

Ron Gardenier (53) begon zijn loopbaan in 1986 bij l'Union d'Assurances de Paris op de volmachtadministratie. Na een aantal management- en directiefuncties bij AXA maakte hij in 2008 de overstap naar Delta Lloyd. Vanaf 2014 is Gardenier directeur van UMG Assuradeuren. Deze voormalige Aegon-dochter kwam vorig jaar in handen van de Rotterdamse branchegenoot Aon. Ook bij Aon komt Gardenier aan het roer te staan van het volmachtbedrijf en maakt hij deel uit van de board van Aon Risk Solutions.



RON GARDENIER:

# 'DIFFERENTIATIE IN BELONING'

**De relatie tussen verzekeraars en volmachtbedrijven is weleens beter geweest. Vooral de eenzijdige stap van verzekeraars om de tekencommissie te verlagen heeft het nodige kwaad bloed gezet. NVGA-voorzitter Ron Gardenier, net benoemd bij Aon, vindt dat de bakens meer moeten worden verzet naar een duurzame relatie.**

# H

et zal geen complexe verhuizing worden voor de medewerkers van UMG Assuradeuren die nu nog boven kinderwagenfabrikant Bugaboo in Amsterdam Zuidoost huizen. Ron Gardenier, onlangs benoemd tot boardmember bij Aon en verantwoor-

delijk voor het nieuwe volmachtbedrijf, kan met een beetje fantasie al in zijn nieuwe werkkamer kijken van het Amsterdamse Aon-kantoor dat hemelsbreed nog geen 100 meter verderop ligt. De uitdaging ligt er volgens Gardenier in om van twee bedrijven met elk zijn eigen karakteristieken één bedrijf te bouwen. "Ik ben dan ook zeer vereerd dat ik leiding mag gaan geven aan het grootste volmachtbedrijf van Nederland", zegt de NVGA-voorzitter.

## **Hoe gaat het nieuwe volmachtbedrijf van Aon eruitzien?**

"De wijze waarop UMG Assuradeuren haar organisatie de afgelopen jaren heeft vormgegeven, dient als blauwdruk voor de nieuwe combinatie. Bij UMG is het volmachtbedrijf in 2014 volledig afgesplitst van het advies- en bemiddelingsbedrijf en is daarmee volledig compliant met wet- en regelgeving. Het volmachtbedrijf is daarmee getransformeerd van een cost center naar een profit center. Het volmachtbedrijf van Aon kent nog een ander besturingsmodel maar zal dus in grote lijnen aansluiting zoeken bij het besturingsmodel van UMG Assuradeuren met vanzelfsprekend behoud van de commerciële slagkracht van het volmachtbedrijf van Aon. De komende maanden zullen we ons richten op het vormgeven van de nieuwe organisatie, het zorgvuldig integreren van alle bedrijfsmatige processen en het uitbouwen van onze servicebeleving naar onze klant."

# 'TE VAAK WORDT HET VOLMAGHTBEDRIJF NOG GEZIEN ALS HET VERLENGSTUK VAN DE ADVISEUR'

## **Waarom is een scherpe afbakening van het volmachtbedrijf belangrijk?**

Nu weer in zijn rol als NVGA-voorman: "Juist om aan te geven dat het volmachtbedrijf een eigen, specifieke rol heeft in de keten. Een gevolmachtigd agent is een verzekeraar bij volmacht in een uitbestedingsrelatie met de verzekeraar. Te vaak worden we nog gezien als een verlengstuk van de adviseur terwijl het heel duidelijk gaat om twee verschillende rollen in de keten. Wij hebben een relatie met de verzekeraar, de adviseur met de klant. Die rollen worden nog wel eens vermengd. Voor ons is die duidelijke rolafbakening ook de voornaamste motivering geweest om ons niet te mengen in de discussie over actieve transparantie bij schadeprovisie."

## **Hebben jullie wel een visie op dat vlak?**

"Uiteraard. Wij delen de mening van Adfiz dat actieve transparantie bij schade een probleem oplost dat er helemaal niet is. De IDD-richtlijn legt al voldoende vast welke informatie je moet verstrekken aan je klanten. Ik ben niet voor ongevraagde actieve transparantie omdat ik me afvraag of je de klant daar wel een dienst mee bewijst. Die zal misschien om een paar euro minder per maand besluiten om een verzekering direct af te sluiten, terwijl hij eigenlijk wel behoefte heeft aan advies."

