten waarvoor het nieuwe scherm inmiddels is opgeleverd ook de omzettingen doorvoeren. Voor de ANVA-kantoren die gebruik maken van hun eigen schermen heeft ANVA besloten om alsnog te voorzien in meer ondersteuning bij de inrichting van de producten op basis van de specificaties voor uniforme inrichting (AFD-definities) en bij het kunnen rapporteren over de inrichting. Om de deadline te halen is het belangrijk dat alle volmachten een goede planning maken rond het traject voor omzetting en strak te sturen op de realisatie hiervan.



Stichting Uniforme Inrichting Volmachtketen

De ANVA-kantoren die gebruik maken van AWI hebben helaas lang moeten wachten om te kunnen starten met het omzetten van hun portefeuille. Ondanks dat AWI is aangehaakt sinds medio 2019, is pas zeer recent een 'werkbare oplossing' beschikbaar gesteld. AWI heeft aangegeven in de komende periode de huidige oplossing nog 'beter' te zullen maken. Om de deadline te halen is het zaak dat AWI-kantoren nu goed vaststellen welke ondersteuning zij van ANVA of AWI nodig hebben om tempo te maken. Ook hier geldt dat het belangrijk is dat deze volmachten een goede planning maken rond het traject voor omzetting en strak sturen op de realisatie zodat de deadline behaald wordt.

DE BELANGRIJKSTE TIJDSLIJNEN WAARMEE U REKENING MOET HOUDEN

In onze laatste nieuwsbrief hebben we u vanuit SUIV geïnformeerd over de planning en tijdslijnen voor de verschillende werkstromen binnen het programma. U vindt deze ook terug op www.suiv.nl/planning-tijdslijnen. We noemen hieronder nog een keer belangrijkste tijdslijnen.

PARTICULIER

- 100% maatschappijproduct
- 100% aangepast maatschappijproduct
  Per 31 december 2021 dienen alle actuele particuliere 100% maatschappijproducten en alle aangepaste 100% maatschappijproducten te zijn omgezet naar de uniforme inrichting conform de hiervoor opgeleverde AFD-definities.

PARTICULIER & ZAKELIJK

- Eigen product De eigen producten dienen uiterlijk 30 juni 2022 te zijn omgezet naar de uniforme inrichting conform de hiervoor vastgestelde AFD-definities. Alleen voor zakelijk geldt dat wanneer omzetting voor deze datum in bijzondere situaties echt niet mogelijk is, dan wordt omgezet op hoofdvervaldatum en dus een uitloopperiode geeft van maximaal 12 maanden.

ZAKELIJK

- 100% maatschappijproduct
- 100% aangepast maatschappijproduct
  De zakelijke producten (zowel de 100% maatschappijproducten als de 100% aangepaste maatschappijproducten) dienen uiterlijk 30 juni 2022 te zijn omgezet naar de uniforme inrichting conform de hiervoor vastgestelde AFD-definities. Wanneer omzetting voor deze datum in bijzondere situaties echt niet mogelijk is, dan wordt omgezet op hoofdvervaldatum en dus een uitloopperiode van maximaal 12 maanden.

NON SELLING

De non-selling (particuliere en zakelijke) producten die u voor 31 december 2023 converteert naar een actueel product zet u gelijk met deze conversie om naar de uniforme inrichting. Deze afspraken moet u voor 31-12-2021 vastleggen met uw verzekeraar.
Legt u deze afspraken niet vast of hanteert u een langere termijn voor conversie, dan moet u deze producten uiterlijk 30 juni 2022 omzetten naar de uniforme inrichting conform de AFD-definities die u voor deze producten heeft ontvangen of zelf heeft opgesteld.

In de hoogste versnelling voor de eindsprint!
De afgelopen twee jaar hebben volmachten, verzekeraars, systeemhuizen en softwareleveranciers op een unieke wijze samengewerkt aan het implementeren van een nieuwe marktstandaard om daarmee de toekomst van het volmachtkanaal te bestendigen. Een transitie van deze omvang met zoveel betrokken partijen is erg complex, laat staan wanneer die dan ook nog in relatief korte tijd uitgevoerd moet worden. Toch zijn we hier nu als branche al ver mee op weg.

We hebben gezamenlijk een stichting opgericht waar nagenoeg alle marktpartijen bij zijn aangesloten. Alle partijen werken op een hele constructieve wijze samen. In tweewekelijkse sessies is er in groepen afstemming over de voortgang. De bereidwilligheid van de betrokkenen om anderen te helpen en hier gezamenlijk een succes van te maken is enorm hoog. Systeemhuizen doen er alles aan om hun klanten zo goed mogelijk te ondersteunen bij de uniforme inrichting. Als je daar nu van een afstandje naar kijkt, dan lijkt dat heel vanzelfsprekend, maar dat is het zeker niet. Daar mogen we met z'n allen best trots op zijn.

Ondanks deze mooie ontwikkelingen en enorme stappen die we al gemaakt hebben, is het inherent aan dit soort complexe veranderingen dat we ook tegen knelpunten aanlopen. Wanneer dat gebeurt, is het belangrijk dat we deze onderkennen, bespreken en gezamenlijk kunnen oplossen. Tot nu toe lijken we daar ook steeds (beter) in te slagen. Het komt nu dan ook op de wilskracht en volharding van eenieder om met elkaar de laatste stappen te zetten en er zo voor te zorgen dat we met elkaar onze doelstellingen behalen en daarmee de toekomst van de volmachtketen bestendigen. Vanuit het programmateam zijn wij er stellig van overtuigd dat wij dit als ketenpartners samen kunnen en wij vragen u dan ook om er de komende maanden samen flink de schouders onder te zetten.

Ligt u op schema om op 31 december de doelstellingen te hebben behaald? Ga dan vooral zo door! Indien u al wel gestart bent, maar nog geen producten definitief heeft omgezet, dan is het zaak daar nu snel mee te starten. Ervaart u hierbij problemen of ervaart u toch nog belemmeringen? Bespreekt u deze dan met ons en uw systeemhuis, zodat wij deze waar mogelijk snel kunnen verhelpen. Als u nog niet gestart bent dan vragen wij u nogmaals nadrukkelijk om zo snel mogelijk in actie te komen. U heeft nog maar enkele maanden de tijd. Samen met uw systeemhuis ondersteunen wij u graag om een start te maken. Neem contact met ons op voor vragen of om u op weg te helpen.

Agenda & kort nieuws

CONGRES VERPLAATST

In het GA magazine van april berichtten wij u nog over het geplande congres op 10 november van dit jaar. Omdat er nog onvoldoende duidelijkheid bestond over de Coronaregels en de organisatie van grotere evenementen, hebben wij ervoor gekozen het congres te verplaatsen. Het congres staat nu gepland op donderdag 14 april 2021, in het Nationaal Militair Museum (NMM) in Soest.

OVERLEG VOOR INKOMENSVOLMACHTEN

Het eerste overleg voor inkomensvolmachten op 21 april was geslaagd. Het tweede overleg is gepland op woensdag 13 oktober. Kantoren met een inkomensvolmacht hebben hiervoor reeds een uitnodiging ontvangen.

