



**#38**  
apr 2022

## 'Wij staan graag naast de ondernemer'

DIVERZ!

De eerste resultaten van  
Directe Schadeafhandeling  
WERKGROEP DSA

Even voorstellen:  
de sprekers op het congres  
NVGA-CONGRES

5 genomineerden en  
hun innovatie  
NVGA AM INNOVATIEPRIJS

# SAMEN OPLOSSINGEN VINDEN



## rhion: dé schadeverzekeraar voor de volmachtmarkt

**rhion groeit snel** sinds het in 2020 de Nederlandse markt betrad. En daar **zijn we trots op**.

Als dé schadeverzekeraar voor de volmachtmarkt ligt onze kracht in de **nauwe samenwerking met onze nvga-volmachtpartners**. Wij bouwen voort op hun ervaring, competentie en kwaliteit.

Die combineren wij met de kracht van de mensen achter het rhion: **deskundigheid, enthousiasme en nieuwsgierigheid**.

Als bedrijf van de Duitse RheinLand Versicherungsgruppe biedt rhion haar partners een rotsvaste basis: meer dan **140 jaar ervaring**, een **innovatieve geest**, en een al jarenlange solide **A+ rating**. Geen wonder dat wij steeds meer volmachten aan ons binden.

**Samen met u werken we aan het vinden van sterke oplossingen – voor de particuliere als ook voor de zakelijke markt. Hoe? Bel of mail ons: 040 7900100, [info@rhion.nl](mailto:info@rhion.nl)**

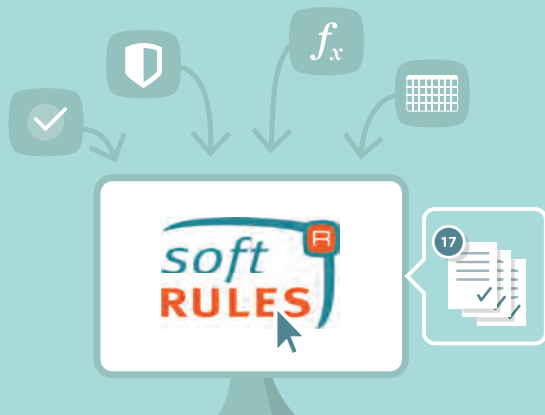


## Centraal geregeld met *SoftRules*®

Met *SoftRules*® maakt u het mogelijk om **online verzekeringen af te laten sluiten en te muteren**. Alles tussen de gebruikersschermen en het wegschrijven van de polissen in de backoffice kan met deze software **op één plaats** worden ingeregeld.

Zo ook het **toevoegen van afwijkende reken- en acceptatieregels, clausulering en koppelingen met andere rekenboxen, kenteken- en fraudesystemen**.

Ontdek de voordelen van deze unieke tool op [softrules.com](http://softrules.com)



*SoftRules*® is een softwareoplossing van **Comparity B.V.**



WE ARE  
**DYNAMIC  
EMPOWERED  
COMMITTED**



HDI Global Specialty biedt u en uw klanten oplossingen voor Financial Lines en Nicheproducten, zoals beroeps-, bestuurdersaansprakelijkheid, werknemersschade, evenementen en juweliers. Binnen de volmacht kan dit worden uitgebreid met o.a. brand, aansprakelijkheid en transport.

Voor ons complete aanbod kunt u een kijkje nemen op onze website.

We gaan graag met u in gesprek over wat we voor elkaar kunnen betekenen.

U kunt altijd via de telefoon of e-mail contact met ons opnemen.

Blaak 34, 3011TA Rotterdam

T: 010 32 24 000

E: [HGS\\_Netherlands\\_Contact@hdi-specialty.com](mailto:HGS_Netherlands_Contact@hdi-specialty.com)

W: [hdi-specialty.com](http://hdi-specialty.com)



Partner in Oplossingen

Grijpma ASG

Doelgerichte oplossingen voor financiële dienstverleners op het gebied van automatisering.

### Onze specialisaties

- Consultancy
- Applicatiebeheer
- Management informatie ([www.insurancedata.nl](http://www.insurancedata.nl))
- Datamigratie
- Data schoning
- Data ontsluiting
- Portefeuille rationalisatie
- Conversie

Voor meer informatie: [www.grijpma-asg.nl](http://www.grijpma-asg.nl)  
Email: [info@grijpma-asg.nl](mailto:info@grijpma-asg.nl)  
Telefoon: 088 - 0275900



OPENCLAIMS

**Met het Openclaims  
Sturingsportaal verwijst  
je alle klanten met  
autoschade direct én  
automatisch door naar  
het juiste herstelproces!**

Scan de QR-code en ontdek  
wat het Sturingsportaal  
voor jou kan betekenen.

[www.openclaims.com/sturingsportaal](http://www.openclaims.com/sturingsportaal)





Help jouw klanten

om veilig

en verzekerd

online te zijn

De wereld om ons heen verandert voortdurend. Dit heeft een steeds grotere impact op de risico's die we verzekeren. Daarom proberen we als verzekeraar continu mee te veranderen. Zodat we jou als volmacht een passende oplossing kunnen bieden, zowel in producten als in dienstverlening. Bijvoorbeeld ook op het gebied van digitale risico's en cyberveiligheid.

Help jouw klanten om veilig en verzekerd online te zijn. Ontdek wat wij te bieden hebben. Je accountmanager kan jou er alles over vertellen. Of kijk op [adviseur.nn.nl/volmachten/cyber](https://adviseur.nn.nl/volmachten/cyber) voor meer informatie.



nationale  
nederlanden





## We mogen weer!

**Eindelijk kunnen we weer schrijven over het organiseren van evenementen. Iets dat we twee jaar lang in de koelkast hebben gezet. Zo verschijnt deze editie vlak voor de Ledenvergadering en ons eerste congres sinds 2018 en staat er in Juni weer een feest op het programma.**

Een jaar geleden hadden we geen flauw idee hoe actueel de locatie van ons congres zou worden tegen de achtergrond van de gebeurtenissen in de Oekraïne. De locatie is het Nationaal Militair Museum waar we tussen het programma door de gelegenheid hebben om in het museum kennis te nemen van Nederland en haar geschiedenis in militaire zin. We hebben een interessant programma samengesteld, met onder andere een inhoudelijk panelgesprek en inspirerende sprekers die zich in dit magazine voorstellen. Wij gaan er met elkaar een mooie dag van maken!

Natuurlijk is er in onze volmachtmarkt ook hard doorgewerkt tijdens alle corona lockdowns. Trots kunnen we zijn op een groot deel van de markt die de uniforme inrichting op het particuliere domein klaar hebben zover dit kan en natuurlijk sporen we iedereen aan die nog niet zover is om de schouders eronder te gaan zetten.

Ook heeft de markt niet stilgezeten als het om vernieuwing gaat. We ontvingen maar liefst 17 inschrijvingen voor onze NVGA AM innovatieprijs. Tijdens het congres wordt voor het eerst sinds 2019 weer een innovatieprijs uitgereikt.

We wensen jullie veel leesplezier en graag tot ziens op een van onze evenementen!