## **Meer transparantie in de keten is ook niet in het voordeel van volmachtbedrijven. Zijn jullie de volgende schakel die met de billen bloot moet?**

"Wij hebben een heel duidelijke rol in de zin

dat wij werkzaamheden uitvoeren voor verzekeraars, bijvoorbeeld op het gebied van underwriting en schadeafhandeling. Het transparant maken van deze kosten zou betekenen dat dit dan ook zou gaan gelden voor de bedrijfskosten van de verzekeraar. Naar mijn mening lost ook dit een probleem op dat niet bestaat en is de consument hier ook niet bij gebaat."

## **Tegelijkertijd verlagen verzekeraars op dit moment de tekencommissie in het volmachtkanaal. Is er vanuit de verzekeraars wel voldoende waardering voor jullie rol?**

"Verzekeraars hebben helaas de uitrol van de nieuwe volmachtvereenkomst aangegrepen om voor 2018 de beloning eenzijdig te verlagen. Er is geen principieel bezwaar tegen het aanpassen van een beloning, maar nu gebeurt het zonder enige vorm van ruggespraak en wordt er voorbijgegaan aan de toename van het kostenniveau van de gevolmachtigd agent om te kunnen voldoen aan de gestelde eisen bijvoorbeeld op het gebied van risicobeheer en kwaliteitstoetsing.

Ik heb begrip voor het feit dat verzekeraars hun interne kostenstructuur kritisch beoordelen gelet ook op de stevige impact van thema's als Solvency II, de sanctiewetgeving en de datakwaliteit. Het gaat echter te ver om deze gestegen kosten af te wentelen op het verlagen van de vergoeding voor uitbestede activiteiten aan volmachtbedrijven. Ik ga ervan uit dat dit een eenmalige actie is geweest en dat de komende jaren niet verder getornd gaat worden aan de beloning en dat wij gezamenlijk gaan



zorgdragen voor het terugdringen van de kosten in de keten en het verbeteren van het rendement op de branches die nu nog verlieslatend zijn.”

**Als verzekeraars hun kosten willen verlagen is het toch ook logisch dat ze kijken naar hun distributiekanaalen?**

“Het probleem schuilt echter slechts deels in de kosten. Meer nog schuilt het probleem in de premies die jarenlang te laag zijn geweest met als gevolg een verslechterde combined ratio. Daardoor zijn portefeuilles onder water komen te staan. Beloning is de afgelopen jaren als gevolg van premieverlagingen niet aangepast. Gevolmachtigd agenten hebben dit geaccepteerd en het belang van de klant altijd laten prevaleren. Het is dan ook niet fair om nu de stijging van het algehele premieniveau als argument op te voeren om de tekencommissie te verlagen.”

**Een verlaging van de tekencommissie met 1 procent, pakt dat werkelijk zo drastisch uit?**

“Je hebt het over een verlaging van een procentpunt op een beloning die gemiddeld rond de 10 tot 12 procent zit. Als volmachtbedrijf verlies je dan al snel 8 à 9 procent van je omzet. Dit is fors en heeft impact op de bedrijfsvoering van de gevolmachtigd agent. Een volgende verlaging kan de bekende druppel zijn maar kan ook betekenen dat werkzaamheden niet met het gewenste kwaliteitsniveau uitgevoerd kunnen worden. Dit is een doemscenario waar ik ver vandaan wil blijven. Als NVGA staan wij voor kwaliteit en dit is wat wij ook continu uitdragen naar onze leden. Het in 2017 geïntroduceerde normenkader zal hier ook weer een steentje aan bijdragen.”

**Werkt de huidige manier van volmachtbeloning dan niet? Hoe zou het beloningssysteem er in jouw beleving uit moeten zien?**