AGENDA

JUBILEUMFEEST VERPLAATST NAAR 12 NOVEMBER

Door de aanhoudende regen afgelopen juli heeft onze feestlocatie Botanic Sanctuary Antwerp waterschade opgelopen. Hierdoor hebben wij ook ons jubileumfeest moeten verplaatsen. Het feest staat nu gepland op 12 november in plaats van 24 september. Alle genodigden hebben hierover reeds bericht ontvangen.

CURSUSSEN NVGA ACADEMY

De NVGA en de SAR een aantal meerdaagse praktijkgerichte cursussen ontwikkeld voor medewerkers van volmachtkantoren. De trainingen zijn vooral gericht op medewerkers van volmachtkantoren die niet in het GA-register zijn ingeschreven, maar zich bezig houden met onderdelen van de werkprocessen binnen een volmachtkantoor.

De volgende meerdaagse trainingen staan gepland:

13 en 14 oktober 2021
Product Approval and Review Process (PARP) door Rien Goes

28 en 29 oktober 2021
Werkprogramma Risicobeheersing Volmachten door Ronald Markus (SVC)

4 en 5 oktober 2021
Klantbelang Centraal door Rien Goes

In het artikel op pagina 26 kunt u meer lezen over de inhoud van deze cursussen.

Vernieuwde Checklist Onbemenste Toepassingen

In juli 2020 lanceerde SIVI met de Checklist Onbemenste Toepassingen, een hulpmiddel waarmee volledig geautomatiseerde online toepassingen aan een kwaliteitscontrole kunnen worden onderworpen. Deze checklist is onlangs vernieuwd én verrijkt met een online kennisbank om de kennisdeling op dit gebied verder te faciliteren.

Tekst Carolien Sala, NVGA

We kennen het allemaal wel: het afsluiten van producten op het internet. Misschien heb je als volmachtbedrijf ook al online afsluitmogelijkheden. Er wordt dan gebruik gemaakt van een onbemenste toepassing: een volledig geautomatiseerde toepassing die het mogelijk maakt om snel en gemakkelijk een product te kiezen en af te sluiten. Maar hoe werken die toepassingen? En kunnen we erop vertrouwen dat alles goed wordt uitgevoerd en geregistreerd? SIVI boog zich voor de verzekeringsbranche over deze kwestie en kwam in de zomer van 2020 met een checklist om de kwaliteit van deze toepassingen te kunnen toetsen. Deze checklist heeft nu een update gekregen en is, samen met een kennisbank, nu ook online beschikbaar via de website van SIVI. We gaan in gesprek met Herman Lenferink, Managing Consultant bij SIVI en mede-initiatiefnemer van de checklist.

Allereerst, wat was de aanleiding voor de ontwikkeling van deze checklist?

'Onbemenste toepassingen zijn programma's waarbij geen check meer plaatsvindt door een natuurlijk persoon. Die toepassingen maken zelfstandig beslissingen, zoals het geven van verzekeringsadvies of het afsluiten van een polis. Omdat die beslissingen naderhand niet meer gecontroleerd worden, kan dat in enkele gevallen leiden tot onjuistheden. Als financiële sector hebben we de nadrukkelijke verplichting, zowel vanuit de wetgeving als moreel, om te zorgen dat de klant goede uitkomsten krijgt.

Herman Lenferink: 'Als financiële sector hebben we de nadrukkelijke verplichting, zowel vanuit de wetgeving als moreel, om te zorgen dat de klant goede uitkomsten krijgt.'

Vanuit de Wft is onder andere vastgelegd dat je als financieel dienstverlener kennis moet hebben van de applicaties die je gebruikt en dat de kwaliteit daarvan geborgd moet zijn. Dat betekent onder andere dat je kennis moet hebben van de techniek en het proces dat plaatsvindt binnen de applicatie. Zo moet je bijvoorbeeld weten welke variabelen in de beslissing worden meegenomen en hoe de toepassing een door de klant afgesloten verzekering vervolgens in het systeem verwerkt. Uiteindelijk is het doel om de kwaliteit van het resultaat van de toepassing voor de klant te borgen. De klantreis moet, ook wanneer deze via een online toepassing verloopt, van goede kwaliteit zijn. Onze checklist helpt volmachtkantoren om alle aspecten van die kwaliteit door te nemen en deze in het proces te borgen.'

Wat zijn de mogelijke consequenties?

'Onbemenst betekent dat niemand naar het resultaat kijkt. Stel je eens voor dat een klant online zijn pensioengat wil berekenen. De geautomatiseerde tool die daarvoor wordt gebruikt geeft aan dat er geen reden tot zorg is. Tien jaar later, als de klant met pensioen gaat, blijkt dat de tool een fout heeft gemaakt. Dan heeft de klant een groot probleem, maar wie lost het op? Maar er kunnen ook problemen ontstaan in het proces. Een klant sluit net voor zijn vakantie een online reisverzekering. Door een onopgemerkte verstoring wordt deze informatie niet doorgegeven aan de alarmcentrale. De klant valt vervolgens van de trap van het vliegtuig en meldt zich daags na afsluiten met letsel bij de alarm centrale. De klant wordt daar niet herkend. Dat is voor de klant natuurlijk funest.'

Voor wie is deze checklist bedoeld?

'Hij is geschikt voor alle financieel dienstverleners die gebruik maken van onbemenste toepassingen. De checklist zorgt voor een aanzienlijke besparing in tijd en energie omdat er veel verschillende wet- en regelgeving mee gemoeid is. Binnen het volmachtkanaal zijn er een aantal kantoren die zelf toepassingen bouwen en dus moeten voldoen aan die wet- en regelgeving. Maar ook kantoren die gebruik maken van applicaties van externe ontwikkelaars doen er goed aan om de checklist te gebruiken, immers ook deze applicaties worden aan dezelfde normen onderworpen. Ik zou in dat geval dan ook adviseren om met de ontwikkelaar van de applicatie in gesprek te gaan en afspraken te maken. De checklist fungeert dan als een leidraad voor de zaken die besproken moeten worden. We hebben over de checklist ook contact met de AFM en weten zo dat de checklist de belangrijke onderwerpen rond toezicht adresseert.'

Is het gebruik van deze checklist verplicht?

'Nee, het is echt een hulpmiddel dat ter beschikking gesteld wordt om je te helpen de kwaliteit voor de klant zeker te stellen en aan de normen te voldoen. Je gebruikt de checklist vanuit een eigen interne motivatie.

'DE CHECKLIST ZORGT VOOR EEN AANZIENLIJKE BESPARING IN TIJD EN ENERGIE'

Daarnaast is het natuurlijk zo dat als je kunt aantonen dat je met behulp van deze checklist aan periodieke kwaliteitsborging doet, dat voor een toezichthouder zeker een positief signaal zal zijn. Het is dus ook belangrijk dat de checklist met enige regelmaat opnieuw wordt doorgenomen. In principe adviseren we dat per applicatie eens per jaar te doen, tenzij er substantiële aanpassingen aan de toepassing worden gedaan, dan is het advies dit meteen te doen. Een bijkomend gevolg van dit hulpmiddel is dat er met name voor kleinere kantoren een verlaagde barrière ontstaat om dergelijke applicaties te gebruiken en te ontwikkelen. Dat zien wij als een positief effect. '

'HET DRIELUIK VAN CHECKLIST, KENNISBANK EN FORUM IS BEDOELD VOOR PROFESSIONALS'

Wat is de bedoeling van de kennisbank?