**Arie van den Berg**









# INHOUD

05

**Van de redactie**  
Arie van den Berg

09

**Voorwoord**  
Ron Gardenier

10

**Young professional**  
Lisa Wolters

12

**PIFI helpt ons fraudes  
nog beter te bestrijden**  
Fraudeprotocol PIFI

16

**Directe  
Schadeafhandeling**  
DSA

20

**Diverz!: Advies geven  
blijft altijd mensenwerk**  
Michael Knaapen en Niels de Haan

25

**Agenda + Kort nieuws**  
NVGA

28

**Netwerk van adviseurs en  
gevolmachtigden is onze  
levensader**  
DAS

34

**Ontmoet de sprekers van  
ons congres**  
NVGA-congres

40

**Wie wint de NVGA AM  
Innovatieprijs 2022?**  
5 genomineerden

50

**Wie volgt de kopgroep  
en rondt de UIV snel af?**  
Update Uniforme Inrichting  
Volmachtken

52

**De passie van...**  
Frederik de vrees

60

**Het Register  
Gevolmachtigd Agent  
groeit!**  
SAR



# Het recht al 60 jaar toegankelijk

Het recht toegankelijk maken voor iedereen.  
Dat doen we in Nederland al 60 jaar.  
Omdat ieder mens een gelijke kans verdient.  
Particulier én zakelijk.

Als werknemer of ondernemer.  
Als bedrijf of organisatie.  
Groot of klein. Altijd en overal.  
Het mag niet uitmaken of je een advocaat  
wel of niet kan betalen om je recht te halen.

We geloven dat het recht  
rechtvaardig is in zichzelf.  
Maar dat veel mensen onvoldoende  
voor zichzelf kunnen opkomen  
in onze steeds complexere samenleving.  
Daarbij wordt toegang tot goede rechtshulp alleen  
maar belangrijker,  
omdat onze maatschappij steeds  
méér wetten en regels kent.

Dus heb je thuis of op je werk  
uitdagingen of problemen?  
En wil je weten wat je kan en moet doen?

Wat de opties en beste oplossingen zijn?  
Dan helpen wij je met het recht.  
Met informatie, diensten en digitale services.

Of je nu verzekerd bent of niet,  
wij hebben, samen met al onze  
gedreven collega's,  
alle kennis en expertise in huis  
om je op de beste manier te helpen.  
Met juridisch advies op maat.

Al 60 jaar.

We bedanken al onze klanten, partners  
en medewerkers voor al het geschonken  
vertrouwen.

En blijven, met datzelfde vertrouwen,  
samen vooruitkijken.  
Naar een mooie toekomst  
mét toegang tot het recht,  
voor iedereen.





# ‘Verbinding is ons beste wapen’

**Dat niets ons kan voorbereiden op wat komen gaat, is ook nu helaas weer pijnlijk duidelijk geworden. Het langzaam wegvallen van de coronamaatregelen en daarmee het openen van de deuren naar vertrouwd samenzijn heeft een zucht van opluchting en blijdschap teweeg gebracht.**

Een gevoel dat helaas al snel werd ingehaald door de verontrusting over de oorlog in Oekraïne en de humanitaire ramp die zich daar voltrekt. Overgeleverd aan de grillen van dit conflict staan we machteloos en kunnen we niets anders dan hulp bieden waar mogelijk. De beste wapens blijken eens te meer onze onderlinge verbinding en gemeenschapszin.

Na een periode van twee jaar waarin we regelmatig onze plannen moesten bijschaven, verzetten of zelfs cancelen, staat met de komst van de lente ons eerste congres sinds vier jaar voor de deur. Een congres dat, geheel per toeval, plaatsvindt in het Nationaal Militair Museum in Soest en georganiseerd is rondom onze nieuwe slogan “verbindt en organiseert”. Met sprekers als Luitenant-generaal buiten dienst Hans van Griensven over leiderschap en Aljan de Boer, verbonden aan Trendsactive, over sociaal-culturele trends, hopen we onze leden en business partners te inspireren en nieuwe inzichten te verschaffen. De uitreiking van de innovatieprijs, een belangrijk initiatief om de innovatiekracht in de gehele branche te stimuleren en aan te wakkeren, staat ook op het programma.

Alvorens te starten met het onofficiële deel van de dag, zal een panel van deskundige vakgenoten de laatste ontwikkelingen in de branche bespreken en bediscussiëren. Al met al een zinnenprikkend evenement waar wij enorm naar uitkijken.

Van uitstel komt zeker niet altijd afstel, bewijst onze planning op 24 juni a.s. wanneer wij alsnog ons jubileumfeest vieren. Inmiddels heeft het diamanten jubileum plaatsgemaakt voor haar ivoren variant (62 jaar), maar daar zal de feestvreugde niet minder om zijn. Nog altijd in het Botanic Sanctuary Antwerp zullen wij tijdens deze viering van de gelegenheid gebruik maken om onze visie voor de middellange termijn te presenteren. Een vernieuwing en herijking van onze kijk op de branche, waarin onze kernwaarden verbinden en organiseren een sleutelrol spelen. Een mooie stap naar een positieve en verweven toekomst.

Op de lente en op wereldvrede!

**Ron Gardenier,  
Voorzitter NVGA**



**Lisa Wolters**

29 jaar

Schadebehandelaar Inkomen

YOUNG PROFESSIONAL

# De cirkel is rond!

Ik ben opgegroeid in Doetinchem in een fijn en rustig gezin. Als kind was ik actief, ondeugend, ondernemend en vrij. Een meisje dat weinig televisie keek, maar altijd buiten speelde, bomen beklom en iedere avond wanneer het licht van de lantaarnpalen aansprong, met veel tegenzin naar binnen werd gehaald om vervolgens schoon te weken in bad.

Na de basisschool ben ik aan de Havo begonnen. Wat bij mij al snel duidelijk werd, was mijn bijzondere interesse in het cijfermatige en ik wist al gauw dat ik daar iets mee wilde gaan doen. Het liep echter anders.

Doordat ik chronisch ziek werd, raakte mijn school in een neerwaartse spiraal en ging het een periode minder met mij. De doorzetter in mij

heeft het uiteindelijk toch mogelijk gemaakt om de schooljaren te kunnen volbrengen.

Met mijn gevoel dat ik meer in mijn mars had en toe was aan een echte uitdaging, kwam ik via re-integratie bij de Verzuimeconoom te Doetinchem terecht (onderdeel van de Alpina Group). Als leek in de wereld van verzuim en verzuimverzekeringen, voelde ik al gauw dat ik op mijn plek zat. Onder de vleugels van mijn coördinator begon ik aan een uitdagende klus om mij te gaan ontwikkelen in het vak. Per 1-1-2021 zijn wij samen in dienst getreden bij Mandaat Assuradeuren, Volmachtbedrijf onderdeel van inmiddels Alpina Group.

In deze periode heb ik ingezien dat alles mogelijk is, als je hier maar voor open staat en er volledig voor in zet.



# 'De diversiteit in mijn werk maakt het dat ik dagelijks vol energie aan een nieuwe werkdag begin'

Inmiddels ben ik alweer drie jaar werkzaam in het vak en ik kan wel zeggen dat ik opgebloeid ben tot de persoon die graag doet wat ze doet. Ik maak onderdeel uit van een fijn team dat zich elke dag bezig houdt met alle facetten van de inkomenverzekeringen.