“Dat is niet wat ik zou willen zeggen. Een beloningssysteem met meer differentiatie zou echter meer recht doen aan het huidige volmachtlandschap. Een kleine huisvolmacht heeft een ander bedieningsconcept dan een grote serviceprovider of een grote huisvolmacht. Persoonlijke aandacht is bij kleinere



kantoren eenvoudiger te realiseren maar gaat vaak gepaard met een lagere schadelast. Grote bedrijven kunnen door schaalgrootte efficiënter produceren maar staan wel verder weg van de eindklant met soms ook een iets hogere schadequote. Door te differentiëren in beloning kunnen de kantoren op basis van verrichte werkzaamheden beloond worden. Waarbij ik niet wil pleiten voor een terugkeer van winstcommissie, maar het belonen van een gezond rendement op de portefeuille zou wat mij betreft zeker zijn intrede mogen doen als onderdeel van de kwaliteitsbeloning. Verder pleit de NVGA voor een duurzame verbintenis, dus in afspraken, voorwaarden en beloning. Een duurzame verbintenis met je partner ga je ook niet aan voor een jaar. Wat mij betreft gaan wij veel meer toe naar meerjarige overeenkomsten.”

**Hoe waarborgen jullie de kwaliteit van de dienstverlening door volmachtbedrijven?**

“Wij zijn er voorstander van om controle en afdwingbaarheid van de kwaliteit te bewerkstelligen. In de zomer van 2016 heeft de minister na onderzoek door CDFD besloten om de volmachtmodule niet meer op te nemen in het

# 'HET IS NIET FAIR OM DE STIJGING VAN HET PREMIENIVEAU ALS ARGUMENT OP TE VOEREN OM DE TEKEN-COMMISSIE TE VERLAGEN'

Wft-vakbekwaamheidsbouwwerk omdat de gevolmachtigd agent geen direct klantcontact heeft. De NVGA staat echter voor een goed opgeleid volmachtkanaal. Daarom hebben wij gekozen voor zelfregulering door de oprichting van een eigen register via de SAR waarbij inmiddels al 300 inschrijvingen zijn. Wij hopen dat verzekeraars onze lijn volgen en de afdwingbaarheid opnemen in de Voorbeeld Samenwerkingsovereenkomst zodat ook voor niet NVGA-leden de vakbekwaamheid is geborgd. Wellicht is het noodzakelijk om de volmachtpositie ook vanuit een wettelijk kader te borgen, temeer omdat nu te veel één lijn getrokken wordt met de rol van het intermediair, terwijl het volmachtbedrijf feitelijk een andere positie heeft in de keten.”

## **Tijdens jullie congres in april presenteren jullie een nieuwe position paper. Waarom?**

“Het huidige position paper dateert uit 2012 en is toe aan vernieuwing. Er is sindsdien zoveel gewijzigd in wet- en regelgeving, verdienmodellen en samenwerkingsvormen dat het tijd is voor een nieuwe paper waarin de toekomstvisie voor de komende jaren wordt belicht vanuit onze klanten, de leden, de verzekeraars, de toezichthouders en het Verbond.”

## **Hoe kijken jullie aan tegen de ontwikkelingen in volmachtland?**

“Naast het nog steeds toenemend aantal serviceproviders met een groeiend marktaandeel zien wij nu ook partijen in de markt die sec de

zakelijke markt als doelgroep bedienen. Daarnaast zien wij nieuwe vormen van samenwerking ontstaan, buiten de bestaande samenwerkingsverbanden, bijvoorbeeld de co-volmachtconstructie. Dit is positief want ook wij moeten ons zelf keer op keer opnieuw uitvinden en waar mogelijk samenwerken om sustainable te zijn naar de toekomst.

## **Lukt het de volmachtbedrijven nog om dekking te vinden voor de risico's die ze met huismerken weg willen zetten?**

“De Nederlandse markt van risicodragers consolideert waardoor er verschralling optreedt in beschikbare capaciteit. Risicodragers zijn steeds meer gericht op standaard (maatschappij)proposities en staan steeds minder open voor maatwerkoplossingen. Het klopt als Wim Span namens de VNAB zegt dat er buitenlandse verzekeraars voor in de plaats komen, maar dat beantwoordt nog niet altijd aan de dekkingbehoefte die er is voor de afwijkende en maatwerkproposities die het volmachtkanaal vaak biedt en waar tekencapaciteit voor nodig is. Daarom zijn we als NVGA continu op zoek naar nieuwe, aanvullende capaciteit. We richten onze pijlen daarbij op binnenlandse en buitenlandse partijen en zijn inmiddels al in een gevorderd stadium met een nieuwe partij die het volmachtkanaal hoog in het vaandel heeft staan. Tijdens de ledenvergadering voorafgaand aan ons congres in april hopen we hier meer duidelijkheid over te verschaffen.” ■