De kennisbank is toegevoegd zodat actuele literatuur over alle onderwerpen binnen de checklist een plek heeft. Omdat technologie, maar ook wet- en regelgeving alsmaar verandert, is het van belang dat de actualiteit gemakkelijk voorhanden is. Deze kennisbank zal dan ook goed worden onderhouden en regelmatig worden aangevuld met publicaties die wij relevant vinden. Op die manier stellen we mensen in staat mee te denken en betrokken te raken bij het onderwerp. De volgende geplande uitbreiding is het forum. Daar kunnen mensen vragen stellen over onderwerpen of over het gebruik van de checklist, maar is het ook mogelijk om een discussie te starten. We hopen dat er zo een laagdrempelige manier is om te converseren over een thema en dat hierdoor nieuwe inzichten worden verkregen. Het drieluik van checklist, kennisbank en forum is bedoeld voor professionals en we hopen dan ook dat het de beoogde toegevoegde waarde gaat leveren.

Herman Lenferink: 'Binnen het volmachtkanaal is er een aantal kantoren dat zelf toepassingen bouwt en dus moet voldoen aan de wet- en regelgeving. Maar ook kantoren die gebruik maken van applicaties van externe ontwikkelaars doen er goed aan om de checklist te gebruiken, immers ook deze applicaties worden aan dezelfde normen onderworpen.'

Staat er nog meer op de agenda?

'Er werken nu 15 organisaties met de checklist, waaronder VoogdEnVoogd en One Underwriting. Nu de checklist is aangepast en gefinetuned zijn we bezig om deze breder ingevoerd te krijgen in de verschillende geledederen van de markt. We zijn daarom in gesprek met de Contactgroep Automatisering, de NVGA en Adfiz om hier meer aandacht voor te vragen. We hopen dat de checklist over twee jaar één van de ingevoerde instrumenten is waarmee serieus gewerkt wordt aan de kwaliteit van de dienstverlening voor onze klanten binnen de gehele sector.'

Young professional in de volmachtbranche

In deze nieuwe rubriek van GA Magazine komt steeds een jong talent uit de volmachtwereld aan het woord. Waarom kiezen zij voor deze branche? En wat zijn hun ambities? Jos Bassa (29), Projectmanager bij RISK trapt af.

Hoe ben je in de volmachtbranche terecht gekomen?
'Werken bij een serviceprovider was voor mij geen jeugddroom, ik wist niet eens van het bestaan af. Totdat ik na het afronden van mijn lerarenopleiding zo'n 8 jaar geleden bij RISK terecht kwam. Ik wilde namelijk meer commercieel en in teamverband werken en de sfeer binnen het relatief kleine bedrijf sprak me aan.
Al snel kreeg ik de kans om op de schadeafdeling te werken, dat sprak me erg aan. Na enkele jaren bij een autoschadeherstelbedrijf te hebben gewerkt, zag ik nu de andere kant van het proces. Acute hulp bieden aan verzekerden met schade geeft vaak een kick. Door direct een hersteller in te schakelen bij een waterschade of te zorgen dat een laptop snel hersteld is, laat je als verzekeraar je toegevoegde waarde zien in voor de klant nijpende situaties.
Het tijdelijke baantje maakte plaats voor een meerjarenplan waarin ik mij steeds verder heb kunnen ontwikkelen. Na het opzetten van verschillende samenwerkingen en aanvullende services, verschoof mijn rol binnen de organisatie van schadebehandelaar naar de afdeling projecten, waar ik nu projectmanager ben.'

Wat vind je er zo leuk aan?
'Als projectmanager is geen week hetzelfde. Juist de afwisseling van werkzaamheden maakt mijn werk zo leuk. Er zijn projecten die het beste als marathon omschreven kunnen worden terwijl andere projecten het karakter van een sprintwedstrijd hebben. Door het leiden en uitvoeren van diverse projecten blijft het werk erg uitdagend en is er veel contact tussen externe partners en interne collega's. Helaas is het imago van de verzekeringswereld erg stoffig. Verzekeringsproducten zijn nu eenmaal een must en geen sexy product. Achter deze 'stoffige' producten gaan echter nieuwe en complexe technieken schuil. Vandaar dat het lukt om online in no-time een verzekering af te sluiten. Ook de sales- en bedrijfsstrategieën zijn vooruitstrevend en innovatief. Naast alle processen op de achtergrond is ook het werk aan de voorzijde uitdagend. Er is dagelijks veel direct klantcontact. Het meedenken met klanten en adviseurs om hen van de juiste adviezen en producten te voorzien en uitkomst te bieden bij schade is alles behalve stoffig.
Doordat we relatief klein zijn, is er veel onderling contact. Ook is er vanuit het management oog voor de interesses en kwaliteiten van de medewerkers en wordt het mogelijk gemaakt om nieuwe kansen te grijpen. Een volgende stap in je carrière kan daardoor erg verrassend zijn.'

Is er een project dat je is bijgebleven?
'Ons duurzaamheidsproject is een project dat ik lang zal onthouden. Het was mooi om als eerste binnen de branche CO2-compensatie te lanceren voor klanten en aandacht hiervoor te krijgen vanuit de pers. Duurzaamheid is voor RISK erg belangrijk, al langere tijd gebruiken we daarom zo min mogelijk energie. We vonden dit nog niet voldoende en zochten een groter draagvlak om meer voor elkaar te krijgen.
Sinds kort kunnen onze klanten daarom kiezen om een klein bedrag per maand bij te dragen. Deze bijdragen worden samen met die van partners en onszelf aan Stichting RISK Bosbeheer afgestaan. Vanuit die stichting investeren we in tastbare, lokale initiatieven die een positieve invloed hebben op natuur en milieu. Denk bijvoorbeeld aan het aanplanten en onderhouden van natuurgebieden. Het project duurzaamheid is een voorbeeld van 'buiten de kaders denken'. Iets bijzonders opzetten om een gezamenlijk doel te bereiken. Ook ik ben daarvoor buiten mijn eigen comfortzone gestapt toen ik dit nieuwe concept voor een webinar op camera presenteerde.'

Wat zijn je ambities voor de toekomst?
'Er is vanuit het management oog voor de interesses en kwaliteiten van de medewerkers en daardoor wordt het mogelijk gemaakt om nieuwe kansen aan te grijpen. Een volgende stap in mijn carrière zou daardoor nog weleens erg verrassend kunnen zijn. Ik ben goed op mijn plek bij RISK en wil mijzelf binnen dit bedrijf blijven ontwikkelen om te groeien in mijn kwaliteiten en verantwoordelijkheden. Ieder project kent nieuwe uitdagingen waarbij bepaalde onderdelen mijn ambities vervullen of waarbij ik zelfs nieuwe ambities ontwikkel. Inhoudelijk zie ik een belangrijke ontwikkeling in de steeds belangrijkere rol die IT speelt. Daar liggen voor mij nog genoeg ontwikkelkansen en mogelijkheden om te groeien.'