Ik vind het heerlijk dat geen dag er hetzelfde is. Ik kan 's ochtends de computer opstarten met het idee: 'Zo, vandaag zal ik dit oppakken, om vervolgens dat te gaan doen', om 's avonds de computer af te sluiten en te bedenken dat de dag toch anders is gelopen. De diversiteit in mijn werk maakt het dat ik dagelijks vol energie aan een nieuwe werkdag begin. Ik hou mij voornamelijk bezig met beoordelen en berekenen van de ziekengelduitkeringen, waarbij geen enkele casus hetzelfde is. Het beoordelen van overlijdensuitkeringen en mede financiering in re-integratie maakt het werk compleet. Juist de afwijkende en afwisselende casussen in mijn werkzaamheden, is wat mij drijft. Het puzzelen, het uitzoeken, overleggen met collega's en eventueel overleg met een adviseur of verzekeringnemer. Zorgen dat juist laatstgenoemde zo goed mogelijk wordt bediend, daar draait voor mij de dienstverlening voornamelijk om.

Wij zijn een sterk groeiend bedrijf waar ontwikkelingen zich snel opvolgen en de weg naar een verbeterende toekomst zijn ingeslagen om onze adviseurs, klanten en werknemers beter te bedienen.

Hier wil ik mijn steentje aan bijdragen. Dit doe ik nu door mee te denken met en het testen van ons nieuwe registratiesysteem dat binnenkort gelanceerd gaat worden.

Dit maakt ons werk niet alleen efficiënter maar stelt ons ook in staat een nog betere service aan onze klanten te verlenen.

Via een omweg zit ik nu volledig op mijn plek en ik ben dankbaar voor het feit dat ik binnen deze organisatie vol op kansen krijg om mij verder te blijven ontwikkelen.

Ik hoop met mijn verhaal mensen te inspireren en te laten inzien dat ook na een moeilijke start er voor iedereen kansen liggen om de baan te vinden waar je energie van krijgt.

Bij ons thuis zeggen wij altijd: je hebt dwarsliggers nodig om op de rails te blijven.



Nancy Carels-Koorn en Roelof Visscher  
over fraudeprotocol PIFI

# 'Het PIFI helpt ons fraudes nog beter te bestrijden'

Tekst Martin Veldhuizen

**Het Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen (PIFI) regelt de uitwisseling van gegevens over incidenten zoals fraude en misleiding, tussen financiële instellingen. De verzekeringsbranche doet er verstandig aan het protocol te koesteren, zeggen Roelof Visscher, manager Centrum Bestrijding Verzekeringscriminaliteit, en Nancy Carels-Koorn, manager Volmacht en Fraude bij Ansvar/Turien. "Het PIFI helpt ons fraudes nog beter te bestrijden."**

Financiële instellingen als banken, verzekeraars en hypothecaire instellingen worden regelmatig geconfronteerd met fraude en criminaliteit, die voor grote financiële schade zorgen. Eén van de maatregelen om de verliezen te voorkomen en beperken is het PIFI, een waarschuwingssysteem dat financiële instellingen de mogelijkheid biedt om gegevens over frauderende (rechts)personen te registreren en uit te wisselen. Op basis van de uitvoeringswet AVG mogen financiële instellingen niet zomaar gegevens uitwisselen. Het PIFI voorziet in een strikte procedure die informatiedeling over strafrechtelijke persoonsgegevens wél toestaat. Maar het PIFI

geldt alleen voor instellingen die daarvoor een vergunning hebben gekregen van de Autoriteit Persoonsgegevens.

Gevolmachtigden worden op grond van de financiële wetgeving gezien als dienstverlener en niet als financiële instelling zoals genoemd in het PIFI. Zij kunnen de vergunning daarom niet aanvragen. Maar dat betekent niet dat de volmachtbranche aan de zijlijn toekijkt als het gaat om fraudebeheersing, blijkt uit het gesprek met Roelof Visscher en Nancy Carels-Koorn. Sterker, volmachtkantoren spelen volgens het duo juist een belangrijke rol in het bestrijden van verzekeringsfraude.



# 'Willen wij preventief en repressief kunnen optreden bij verzekeringscriminaliteit, dan moeten we dat met z'n allen doen.'

## Welke rol hebben gevolmachtigden?

**Nancy:** "Wij zijn feitelijk geen partij, maar als deelnemer in de financiële keten wel verplicht conform het PIFI te werken. Verzekeraars kunnen fraude-incidenten registreren in het Extern Verwijzingsregister (EVR). Een volmacht-kantoor dat een nieuwe aanvraag ontvangt of een nieuwe medewerker wil aannemen, kan het Extern Verwijzingsregister raadplegen om te controleren of de betreffende persoon geregistreerd staat. De gevolmachtigde moet daarvoor wel aangesloten zijn op de vergunning van zijn risicodrager. Staat de persoon inderdaad geregistreerd, dan kan het volmachtkantoor via zijn risicodrager de aanvullende informatie laten opvragen over het incident. De risicodrager vraagt die informatie op bij de verzekeraar die de melding heeft geregistreerd en als die informatie is verstrekt, dan krijgt de gevolmachtigde van zijn eigen verzekeraar een, overigens dringend, advies."

## Wat kan dat advies zijn?

**Roelof:** "Het advies om het risico niet te accepteren, normaal te accepteren of onder beperkende voorwaarden. Of een sollicitant bijvoorbeeld niet aan te nemen. Maar het protocol is niet gemaakt om mensen zomaar uit te sluiten, je moet echt weten waarom iemand in het register geregistreerd staat. Ook moet er een verband zijn met het risico dat je loopt. Stel dat iemand in het verleden een kleine fraude heeft gepleegd op een kortlopende reisverzekering door iets te veel te declareren. Een aanvraag van die persoon voor een opstalverzekering

mag in principe niet worden afgewezen, omdat de relevantie ontbreekt. Maar als iemand gefraudeerd heeft op een motorrijtuigenverzekering en nu voor een ander motorvoertuig een verzekering aanvraagt, dan mag de aanvraag mogelijk wel worden afgewezen."

## Is dat niet vreemd? Sommige criminelen beginnen toch als kruimeldief?

**Nancy:** "Daar zijn inderdaad genoeg voorbeelden van. Maar ik ken ook situaties waarbij mensen ontzettend geschrokken zijn van hun eerdere fout en je mag verwachten dat ze het nooit meer doen. Accepteer je zo iemand, dan heb je er een klant voor het leven bij."

## Hoe reageert de volmachtbranche op het PIFI?

**Nancy:** "De reacties zijn wisselend. Een veelgehoorde klacht is dat het proces niet efficiënt is. Omdat je als gevolmachtigde informatie over het incident niet rechtstreeks bij de verzekeraar mag opvragen die het incident gemeld heeft, duurt het soms erg lang voordat je duidelijkheid hebt. Ik heb de reactietermijnen weleens bijgehouden en het duurde gemiddeld vijf werkdagen. In een acceptatieproces is dat vanuit klantperspectief niet wenselijk. De communicatie tussen de verschillende partijen moet dus echt sneller. Want als gevolmachtigden omwille van de snelheid in het proces niet navragen bij een frauderegistratie, dan lopen zij een groot risico. Als bij een schade blijkt dat het acceptatieproces niet goed is verlopen, dan kunnen ze daarvoor aansprakelijk gesteld worden."