NVGA GOLFEVENT

Op vrijdag 18 juni vond het NVGA-golfevent plaats voor NVGA-leden en businesspartners in de volmachtbranche. Op de golfbaan Princenbosch in Molenschot namen ruim honderd mensen deel aan de 11e editie van dit evenement, waar dit keer ook kon worden ingeschreven op de 9-holes wedstrijd. Met verscheidene wolkbreuken op slechts kilometers van de golfbaan, bleef het in Molenschot verrassend goed weer. Aansluitend werd er genoten van een heerlijke barbecue op het terras in de avondzon.

Graag bedanken wij onze sponsoren Midglas, Rhion, Mainplus en BHB Dullemond.

UITSLAGEN

18 HOLES WEDSTRIJD
1e prijs: Flip Juch, Max Wout en en Willem van der Hooft
2e prijs: Esther Langeveld en Rogier Jonkman
3e prijs: Hans de Boer en Arie Benard
Neary: Edwin Perotti
Longest Drive Heren: Joep Delissen

9 HOLES WEDSTRIJD
1e Prijs: Ramona van de Klundert, Gertjan de Jong, Esther Jelsma en Charles Staats

CLINIC
1e Prijs: Dominic Vonk en Leon Landman
2e Prijs: Marco Faber en Jacqueline Jonker
3e Prijs: Dennis Janzen en Marije Kuiper
Beste Speler: Jacqueline Jonker
Aanmoedigingsprijs: Carola Wijkamp

Samenwerking NVGA en SAR in NVGA Academy

De NVGA en de Stichting Assurantie Registratie (SAR) werken nauw samen om invulling te geven aan de doelstelling van de NVGA Academy om de kennis en kunde van medewerkers van volmachtkantoren naar een hoger niveau te tillen.

Tekst Andrea Monjé

DOELSTELLING NVGA ACADEMY
Als NVGA en SAR willen we een waarborg voor kennis en kunde creëren voor volmachtkantoren en hun medewerkers. Daarbij is er veel aandacht voor de praktische toepassing en uitwerking van de inhoud van leidraden, position papers en Good Practice documenten.

VOOR WIE IS DE NVGA ACADEMY BEDOELD?
De trainingen zijn vooral gericht op medewerkers van volmachtkantoren die zich bezighouden met onderdelen van de werkprocessen binnen een volmachtkantoor. De NVGA Academy zal vooral onderwerpen aanbieden waarvoor al een aantal jaren aandacht gevraagd wordt vanuit de toezichthouder en betrokken partijen. Voor deze onderwerpen is het van belang dat ze organisatiebreed worden gedragen en uitgevoerd c.q. toegepast.

WELK BELANG DIENT DE NVGA ACADEMY IN HET KADER VAN HET TOEZICHT DOOR DE DNB/AFM?
Het deelnemen van medewerkers aan deze trainingen vormt een kwaliteitscriterium. Als medewerkers via de NVGA Academy aantoonbaar hebben deelgenomen aan een aantal zeer praktijkgerichte trainingen is er sprake van een waarborg van kennis en kunde van de medewerkers van dat kantoor. Ook niet onbelangrijk: werkprocessen gaan hierdoor breder gedragen worden binnen een kantoor. Dat leidt tot meer betrokkenheid en een groter verantwoordelijkheidsgevoel van individuele medewerkers.

WAT KAN JE VAN DE TRAININGEN VERWACHTEN?
De trainingen zijn praktijkgericht en hebben een groepsgrootte van maximaal 12 deelnemers. Daardoor zijn de trainingen interactief en bieden veel gelegenheid tot 'praktijkoefeningen'. De cursussen worden gegeven door ervaren docenten die veel werkervaring en affiniteit hebben met de werkprocessen binnen volmachtkantoren. Er is veel tijd en ruimte voor 'praktijkoefeningen' en 'praktijkopdrachten', zelfs met specifieke vragen vanuit kantoren.

WELKE ONDERWERPEN STAAN DIT NAJAAR OP DE PLANNING?

- **KLANTBELANG CENTRAAL**
  DOOR RIEN GOES
  4 en 5 oktober 2021

In deze tweedaagse training komen de volgende onderwerpen aan de orde:
- Wat is het belang van Klantbelang Centraal voor een volmachtkantoor;
- Welke stappen zijn er in het proces;
- Welke medewerkers moeten bij het proces betrokken worden en wat wordt er van je verwacht tijdens het proces of onderdelen van het proces;
- Wat zijn de kaders als het gaat om wet- en regelgeving;
- Welke documenten worden er gebruikt;
- Wat staat er nu eigenlijk in de Leidraad Klantbelang Centraal en hoe geef je dit vorm binnen de organisatie;
- Hoe kun je prestatiegebieden uit de Leidraad inbedden in de organisatie;
- Het concreet uitwerken van de doelstelling van het onderwerp Cultuur en Gedrag uit de Leidraad.

RIEN GOES

RONALD MARKUS

In deze tweedaagse training zal ook een scan worden uitgevoerd van het bedrijf waar een deelnemer werkzaam is. Deelnemers gaan deze scan aan de hand van een checklist per prestatiegebied op het eigen bedrijf uitvoeren. Deze scans worden vervolgens centraal besproken met als belangrijkste doel om van elkaars ervaringen te leren.

- **PRODUCT APPROVAL AND REVIEW PROCESS (PARP)**
  DOOR RIEN GOES
  13 en 14 oktober 2021

Hierbij komen o.a. de volgende onderwerpen aan de orde:
- Het belang van een goed Productontwikkelingsproces voor een volmachtkantoor;
- Welke stappen worden er genomen in het PARP-proces;
- Welke medewerkers moeten bij het proces betrokken worden en wat wordt er van hen verwacht tijdens het proces of onderdelen van het proces;
- Wat zijn de kaders van wet- en regelgeving;
- Welke documenten worden er tijdens de stappen in de processen gebruikt;
- De rol van de ontwikkelaar, de gevolmachtigd agent en de distributeur;
- Hoe beoordeel je de informatie, hoe leg je zaken vast in een bevindingsoverzicht en hoe stel je een rapportage op;
- Leren lezen vanuit het oogpunt van de klant.

De training is verdeeld over twee dagen, op de eerste dag is er o.a. aandacht voor:
- Introductie PARP-proces;
- Wat zijn de toezichtseisen vanuit de AFM, DNB, IDD en het werkprogramma Risicobeheersing Volmachten;
- Wat wordt verwacht van een Gevolmachtigd Agent bij een 100% maatschappij product en wat bij een zelf of deels zelf ontwikkeld product;
- Hoe leest men het product vanuit de klant.

Op de tweede dag gaat men aan de slag met het uitvoeren van een PARP. Daarbij worden documenten van een aantal producten in groepen met elkaar beoordeeld. De bevindingen en de opgestelde rapportage wordt met elkaar besproken waarbij het leren van en met elkaar een belangrijk onderdeel is. Uiteindelijk leert men een Compliance verklaring op te stellen. Uiteraard wordt de training afgerond met een korte evaluatie en het delen van de ervaringen.

- **WERKPROGRAMMA RISICOBEHEERSING VOLMACHTEN**
  DOOR RONALD MARKUS (SVC)

Het Werkprogramma Risicobeheersing Volmachten is in de volmachtbranche breed geaccepteerd als basis voor het beheersen van de risico's en de communicatie daarover met volmachtgever(s). In deze tweedaagse training is aandacht voor de volgende onderwerpen:

- Wat is het belang van het Werkprogramma Risicobeheersing voor een volmachtkantoor;
- Hoe ziet het werkprogramma en het dashboard van het Werkprogramma er uit;
- Wat wordt er verwacht van medewerkers als ze binnen het Werkprogramma een taak moeten behandelen;
- Welke documenten moeten er wel of niet worden gedeeld via het Werkprogramma;
- Wat doen volmachtgevers met de informatie uit het Werkprogramma.

De eerste dag zal worden besteed aan de introductie van het Werkprogramma Risicobeheersing Volmachten en de eisen die aan een Volmachtbedrijf worden gesteld op basis van het Werkprogramma en het Accountantsprotocol.

Hoe verwerk je de controlewerkzaamheden in het dashboard Risicobeheersing en hoe gebruik je het Werkprogramma voor het controleren van acceptatie-, mutatie,- royement- en schadedossiers (en personeelsdossiers). Voor beide dagen geldt dat we vooral aan de slag gaan met het Werkprogramma. Er zullen taken worden doorgenomen, uitgevoerd en besproken. Waarbij uiteraard gekeken zal worden hoe de taken zijn behandeld en we van elkaar kunnen leren.

WAT ZIJN DE KOSTEN VAN DEZE TWEEDAAGSE TRAININGEN?
De kosten voor deze tweedaagse trainingen bedragen voor NVGA-leden €500 per persoon, inclusief catering. Deelnemers ontvangen na afloop een certificaat van deelname.

Voor niet-leden van de NVGA bedragen de kosten €750 per persoon.

Het is mogelijk om een overnachting te boeken tegen een gereduceerd tarief.

Inschrijven kan via de website van de SAR:
https://admin.sar.nu/aanmelden/stap

-	4 en 5 oktober 2021	Klantbelang Centraal
-	13 en 14 oktober 2021	Product Approval and Review Process (PARP)
-	28 en 29 oktober 2021	Werkprogramma Risicobeheersing Volmachten

Meer grip op verzuim met kwalitatieve tooling

Automatisering en IT zijn nog steeds hot. Met goede oplossingen is immers veel efficiencyvoordeel te behalen en kan de kwaliteit van dienstverlening worden verbeterd. Zo ook voor volmachtkantoren met een verzuimportefeuille. We vroegen daarom drie aanbieders van producten voor verzuimvolmachten naar hun oplossingen en hun kijk op de toekomst: Visma Verzuim, Reliforce en Otherside at Work.

Tekst Carolien Sala, NVGA

Allereerst, wat voor oplossing bieden jullie? En waarin onderscheidt jullie oplossing zich?

Reliforce: 'De meeste applicaties worden gebouwd vanuit het perspectief van één dienstverlener, het volgen van een (WVP) dossier door de casemanager. Onze oplossing, Veilig Digitaal Dossier, is opgezet vanuit een breder perspectief met nadrukkelijk ook andere primaire stakeholders, zoals werknemer, werkgever, tussenpersoon, volmacht, verzekeraar. Dit levert een belangrijk verschil in de manier waarop rechten op gegevens worden verdeeld en hoe verschillende partijen kunnen samenwerken. Daarnaast is niet alleen het dossier van de casemanager leidend, maar is ook een belangrijke rol weggelegd voor het dossier van de verzekeraar. Alle inkomensproducten kunnen in VDD geoffreerd, beheerd, en uitgekeerd worden. VDD beschikt over een verregaande werknemer-schadelastregistratie. Hierbij wordt het schadedossier per uitkeringsperiode opgeslagen en kunnen correcties en verrekeningen worden verwerkt. Dan ontstaat er niet alleen een sluitende schadelast-administratie, maar kan ook op dagelijkse basis managementinformatie worden verstrekt aan alle betrokken partijen.
De uitkeringen die goedgekeurd zijn door de werkgever, worden automatisch geboekt op schadejaar in de polisadministratie. Dit levert naast een gecontroleerde en gevalideerde uitkering een efficiëntie winst op voor de gevolmachtigde agent.

In VDD registreren we overgangen van tussenpersoon, verzekeraar en arbodienst zodat de uitkeringen op de juiste risicodrager kunnen worden geboekt, de juiste gebruikers rechten hebben op de dossiers en de managementinformatie aan de juiste partij kan worden verstrekt. VDD heeft daarnaast een geïntegreerd ticketsysteem waarmee elke gebruiker direct in de beheerapplicatie van Reliforce een ticket kan aanmaken en de afhandeling kan volgen'.

Visma Verzuim: 'Met Visma Verzuim kunnen alle betrokken partijen eenvoudig en veilig samenwerken. Wij vinden veiligheid erg belangrijk, daarom is dat een integraal onderdeel van onze werkwijze. We zijn gespecialiseerd in schadelastbeheer en polisregistratie. Polisregistratie geeft je direct inzicht in alle ziektegevallen én de bijbehorende dekking. Daarnaast beschikken wij over een speciale rapportage voor volmachtbedrijven, waardoor je alle gegevens gelijk bij de hand hebt voor een efficiënter en sneller proces. En door het inzicht in de juiste verzuimpercentages, kan de verzekeraar heel exact de schadelast bepalen. Voor het ontsluiten van de volledige data kan gebruik worden gemaakt van de Odata-tooling, waardoor je niet enkel afhankelijk bent van standaard rapportages. Deze data kan via een eigen datawarehouse of BI-tooling toegankelijk worden gemaakt. Visma Verzuim beschikt over een uitgebreide WGA-module waarin alle beschikkingen die het UWV afgeeft, op werknemersniveau kunnen worden vastgelegd. Aan een beschikking kan vervolgens een takenpakket worden gekoppeld voor de totale looptijd van een WGA-traject. Het is ook mogelijk om re-integratietrajecten vast te leggen via de speciale interventiemodule. Via het online platform kunnen offertes vanuit het dossier verzonden worden naar de betrokken partijen. Het beslissingsproces wordt hiermee volledig digitaal ondersteund'.