### Is er een oplossing voor een efficiënter proces?

**Roelof:** "Binnen de waarborgen die de AVG aan het protocol stelt, krijgen wij dat niet voor elkaar. Maar hoewel de wetgeving en Europese dataverordening ons beperkt in het uitwisselen van dit soort informatie, is het binnen de mogelijkheden die de wet wél biedt een prachtig protocol! Naar mijn mening moet de volmachtsector het PIFI daarom koesteren. Willen wij preventief en repressief kunnen optreden bij verzekeringscriminaliteit, dan moeten we dat echt met z'n allen doen."

**Nancy:** "Het is jammer dat de uitvoering van het PIFI beter kan. Want iedereen vindt fraudebeheersing belangrijk. Willen we het goed doen, dan kost dat nu helaas veel capaciteit."

### Schiet het PIFI daarmee zijn doel voorbij?

**Nancy:** "Zeker niet! Ik hoop niet dat gevolmachtigden vanwege het bewerkelijke proces risico's zomaar accepteren, ondanks dat de betreffende klant geregistreerd staat in het verwijzingsregister. Of dat een acceptatieverzoek zonder verdere navraag wordt afgewezen, juist omdat de klant geregistreerd staat. We moeten ons realiseren dat we zonder professionele fraudeafdeling en zonder het protocol, fraude binnen het verzekeringsproces slechts marginaal bestrijden en daarmee een groot financieel risico lopen."

**Roelof:** "In 2020 heeft de fraudeaanpak over de gehele verzekeringsbranche een besparing



opgeleverd van 80 tot 90 miljoen euro, waarvan ongeveer een derde afkomstig is van de volmachtmarkt. Het PIFI helpt ons fraudes nog beter te bestrijden."

**Nancy:** "Iedere gevolmachtigde die fraudebeheersing niet serieus neemt, draagt bij aan te hoge premies. Ik roep iedereen die daartoe de mogelijkheid heeft op een fraudecoördinator aan te stellen. En dan niet iemand die fraudebeheersing er 'even' bij doet, maar voor wie het de belangrijkste taak is."







# 'Mooi als klanten blij worden van Directe Schadeafhandeling'

Tekst Martin Veldhuizen

**Particuliere WA-verzekerden met materiële schade aan hun personenauto kunnen sinds 1 juli 2021 de schade rechtstreeks afhandelen met hun eigen verzekeraar. De Directe Schadeafhandeling moet het proces van schadeafhandeling versnellen en de klanttevredenheid verhogen. De eerste resultaten zijn positief zeggen Valentina Visser, directeur van Helviass Verzekeringen, en Floske Weehuizen, programmamanager toekomst Autoverzekeringen bij het Verbond van Verzekeraars. "Klanten zijn blij, het intermediair ook."**

Op 16 september 2014 rijden op de A58 tussen Goes en Middelburg in dichte mist meer dan honderd auto's op elkaar. De kettingbotsing kost twee mensen het leven, er zijn bijna dertig gewonden en de schade aan de betrokken voertuigen is enorm. De verzekeringsbranche schiet de slachtoffers te hulp. Verzekerden met alleen een WA-verzekering hoeven niet, zoals gebruikelijk, hun schade bij de tegenpartij te verhalen, maar kunnen hun eigen verzekeraar aanspreken. "Die aanpak bleek best goed te werken en betekende feitelijk de doorbraak voor de Directe Schadeafhandeling, die vorig jaar is geïntroduceerd", zegt Floske Weehuizen.

### Directe Schadeafhandeling

Floske is beleidsadviseur mobiliteit bij het Verbond van Verzekeraars en als programmanager toekomst Autoverzekeringen verantwoordelijk voor de implementatie van Directe Schadeafhandeling bij verzekeraars en gevolmachtigden. In de werkgroep 'DSA in de volmachtmarkt' zit ook Valentina Visser, die naast haar functie als algemeen directeur van Helviass bestuurslid van de NVGA is. Zij legt uit hoe Directe Schadeafhandeling in de praktijk werkt.

"De WA-verzekerde met materiële schade aan zijn personenauto hoeft vanaf 1 juli 2021 zijn schade niet meer rechtstreeks te verhalen op de tegenpartij. Hij kan zich via zijn verzekeringsadviseur gewoon melden bij zijn eigen verzekeraar. Die handelt de schade af en regelt daarna achter de schermen de verrekening met de verzekeraar van de aansprakelijke partij. Klanten worden op deze manier sneller en makkelijker geholpen. Het contact met hun eigen verzekeraar is er meestal al, bovendien kunnen ze gebruik maken van diens schadeherstelnetwerk."

### Klanttevredenheid

De verzekeringsbranche is per 1 juli 2021 gestart met Directe Schadeafhandeling. Vanwege



tijdsintensieve systeemtechnische uitdagingen, werken veel gevolmachtigden pas sinds 1 januari met Directe Schadeafhandeling. Ondanks de vertraagde start binnen de volmachtmarkt heeft Floske goede hoop dat de verwachtingen die ze van Directe Schadeafhandeling heeft ook bij de volmachten worden waargemaakt. "We denken dat Directe Schadeafhandeling de klanttevredenheid verhoogt, dat gevolmachtigden en het intermediair hiermee hun toegevoegde waarde voor de klant kunnen bewijzen en dat betrokkenen een efficiënter proces krijgen tegen lagere kosten."

Ze erkent dat het nog te vroeg is om definitieve conclusies te trekken, maar de eerste resultaten in 2021 zijn positief. "De branche is enthousiast met Directe Schadeafhandeling aan de slag gegaan en de gemiddelde Net Promotor Score bij verzekeraars in het tweede halfjaar van 2021 komt uit op +50. Klanten worden blij van Directe Schadeafhandeling. 'Goed geholpen, snelle afhandeling, zelf geen omkijken naar gehad' en



'blij dat zorg uit handen genomen is en heel tevreden over de snelle uitbetaling van de schade', zijn slechts twee van de klantreacties. Klanten hebben overigens nog altijd de mogelijkheid om voor de 'oude' route te kiezen, dus naar de verzekeraar van de tegenpartij, al dan niet met hulp van een rechtsbijstandsverzekeraar."

### **Uitbreidingsmogelijkheden**

Directe Schadeafhandeling is op dit moment alleen mogelijk bij schades aan particuliere personenauto's, waarbij de schade veroorzaakt wordt door een ander motorvoertuig. Schades in het buitenland zijn uitgesloten, ook mag er geen letselschade in het spel zijn. Wat Floske betreft worden de opties snel uitgebreid. "Directe Schadeafhandeling kan ook een oplossing zijn voor andere motorvoertuigen zoals campers en caravans of motoren, bromfietsen en scooters. Dat gaan we nu verder verkennen. Ook is het interessant om te kijken naar de uitbreidingsmogelijkheden naar het zakelijke segment."