Otherside at work: 'Otherside biedt met Xpert Suite een complete oplossing voor inkomensvolmachten, arbodienstverleners en schadelastbehandelaars. De Xpert Suite ondersteunt de volledige procesuitvoering en dossiervorming vanuit één omgeving. Portalen voor o.a. de werkgever, een casemanager of schadelastbeheerder kunnen volledig op maat worden ingericht waarmee een unieke en moderne klantervaring wordt geboden. In combinatie met specialistische ondersteuning van het volmachtbedrijf en de dienstverlener maakt dat ook de uitvoering vanuit het volmacht- en arbobedrijf veel efficiënter. Dit alles via een SaaS platform waar privacy en security maximaal geborgd wordt, zowel in de toegangsverlening als het gebruik van het platform. Door de consolidatie in de markt ervaren we dat de vereisten in complexiteit, continuïteit en schaalbaarheid exponentieel toenemen. Dit vraagt meer van je als softwarepartner. Otherside at Work kan met de Xpert Suite deze complexiteit ondersteunen, maar ook meer waarborgen bieden rondom continuïteit, schaalbaarheid en informatiebeveiliging.
Daarnaast hebben wij een verregaande beveiligingsaanpak, die ISO27001 gecertificeerd is en bieden we onze klanten jaarlijks een ISAE3402-II verklaring. Dat is belangrijk want de grotere volmachtbedrijven krijgen steeds meer compliance richtlijnen vanuit de DNB.'

Welke koppelingen met andere systemen bieden jullie?

Otherside at work: 'Wij koppelen met alle gangbare HR-systemen in de Nederlandse markt. De afgelopen jaren hebben we geïnvesteerd in XS Connect. Met deze technologie maken we mogelijk dat het volmachtbedrijf zelfstandig deze koppelingen kan maken en onderhouden. Inmiddels zijn de meest voorkomende HR-systemen al gereed om zelf te koppelen. Daarnaast kent de Xpert Suite ook een breed pallet aan koppelingen met back-end systemen, zoals polisadministraties, boekhoudsystemen, datawarehouses en e-mailomgevingen en kunnen we koppelen met de meeste arbodiensten in Nederland. Tot slot biedt de Xpert Suite mogelijkheden voor digitale meldingen bij het UWV en zijn we in de afrondende fase van een documentkoppeling met het UWV voor het geautomatiseerd ophalen van UWV beslissingen. Om te voorkomen dat we maatwerk krijgen in dit domein proberen we waar het kan terug te vallen om de standaard SIVI methodiek die steeds meer geadopteerd wordt.'

Reliforce: 'VDD koppelt met polis administratiesystemen, arbodiensten en salarisverwerkers. Inmiddels koppelen we al met o.a. ANVA, CCS, iOne, Chainwise Nmbrs en AFAS. Alle koppelingen worden uitgevoerd met een systeem om te voorkomen dat de applicatie afhankelijk is van de beschikbaarheid van de te koppelen partij. Berichten worden altijd minimaal 1 keer (en indien nodig ook maximaal 1 keer) doorgegeven aan het gekoppelde systeem.'

Visma Verzuim: 'Wij koppelen met nagenoeg alle HR- en Payroll-systemen in Nederland, denk aan NMBRS, HR2Day, Visma | Raet, Loket.nl, ADP, AFAS en meer. Dit kan op basis van de SIVI-standaard, maar ook op basis van een gestandaardiseerde koppeling, die wij met de betreffende leverancier hebben afgesproken. Overigens kan er zowel ingaand als uitgaand gekoppeld worden. Je kunt dus zowel Visma Verzuim-gegevens verzenden als ontvangen, bijvoorbeeld organisatiegegevens, werknemersgegevens, verzuimgegevens en documenten. Dit zorgt ervoor dat je efficiënt je werk kunt doen en je altijd werkt met de juiste gegevens.
Op het gebied van Volmachten en Arbodiensten bieden wij klanten ook een veelzijdigheid van mogelijkheden aan om de systemen te koppelen met anderen.

RELIFORCE
Reliable Software Solutions!

otherside at work
for happy professionals

Visma Verzuim

Wij koppelen met alle grote Volmacht- en Arbodienstpakketten in Nederland.'
Wat is jullie visie op de toekomst? Op welke manier kunnen jullie oplossingen bijdragen aan meer grip op het verzuim en preventie?

Visma Verzuim: 'Wij richten ons naast het registreren van ziekteverzuim steeds meer op verzuimpreventie. Voorkomen is altijd beter dan genezen. Vitaliteit, duurzame inzetbaarheid en de rol van de leidinggevende spelen hierbij een belangrijke rol. Door medewerkers fysiek en mentaal vitaal te houden zorg je ervoor dat zij lekkerder in hun vel zitten en daardoor wordt de kans op verzuim kleiner. De leidinggevende is hierbij een belangrijke schakel.

Visma Verzuim ondersteunt organisaties bij het inzetten van duurzame inzetbaarheid, door middel van kennisdeling. Daarnaast werkt Visma Verzuim samen met partners om vitaliteit meetbaar te maken en deze gegevens vervolgens te combineren met verzuimcijfers, zodat duidelijk wordt welke impact vitaliteit heeft op verzuim binnen de organisatie.'

Otherside at work: 'Wij constateren dat de volmachtmarkt in snel tempo consolideert. Inkomensvolmachten worden hierbij groter waarbij er ook een compleet pakket aan inkomensproducten en arbodiensten gecombineerd wordt aangeboden. Daarnaast worden hogere eisen gesteld vanuit verzekeraars en DNB. Denk hierbij aan verplichte deelnemersregistratie, informatiebeveiligingsrichtlijnen maar ook informatie-aanlevering.

Je ziet dat dit domein financieel gedreven is waarbij er enorme kansen liggen voor een meer datagedreven aanpak. Met de Xpert Suite zetten we in op een brede ondersteuning van onze klanten in het volmachtsegment, waarbij de schadeafhandeling van alle typen verzekeringen wordt ondersteund en waar mogelijk geautomatiseerd op basis van de beschikbare data binnen de Xpert Suite. Daarnaast zetten we in op het verbeteren van efficiency door te automatiseren waar mogelijk, onze klanten in staat te stellen om zelfstandig te kunnen koppelen en de informatieverstrekking aan volmachtverstrekkers via de Xpert Suite te faciliteren.'

Reliforce: 'Controle van het schade dossier wordt in verband met schadelastbeperking steeds belangrijker. VDD bevat een Claim Beoordeling en Periodieke Dossier Check tool. Met deze tool kan periodiek een dossier check uitgevoerd worden. De volmacht kan dan kiezen om uit te keren wanneer alle benodigde gegevens aanwezig zijn en de controleur het dossier heeft goedgekeurd.

Om grip te kunnen hebben op het verzuim is het van belang om alle gegevens op ieder moment tot je beschikking te hebben. Deze data kan door gebruikers worden verwerkt tot rapporten voor verschillende stakeholders en tot managementinformatie voor het nemen van beslissingen in afhandeling van dossiers, uitkeringen en offertes.

Steeds vaker worden we opgeschrikt door berichten over security incidenten, dit zal zeker een belangrijk aandachtsgebied in elke applicatie zijn. Onder andere om deze reden bouwt Reliforce aan een VDD met de nieuwste technieken zodat we ook in de toekomst kunnen blijven spreken van een Veilig Digitaal Dossier.'