Opvallend genoeg kunnen ook WA-verzekerden die bij een kettingbotsing betrokken zijn nog geen beroep doen op Directe Schadeafhandeling. Floske heeft daar wel een verklaring voor. "We hebben bewust gekozen om niet te ingewikkeld van start te gaan. We hebben de aanpak eerst uitgerold voor één-op-één botsingen tussen motorrijtuigen, maar ik hoop dat we in de toekomst schades na een kettingbotsing ook via Directe Schadeafhandeling kunnen regelen."

### **Tips en oproep**

Valentina roept de leden van de NVGA op om alle schades die geschikt zijn voor Directe Schadeafhandeling ook op die manier via te verwerken. "Het Verbond heeft samen met de NVGA in een webinar aandacht besteed aan Directe Schadeafhandeling, het is besproken bij de ledenbijeenkomst van de NVGA en het onderwerp heeft in meerdere nieuwsbrieven gestaan. Maakt een kantoor geen gebruik van Directe Schadeafhandeling, dan horen wij graag waarom niet. Misschien kunnen wij er van leren en zo mogelijk het proces verbeteren."



# 'Advies geven blijft altijd mensenwerk'

Tekst Martin Veldhuizen

**Michael Knaapen geeft leiding aan DiVerz!, het centrale volmachtbedrijf van vijf advieskantoren. De redactie van GA Magazine sprak Michael en volmachtbeheerder Niels de Haan over de positie van DiVerz! in de volmachtbranche, over de rol van de NVGA en over actuele marktontwikkelingen. "Dat gedetailleerde verslaglegging en rapportages in toenemende mate noodzakelijk zijn, heeft de samenwerking met verzekeraars veranderd."**

Met ongeveer 20 personeelsleden lijkt DiVerz! een kleine speler te zijn in de volmachtbranche. Niets is minder waar. Het samenwerkingsverband tussen de advieskantoren Nemassdeboer (met vestigingen in Volendam en Purmerend), Steijnborg uit Hilversum, NVO ('s-Gravendeel en Stolwijk), De Jong Assurantiën (Den Helder en Schagen) en Braas & Partners uit De Goorn telt in totaal ruim 160 medewerkers. "Wij zijn een kruising tussen een huisvolmacht en een serviceprovider en kennen een centrale aansturing. Dat wil zeggen dat alle processen, inclusief de daarbij behorende monitoring, plaatsvinden vanuit een uniforme en centrale gedachte. Dit draagt bij aan een toekomstbestendige

ontwikkeling van onze volmachtportefeuille en zorgt voor verhoging van de efficiency van het bemiddelingsproces. Via de advieskantoren bieden wij particulieren en mkb'ers een breed pallet aan Diensten en VERZekerings, vandaar de naam DiVerz!", legt Michael Knaapen uit.

## **Eigen identiteit**

Michael is sinds oktober 2019 algemeen directeur van DiVerz!. Hij is onder andere verantwoordelijk voor het ontwikkelen van beleid en de vertaling daarvan naar de vennoten van de vijf advieskantoren. Ook is Michael het directe aanspreekpunt voor de twaalf verzekeraars waarvoor DiVerz! als gevolmachtigde optreedt. "De









advieskantoren opereren zelfstandig en hebben en houden hun eigen identiteit. Wij bieden hen een compleet en centraal ICT-platform."

DiVerz! redeneert niet vanuit de volmacht of verzekeraar, maar vanuit de positie van de adviseur, zegt Michael. "Wij vragen de kantoren waar zij behoefte aan hebben, gaan met die behoefte aan de slag en zetten de oplossing vervolgens voor alle adviseurs in. Het centraal inkopen van inkomensvolmachten en onze re-integratieactiviteiten zijn daar twee voorbeelden van."

DiVerz! ondersteunt de advieskantoren ook met uniforme processen en nieuwe, moderne technologieën. Samen met DiVerz! als 'launching customer' ontwikkelde DDi het revolutionaire RPA Platform, dat wordt ingezet op de dagelijkse interne communicatie- en werkprocessen. "Het proces is van inkomende tot uitgaande documentstromen volledig gedigitaliseerd en voorzien van een audittrail. Eenvoudige en repetitieve handelingen zijn geautomatiseerd, waardoor de adviseurs meer tijd en ruimte hebben voor de klant", licht Michael toe.

### **Bediening advieskantoren**

DiVerz! is ontstaan uit de behoefte van de advieskantoren om vanwege marktontwikkelingen samen te werken en is inmiddels uitgegroeid tot een zeer professioneel volmachtbedrijf met een schaalbaar ICT Platform. "Iets waar wij best trots op zijn", zegt Michael, die de huidige organisatie groot genoeg vindt om alles goed te organiseren. "We staan altijd open voor nieuwe samenwerkingen met kantoren die onze visie op de markt delen en de behoefte hebben om verder te professionaliseren. Maar onze focus ligt op de huidige adviesbedrijven, waarmee we inzetten op een professionele bedrijfsvoering met een positief rendement en een gezonde portefeuille. We willen kwaliteit leveren, steeds beter worden en van elkaar leren. Dat is naar mijn mening dé

**'Wij omarmen compliance, want wij zien de noodzaak en het belang voor de risicodragers én klant. Maar het levert wel héél veel werk op.'**

manier om binding te houden met onze adviseurs, risicodragers en businesspartners."

De groei zit 'm vooral in het ontwikkelen van specifieke proposities, gaat Michael verder. "Voor Steijnborg, dat sterk vertegenwoordigd is in de branche van kinderdagverblijven, ontwikkelden wij de BSO busverzekering. NVO richt zich op transport en vrachtvervoer. Misschien moeten we meer in niches denken om voor MKB-klanten van toegevoegde waarde te zijn. Ik ben er overigens van overtuigd dat data een sleutelrol speelt in de toekomst en kijk heel erg uit naar het benutten van de digitalisering en IT-mogelijkheden. Want daarmee is nog zoveel meer mogelijk."





### Mensenwerk

Dat de verzekeringsbranche door consolidaties snel verandert, ontgaat ook Michael niet. "Natuurlijk kijken ook wij naar efficiency, data en IT. Voor verdere professionalisering kan schaal-grootte een middel zijn, en consolidaties lijken nu een doel te worden als overlevingsstrategie. Ik vraag mij af waar de grens van het voordeel van schaalgrootte ligt. Kan de klant nog steeds op alle fronten goed en persoonlijk bediend worden? Wij staan graag naast de verzekerde of ondernemer, advies blijft altijd mensenwerk."

Ook de toenemende eisen met betrekking tot compliancy worden door Michael nauwlettend gevolgd. Binnen DiVerz! is compliance geen bij- maar hoofdzaak. "Wij omarmen compliance, want wij zien de noodzaak en het belang voor de risicodragers én klant. Maar het levert wel héél veel werk op. Gedetailleerde verslaglegging en rapportages zijn in toenemende mate noodzakelijk. Dit heeft óók de samenwerking met verzekeraars veranderd."

### Innovatie

Dan laat Niels de Haan, die ook bij het gesprek is aangeschoven, zich horen. Niels is bij DiVerz! als volmachtbeheerder onder andere verantwoordelijk voor het Werkprogramma Risicobeheersing Volmachten en de contacten met de volmachtgevers. Ook bewaakt hij de

implementatie van productwijzigingen en de impact hiervan op de adviseurs. Verder organiseert hij de audits en is hij vraagbaak voor de acceptanten. Kortom, Niels heeft een belangrijke rol bij DiVerz!. Michael "Ik zeg weleens dat Niels het geweten van ons volmachtbedrijf is". Niels benoemt een keerzijde van compliancy. "Compliance kan ook een rem zijn op innovaties. Vooral kleine initiatieven worden gehinderd door de vele regelgeving en standaardisatie. Volume en rendement zijn leidend en noodzakelijk voor het ontwikkelen van maatwerkproposities."

DiVerz! is vooruitstrevend als het gaat om digitalisatie van processen. De claimsengine van EMS is daar een voorbeeld van. Klanten kunnen via deze tool online 24 uur per dag en 7 dagen in de week een schade melden. Op basis van een door de klant ingevulde vragenlijst ondersteunt deze applicatie de schadebehandelaar met ingebouwde kennisregels voor het maken van een objectieve beslissing over het uitkeren, herstellen of afwijzen van een schade. Michael: "De schadebehandelaar heeft dankzij deze tool meer tijd voor verdieping op schades én hij heeft meer tijd voor de klant. Juist daar waar we het verschil kunnen en moeten maken. Belangrijker nog is dat door gemak en eenvoud de klantbeleving toeneemt."



### Pijnpunt

De toenemende vergrijzing in de verzekeringsbranche is een pijnpunt, vindt Michael. Ook DiVerz! heeft moeite om jonge medewerkers te verleiden te kiezen voor een toekomst bij het volmachtbedrijf. "Ik vraag mij weleens af welk imago onze branche heeft. Hoe aantrekkelijk zijn wij voor bijvoorbeeld schoolverlaters? Ik zie veel te weinig jonge mensen voor de verzekeringsbranche kiezen. Terwijl wij graag laten zien hoe leuk ons vak is. Het verzekeren van risico's, het bieden van continuïteit voor klanten die getroffen zijn door een brand of personeel dat uitvalt helpen te re-integreren geeft veel voldoening. Er zijn zoveel nieuwe, gave initiatieven om klanten te helpen. Denk aan de ontwikkeling van nieuwe producten voor een circulaire economie of aan het meedenken met verzekeringsoplossingen voor nieuwe voertuigen die op de markt komen. Dat is toch geweldig werk", roept Michael enthousiast.

Dat de traditionele manier van personeelswerfing, met het plaatsen van een vacature in een lokaal dagblad, niet meer werkt, heeft ook hij gemerkt. "Wij proberen nieuw personeel actief en online te werven."

### Belangrijk instrument

Michael, die sinds kort lid is van de commissie

ledenzaken van de NVGA, is blij met het bestaan van de belangenvereniging. "De NVGA heeft een goede naam en een rijke traditie waar we trots op mogen zijn. Net als wij staat de vereniging voor kwaliteit. De NVGA brengt structuur aan in nieuwe ontwikkelingen en ondersteunt ons volmachtbedrijf en de andere leden het werk efficiënter te doen, bijvoorbeeld door leidraden en allerlei basisdocumenten op te stellen. Daarnaast is de NVGA een belangrijke vertegenwoordiger om aan tafel te zitten bij partijen als de DNB, toezichthouders, verzekeraars en collega's in de branche. Zonder de NVGA zouden we monddood zijn en het is altijd fijn om met andere vakbroeders te praten over ontwikkelingen in de markt."

Wel vindt hij dat de vereniging nóg toegankelijker mag worden. "Voor de buitenwereld lijkt het soms een beetje een old boys network, terwijl de NVGA juist een partij is die samenwerking met de markt en haar leden opzoekt. Ik denk dat de NVGA wel nog meer kan betekenen voor de lagen onder het management." Michael krijgt bijval van Niels. "Ik mis over de afgelopen periode het klankborden met branchegenoten wel een beetje. Dat gaat een stuk makkelijker als er bijeenkomsten zijn, zoals lunches, waar je dat contact kunt opzoeken."





# AGENDA + KORT NIEUWS

## 24

JUN 2022

### Zomerfeest

Van uitstel komt geen afstel!  
Het feest dat vanwege corona al een aantal keer uitgesteld werd, staat nu gepland op 24 juni 2022 in Botanic Sanctuary Antwerp.

## 16

SEP 2022

### NVGA golfevent

Op 16 september 2022 is het weer tijd voor het jaarlijkse NVGA golfevent. Op golfresort Brunssummerheide worden weer een wedstrijd en een clinic georganiseerd gevolgd door de traditionele afsluitende BBQ.







**Let's build**  
a consumer first world.

**building blocks**  
#1 in Consumer AI

**Dé data en personalisatie partner voor verzekeraars en volmachten.**

Winnaar van de NVGA AM:innovatieprijs 2019




**de Goudse**  
verzekeringen  
VOOR ONDERNEMERS

**VOOR DE ONDERNEMER DIE KIEST VOOR PERSOONLIJK ADVIES**



**Meer dan alleen verzekeren**



50 jaar geleden begon Unigarant als klein kantoor aan het Rokin in Amsterdam. In 1975 verhuisden we naar Hoogeveen en groeiden daar uit tot dé specialist in particuliere schadeverzekeringen. We hebben veel meegemaakt in 50 jaar. Maar één ding is nooit veranderd: we gaan tot het uiterste voor onze klanten. Wij zijn meer dan verzekeren. Wij zijn Unigarant.

**anwb** | **50 jaar unigarant**  
verzekeringen  
#verzekereniseenfeest



**nvga** verbindt en organiseert

# Wij helpen mobiliteitsbedrijven succesvol ondernemen



Van autobedrijf tot benzinepomp en van  
rijkschool tot fietsenwinkel. Weten wat wij  
voor jouw bedrijf kunnen betekenen?

Kijk op [bovemij.nl](http://bovemij.nl)



 **Bovemij**  
Samen vooruit!



## FIETS DE MOOISTE BERGEN VAN DE DOLOMIETEN

**SAMEN VOOR KINDEREN MET KANKER**

MEER INFO EN DONEREN  
**WWW.GIRODIKIKI.NL**

 **SOLERA**







BERTIL HEUS EN MARIËLLE STENGES-VAN RUTH VAN DAS

# 'Het fijnmazige netwerk van adviseurs en gevolmachtigden is onze levensader'

Tekst Martin Veldhuizen

Sinds enkele jaren verkoopt juridisch dienstverlener DAS zijn verzekeringsproducten en diensten enkel via distributiepartners als serviceproviders en gevolmachtigden. Bertil Heus, manager Commercieel Portefeuillemanagement, en Mariëlle Stengs, teammanager Corporate Accounts, vertellen over het Juridisch Servicecenter van DAS, de unieke polisdatabase en de begeleiding van volmachtkantoren bij productconversies.

**Vrijwel alle coronamaatregelen zijn opgeheven. Hoe is DAS de afgelopen twee jaar doorgelopen?**

**Mariëlle:** "We ontvingen vooral een andere mix van schademeldingen. In het begin van de pandemie kregen we veel vragen over vliegtickets en vouchers. Later liep het aantal letselschades flink terug, dat kwam natuurlijk doordat er minder verkeer was. In plaats daarvan steeg juist het aantal meldingen van burenruzies en bouwgerelateerde zaken. Want de mensen waren vaker thuis en er werd, ook door de krapte op de woningmarkt, flink verbouwd. Onzekere tijden als gevolg van Covid-19, maar ook economische

ontwikkelingen onderstrepen het belang van rechtsbijstand en onze missie om het recht toegankelijk te maken en houden."