Verbond en NVGA presenteren **VSV 2021 en VPV 2021**

Het Verbond van Verzekeraars en de NVGA hebben een nieuwe Voorbeeld Samenwerkingsovereenkomst Volmacht (VSV) en een Voorbeeld Poolovereenkomst Volmacht (VPV) gemaakt. Met de nieuwste VSV 2021 en VPV 2021 kunnen verzekeraars en gevolmachtigden beter voldoen aan de allerlaatste wet- en regelgeving, waaronder de POG-vereisten (voorheen PARP genoemd) en de bekende Good Practice van DNB over uitbesteding aan gevolmachtigden.

De NVGA en het Verbond hebben de vorig jaar gemoderniseerde en beter leesbare VSV en VPV op sommige punten verduidelijkt én hebben onder meer de POG-vereisten uit Hoofdstuk II en III van Verordening (EU) 2017/2358 uitgebreider beschreven.

VERPLICHTE TOETSING VAN BESTAANDE OVEREENKOMSTEN
Volmachtgevende verzekeraars zijn verantwoordelijk voor hun uitbestedingen via het volmachtkanaal en werken met gevolmachtigden samen aan toekomstbestendigheid. De jaarlijkse update van de VSV, en zo nodig de VPV, zijn daar een onderdeel van. In de voor verzekeraars en gevolmachtigden bindende Groundrules Volmachten is daarom opgenomen dat zij samen hun individuele overeenkomsten binnen drie maanden moeten toetsen aan de nieuwste versie.

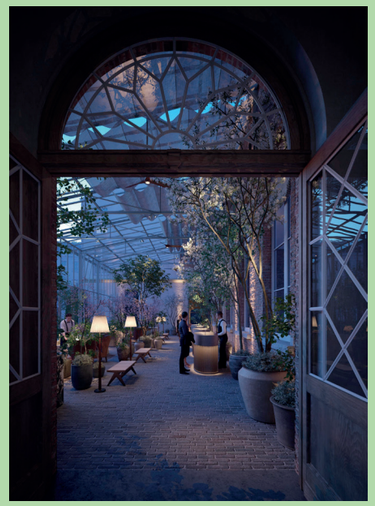
OP HET EXTRANET ZIJN DE VOLGENDE DOCUMENTEN TE DOWNLOADEN:
- VSV 2021
- VPV 2021
- Toelichting VSV 2021
- Wijzigingen t.o.v. VSV 2020/Versie 2 Verbond & NVGA
- Wijzigingen t.o.v. VPV 2020

NVGA
NEDERLANDSE VERENIGING VAN GEVOLMACHTIGDE ASSURANTIEBEDRIJVEN

NVGA jubileumfeest in **hotel Botanic Sanctuary Antwerp**

Op 12 november vieren wij ons 60-jarige jubileum!
In het recent geheel gerenoveerde Botanic Sanctuary Antwerp ligt een avond vol gastronomie en livemuziek in het verschiet. Het monumentale klooster is dé bestemming voor buitengewoon fine dining, een luxe overnachting en de hotspot voor een feest, alles in de Botanische Tuin van Antwerpen. Kortom, de ideale locatie om samen ons jubileum op spetterende wijze te vieren.

Wij hopen u te mogen verwelkomen op 12 november!



In verband met de waterschade die onze feestlocatie opliep tijdens de wateroverlast in juli, is het feest verzet van 24 september naar 12 november. Alle genodigden zijn hiervan reeds op de hoogte gesteld.

DE PASSIE VAN RICK VAN DER POORTEN

Al op de snelweg doemt de skyline van Rotterdam op en waan ik mij even aan de rand van een grote Amerikaanse stad. Hier staan de gebouwen waar Rick van der Poorten zo gek op is. De stad waarin hij hele dagen rondwandelt, gewapend met zijn fototoestel en oog voor detail.

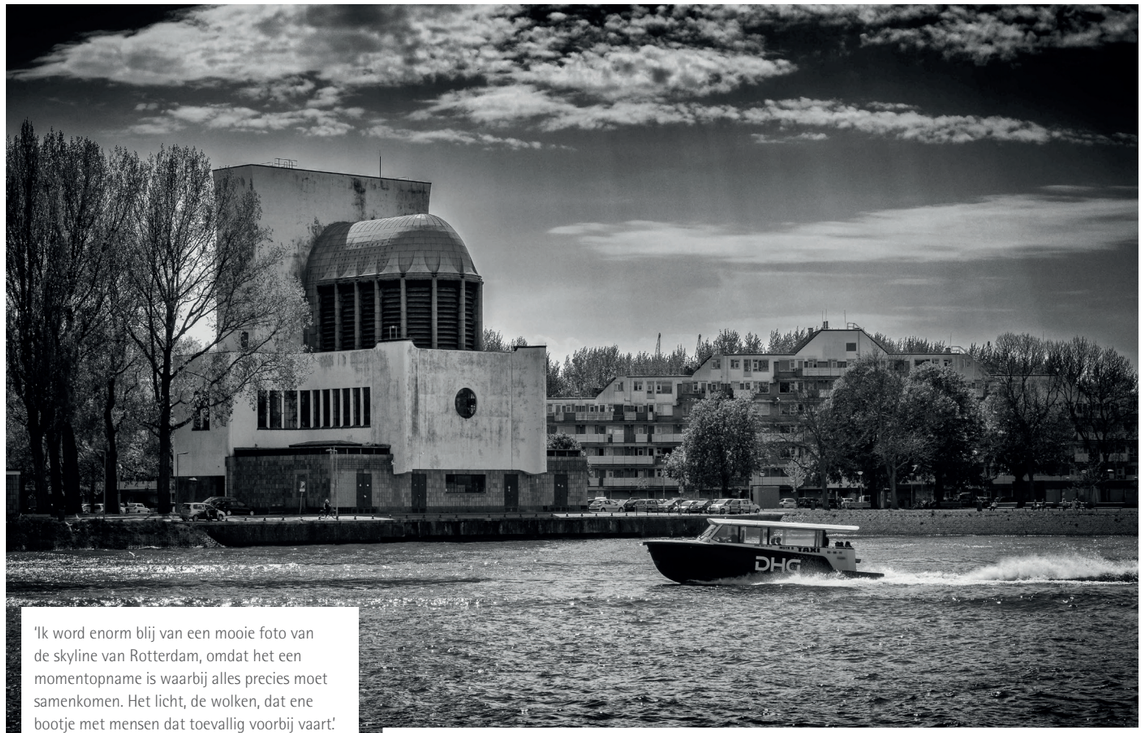
Tekst Carolien Sala, NVGA

MENSEN ZEIDEN: ‘DAAR MOET JE MEER MEE DOEN!’

We spreken af in het World Trade Center, midden in de stad. Hier hangen Rick’s vergezichten bij één van zijn klanten, AXS, op de derde etage. Rick staat mij, met cameratas over de schouder, al bovenaan de trap op te wachten. We lopen naar binnen en vinden ondanks het rumoer van de verbouwing die er gaande is, een rustig plekje.

Je bent een echte Rotterdammer en fotografeert je stad dan ook graag. Hoe komt een verzekeringsman aan een passie voor fotografie?