**Bertil:** "Aanvankelijk waren we heel onzeker over wat de coronapandemie zou betekenen voor het aantal faillissementen onder zakelijke klanten. We verruimden al snel ons incassobeleid, omdat we voorzagen dat klanten financieel in de knel zouden komen. Mede door voorzieningen van de overheid is daar nauwelijks gebruik van gemaakt. En onze eigen omzet liep gelukkig gewoon door, ook die vanuit de volmachtkantoren.

### Hoe verliep de switch naar thuiswerkende medewerkers?

**Mariëlle:** "De medewerkers van mijn team Accountmanagement waren al gewend om thuis én op kantoor te werken. Voor andere afdelingen, zoals ons callcenter, gold dat niet, dus er moest best veel gebeuren. Dat ging supersnel, binnen twee weken werkte iedereen vanuit huis. Dat we onze winkel tijdens die transformatie konden openhouden en dat we bereikbaar bleven voor onze klanten, was enorm belangrijk. Verder zochten we actief contact met onze distributiepartijen, waaronder de volmachten. Wij wilden weten of ze hulp of ondersteuning nodig hadden of behoefte aan bepaalde informatie. Ik vind het nog steeds verbazingwekkend hoe snel we als totale branche de switch naar volledig thuiswerken hebben kunnen maken."

### Toch ben je blij dat je weer naar kantoor mag.

**Mariëlle:** "De drempel om iets online af te handelen is weg en dat zal deels blijven door het hybride werken. Hierdoor werken niet alleen wij efficiënter, het kost ook onze distributiepartners minder tijd. Maar inderdaad, gelukkig zijn we weer gestart met fysieke ontmoetingen. Persoonlijk heb ik dat gemist en je merkt die behoefte ook bij volmachtkantoren. Om olie in de machine te gooien en verdieping te vinden, moet je met elkaar aan tafel zitten. Onze business draait om mensen en daarom is het zo belangrijk om elkaar fysiek te ontmoeten."

**Bertil:** "Zeker in creatieve processen is dat essentieel. Het was minder makkelijk om samen met medewerkers van een serviceprovider of volmachtkantoor via Zoom of Teams een nieuwe propositie te ontwikkelen. Ook ik proef aan beide kanten de behoefte om elkaar weer live te ontmoeten."

### Ondanks de coronapandemie heeft DAS niet stilgezeten. Wat kun je vertellen over de ontwikkelingen van de afgelopen jaren?

**Bertil:** "In de samenwerking met volmachtkantoren en serviceproviders is de rechtsbijstandsverzekering een beetje vreemde eend in de bijt."



**Mariëlle Stengs**

Teammanager  
Accountmanagement  
Corporate Accounts

'Wij zijn al ruim 50 jaar actief in de volmachtbranche en hebben samen mooie producten ontwikkeld.'





### **Bertil Heus**

Manager Commercieel  
Portefeuillemanagement

Terwijl gevolmachtigden in alle andere branches het proces van acceptatie tot schade zelf afhandelen, mag dat qua wetgeving bij rechtsbijstand juist niet. Wij verzorgen de schadeafhandeling, maar de gevolmachtigde heeft de administratie van de klant. Op het moment dat er een schade gemeld wordt, moesten we voorheen eerst de polis- en dekkingsgegevens opvragen bij de gevolmachtigde. Daarna konden we pas voor die klant aan de slag. Dat hebben we opgelost met het opzetten van ons Juridisch Servicecenter, waar klanten direct eerstelijnsadvies kunnen vragen en hun schade kunnen melden. Door er meteen bij te zijn, voorkomen we erger en lossen wij juridische problemen deskundig en snel op.

Op dit moment zijn we bezig om de datakwaliteit te optimaliseren. In samenwerking met Marketscan, onze volmachtrelaties en serviceproviders ontwikkelen we een polisdatabase, waarin we *real time* de dekkingsgegevens van klanten kunnen zien. Hierdoor kunnen we klanten met een juridisch probleem direct informeren over de dekking én verder helpen. Daarnaast belasten we de gevolmachtigden niet meer met vragen over de dekking, waardoor zij meer tijd overhouden om aan hun klanten te besteden."

### **Jullie zetten je ook actief in om de portefeuilles van gevolmachtigden actueel te houden.**

**Bertil:** "Wij zijn al ruim 50 jaar actief in de volmachtbranche en hebben samen mooie producten ontwikkeld. Een jaar of twee geleden zijn we begonnen met het rationaliseren van ons assortiment. We zetten oude producten om naar nieuwe producten, die voldoen aan de huidige wet- en regelgeving en een dekking hebben die aansluit op maatschappelijke ontwikkelingen. DAS begeleidt de volmacht van begin tot eind met deze conversies. We zijn gestart met particuliere producten, daarna waren de autoverzekeringen aan de beurt en we staan nu aan de vooravond van de conversie van de zakelijke en zorgportefeuille. Op deze manier helpen wij gevolmachtigden de portefeuille beheersbaar te houden en het klantbelang voorop te stellen. Uit klantonderzoeken blijkt, dat de energie die wij hierin stoppen enorm wordt gewaardeerd."

### **Hoe bevalt de samenwerking met de volmachtbranche?**

**Bertil:** "Wij kiezen er bewust voor om onze verzekeringsproducten en diensten enkel via het intermediair, serviceproviders en volmachtkantoren aan de man te brengen. Met online verkoop zijn we gestopt. Het fijnmazige netwerk van adviseurs en gevolmachtigden is onze levensader."

**Mariëlle:** "Wij gaan de bediening van de kantoren achter de serviceproviders verder intensiveren. Bij veel van die kantoren ligt de focus



vaak wat meer op brandproducten of aansprakelijkheid. Dat is best wel logisch, want schades in die branche raken eindklanten direct in de portemonnee als er iets misgaat. Bovendien gaat er veel tijd zitten in een goed advies voor een rechtsbijstandsverzekering. Onbekend maakt onbemind, dus ik snap dat een adviseurminder aandacht besteedt aan rechtsbijstand als hij het product niet zo goed kent. Daarom intensiveren we dit jaar ons relatiemanagementprogramma 'DAS Business', waarmee we gevolmachtigden, serviceproviders en hun aangesloten advieskantoren actief begeleiden bij de advisering en verkoop van onze producten en diensten. We gaan mensen opleiden, ondersteunen de kantoren bij marketingcampagnes en gaan op verzoek mee naar het adviesgesprek met zakelijke eindklanten. Onze aanpak is redelijk uniek, want veel verzekeraars maken juist een terugtrekkende beweging op accountmanagement. Wij denken echter dat een intensievere samenwerking voor drie partijen een win-win situatie oplevert: voor de klant, de gevolmachtigd agent én DAS.

Kantoren die nu al onderdeel zijn van ons relatiemanagementprogramma, geven dat ook aan. Ze zeggen dat ze nu veel beter het nut van een rechtsbijstandsverzekering aan hun klant kunnen uitleggen."