‘Eigenlijk wilde ik binnenhuisarchitect worden. Ik ben gek op bijzondere gebouwen en interieurs. Maar begin jaren ’80 was het crisis en was het dus wel zo verstandig om voor zekerheid te kiezen. Mijn vader werkte indertijd bij een bergingsbedrijf in Rotterdam, die verzekerd was bij D. Hudig & co. wat we nu allemaal kennen als Aon. Daar ben ik toen terecht gekomen. Nadat ik daarna bij Sedgwick en vervolgens bij Boelaars & Lambert had gewerkt, werd ik in 1996 gevraagd door van Lanschot bankiers. Dat trok me wel, omdat zij klanten bedienden met bijzondere liefhebberijen en dat sloot natuurlijk mooi aan bij mijn creatieve talenten. Via allerlei omwegen is dat nu VLC geworden en daar werk ik nu, met veel plezier, nog steeds. Onlangs heb ik mijn 25-jarige jubileum gevierd. Het fotograferen zat altijd al in mij. Ik maakte als amateur met plezier foto’s, totdat mensen tegen mij zeiden: ‘daar moet je meer mee doen!’ In 2011 heb ik daarom de knoop doorgehakt om naast mijn werk bij VLC naar de fotovakschool te gaan. Ik werd toen vijftig en het was tijd voor een nieuwe uitdaging. Dat bleek de beste keuze ooit. Het was een deeltijdopleiding van twee jaar waarin ik veel zelfstandig thuis moest doen. Daarna heb ik nog een masterclass portret gedaan bij Govert Roos in Amsterdam, een bekende fotograaf. Ik ben een mensen-mens en enorm geïnteresseerd in wat mensen beweegt en hoe ze leven. Daarom doe ik ook veel aan portretfotografie. Bij VLC kreeg ik de kans om één dag per week minder te gaan werken zodat ik de tijd had voor mijn fotografie. En dat blijkt een hele mooie balans te geven.



'Ik word enorm blij van een mooie foto van de skyline van Rotterdam, omdat het een momentopname is waarbij alles precies moet samenkomen. Het licht, de wolken, dat ene bootje met mensen dat toevallig voorbij vaart.'

Ik werk regelmatig voor een aantal vaste zakelijke klanten in de regio Rotterdam. Dan maak ik voornamelijk portretfoto's of foto's van mensen in hun werkomgeving. Daarin komen eigenlijk twee dingen samen: mijn passie voor mensen en fotografie en mijn ervaring in de zakelijke wereld. Daardoor voel ik al snel aan wat mijn klant zoekt en wat ze willen laten zien. Ik denk niet dat ik ooit helemaal overstap naar fotografie, want het is juist zo fijn dat het niet mijn werk is en het dus geen verplichting wordt. Op die manier kan het ook echt mijn passie blijven en kan ik de opdrachten doen waar ik blij van word.'

Heb je een bepaalde stijl?
'Het vinden van je signatuur, je stijl, dat duurt wel een paar jaar. Tijdens de masterclass zei Govert Roos eens tegen mij: 'veel mensen kunnen mooi fotograferen, maar jij ziet het licht.' Eerst begreep ik dat niet zo goed, want iedereen ziet toch licht? Maar nu snap ik wat hij bedoelt. Als ik op vakantie ben met mijn gezin, loop ik altijd achteraan, ik zie altijd wel iets bijzonders, een mooie compositie, een mooie lichtinval, dat fotografeer ik dan. Niet iedereen ziet dat, tot

'ALS JE MET JE FOTO KAN LATEN ZIEN WAT JE BEDOELT TE ZEGGEN KRIJG JE EEN HEEL KRACHTIG BEELD'.

ik ze de foto's laat zien. Ik doe veel met licht en contrast en het liefst in zwart-wit. Zo heb ik onlangs foto's gemaakt van een zwangere vrouw waarbij je slechts een paar lijntjes licht over haar bolle buik ziet lopen. Hoe eenvoudig ook, zo'n beeld zegt heel veel. Die signatuur is eigenlijk ontstaan door mijn bewondering voor het werk van Stefan van Vleteren, een bekende Belgische fotograaf. Hij fotografeert gewone mensen, gewone beroepen, gewone sporten en dan heel rauw, zwart-wit en met veel contrast. Als je met je foto kan laten zien wat je bedoelt te zeggen krijg je een heel krachtig beeld. Als een ander naar mijn foto's kijkt moet hij eigenlijk denken: ik snap het, ik zie wat hij bedoelt.'

Heb je een favoriete foto of rapportage?
'Dat vind ik heel moeilijk, omdat ik verschillende dingen doe die ik allemaal mooi vind. Zo word ik enorm blij van een mooie foto van de skyline van Rotterdam, omdat het een momentopname is waarbij alles precies moet samenkomen. Het licht, de wolken, dat ene bootje met mensen dat toevallig voorbij vaart. Ik zoek wel altijd de combinatie met mensen, ook in mijn architectuurfotografie. Maar er komen soms ook

'Ik doe veel met licht en contrast en het liefst in zwart-wit.'

geheel onverwachte samenwerkingen op mijn pad, zoals die met chef-kok Tom van Beek. Ik fotografeer de gerechten die hij bedenkt. Dan werk je dus samen met iemand die zijn eigen creatieve proces heeft en echte kunstwerken maakt. Het is essentieel dat je dan een bepaalde klik hebt en goed kunt sparren samen. Het leuke van deze samenwerking is wel dat we gewoon begonnen zijn en allebei gelijk heel enthousiast werden van het resultaat. Normaal doe ik veel in zwart-wit, maar dit moet echt in kleur. Dat zorgt er weer voor dat ik opnieuw word uitgedaagd en dat geeft energie.'

Heb je nog dromen of doelen voor de toekomst?
'Tijdens mijn afstudeerproject voor de fotovakschool ben ik samen met een vriend naar Verviers in België gegaan. Daar hebben we twee dagen lang de historie van de textielindustrie achterhaald en vastgelegd. Dat heeft qua inspiratie zoveel opgeleverd dat we dat nog weleens zouden willen doen. Bijvoorbeeld naar een enorm afgelegen dorpje in China om te kijken hoe mensen daar leven en wat hen beweegt. Fotodocumentaires met een sociaal-maatschappelijke achtergrond dus. Onlangs heb ik een fotodocumentaire gemaakt over mensen met beroepen die zij tijdens de Corona-crisis niet konden uitoefenen, waaronder een pilote, geluidstechnicus, zwemleraar en chef-kok. Ik heb hen allemaal in een lotushouding in hun werkomgeving gefotografeerd. Die foto's stralen de stilte uit die zijzelf ook hebben ervaren. Dan vertel je gelijk een verhaal, zonder dat je woorden nodig hebt. Dat is dan ook een beetje waar ik naartoe wil in mijn autonome fotografie, storytelling, documentaires maken.'

COLOFON
Jaargang 13, uitgave 36, september 2021

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

NVGA
NEDERLANDSE VERENIGING VAN GEVOLMACHTIGDE ASSURANTIEBEDRIJVEN

REDACTIE
Secretariaat NVGA - c.sala@nvga.org

FOTOGRAFIE
Raphaël Drent - www.fotodrent.nl

UITGEVER
ZPRESS SPORT

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

VORMGEVING
Natascha Smeels, ZPRESS Studio

DRUK
ZPRESS Print

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

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