**Bertil:** "Ons product is een onderdeel van het totale advies, maar vaak zie je dat er pas een rechtsbijstandsverzekering wordt afgesloten als de klant een probleem heeft of ziet aankomen. Met name in het volmachtkanaal zijn adviseurs daar in het adviesproces gelukkig heel alert op, waardoor dat over het algemeen leidt tot een goed renderende portefeuille.

#### In de verzekeringsbranche regent het fusies en overnames. Wat merkt DAS van de toegenomen behoefte aan consolidatie?

**Bertil:** "Ik constateer dat vooral het provinciale kanaal bij DAS onder druk staat. Steeds meer adviseurs die voorheen rechtstreeks zaken deden met ons, sluiten zich aan bij een serviceprovider of een volmachtkantoor. Het is belangrijk

'Ik hoop dat er veel aandacht blijft voor datakwaliteit en dat iedereen in de branche de urgentie daarvan blijft onderkennen.'

voor ons om bij die klanten in beeld te blijven. De serviceproviders omarmen de aandacht die wij blijven geven aan de kantoren waar zij mee samenwerken. Doordat serviceproviders, advieskantoren, volmachtbedrijven en verzekeraars steeds groter worden, dreigt het gevaar dat onze afstand tot de adviseur die bij de klant aan tafel zit groter wordt. Maar die adviseur maakt voor ons wél het verschil, ongeacht voor welke distributiepartner hij werkt. Daarom vinden wij het belangrijk om dicht op de adviseur en de gevolmachtigde te (blijven) zitten.

#### **Welke andere ontwikkelingen bij DAS of in de verzekeringsbranche wil je nog benoemen?**

**Mariëlle:** "DAS gaat zich nog meer toeleggen op haar kernactiviteit: juridische dienstverlening. Naast dat klanten snel telefonisch advies kunnen inwinnen via ons Juridisch Service Center, kunnen zij 24 uur per dag en 7 dagen per week op onze website terecht voor informatie en (gratis) voorbeelddocumenten zoals leveringsvoorwaarden. Daarmee zetten we in op preventie en het voorkomen van geschillen. Verder bieden we niet-verzekerden rechtsbijstand via On Demand tegen een fixed fee. Binnenkort breiden we die diensten nog verder uit met verschillende tools. Ook onderzoeken wij de mogelijkheid om diensten via de systemen van de gevolmachtigde aan te kunnen bieden. Denk bijvoorbeeld aan de situatie dat een schadebehandelaar bij een

volmachtkantoor een verkeersschade behandelt, waarbij ook letselschade is ontstaan. Als die klant niet verzekerd is voor letselschade, moet die behandelaar ons met één druk op de knop kunnen inschakelen voor die letselschade, zodat de klant toch kan worden geholpen."

**Bertil:** "Ik hoop dat er veel aandacht blijft voor datakwaliteit en dat iedereen in de branche de urgentie daarvan blijft onderkennen. Voor ons is dat ook een belangrijk onderwerp, ook vanwege de eerdergenoemde polisdatabase die wij samen met volmachtkantoren hebben ontwikkeld."

#### **Tot slot, wat maakt DAS uniek?**

**Bertil:** "DAS verleent met een groot aantal fantastische juristen en advocaten kwalitatief hoogwaardige juridische hulp. Daarnaast hebben we oog voor de emoties die bij ons vak komen kijken en besteden we aandacht aan preventie. Wat ons uniek maakt is dat wij onze verzekeringsproducten en diensten enkel via distributiepartners verkopen en niet rechtstreeks. De rol van de adviseur is belangrijk en daarom besteden wij hier veel aandacht aan door ondersteuning te bieden in de advisering en bij de verkoop van rechtsbijstandverzekeringen en juridische diensten. En met ons Juridisch Servicecenter met polis database kunnen wij de klant direct informeren over de dekking en verder kunnen helpen. Dat hebben andere partijen niet in deze vorm."



# 'Afghanistan is by far de beste periode in mijn leven'

**Luitenant-generaal buiten dienst Hans van Griensven is één van de sprekers tijdens het NVGA-congres. Leiderschap is zeker een onderdeel van zijn verhaal. "Op een spannend moment is er maar één die beslist!"**

Hans van Griensven werkte 41 jaar voor Defensie. Een periode waarin de Brabander onder andere commandant van het opleidings- en trainingscentrum van de genietroepen was en op het militair hoofdkwartier van de NAVO in Brunssum werkte. Ook leidde hij de Task Force Uruzgan in Afghanistan. Daar geeft hij in 2007 leiding aan de slag om Chora, waarbij meer dan tweehonderd slachtoffers vallen. Niet alleen Taliban-strijders, ook twee Nederlandse militairen en een aantal Afghaanse burgers laten het leven.

Ondanks dat het militaire optreden hem later ook op kritiek komt te staan, noemt Van Griensven de zeven maanden die hij in Afghanistan doorbracht 'by far de beste periode in mijn militaire leven'. "Defensie is in feite één groot opleidingsinstituut. Als militair word je opgeleid voor iets dat je nooit hoopt te doen. Toch leef je op een bepaalde manier naar dat moment

toe. In Afghanistan kon ik laten zien wat ik al die jaren daarvoor geleerd had. De rol die ik daar had, paste mij als een handschoen."

## **Boodschap**

Van Griensven, die in 2020 met pensioen ging, vertelt graag over zijn ervaringen bij Defensie. "Ik ben mijn hele werkzame leven veel bezig geweest met instructie en heb een boodschap. o.a. over leiderschap. Veel daarover kun je leren in de boeken, maar ik heb in de praktijk ervaren welke factoren bij leiderschap een rol spelen. Zoals een goede communicatie, samenwerken, vertrouwen houden in je mensen en de juiste info verzamelen."

Het leiderschap dat van een militair in oorlogstijd wordt verwacht, verschilt niet zoveel met het leiderschap in het bedrijfsleven, zegt Van Griensven. "Veel facetten zijn hetzelfde. Ook CEO's van grote ondernemingen en eigenaren



van MKB-bedrijven moeten de neuzen dezelfde kant op krijgen. Het grootste verschil is dat een militair leider soms beslissingen neemt over leven en dood. Maar ook in het bedrijfsleven moeten moeilijke beslissingen genomen worden. Dan kun je niet verstijven, maar moet je op jezelf vertrouwen en een knoop doorhakken. Daar is lef en moed voor nodig, want je weet nooit of je de juiste knoop doorhakt. In Nederland wil iedereen meepraten en meebeslissen, totdat het spannend wordt. Op zo'n moment is er maar één die beslist!"

# 'Hoe blijven we relevant voor klanten?'

**Het Utrechtse bedrijf TrendsActive ontwikkelde een model dat laat zien waar en hoe organisaties relevant kunnen blijven in het leven van hun doelgroepen. Head of Inspiration Aljan de Boer vertelt tijdens het NVGA-congres in Soest over de belangrijkste trends in klantgedrag en hoe deze trends kunnen worden vertaald naar concrete acties. "Het vertrouwen in verzekeraars is niet zo groot, maar veel mensen realiseren zich niet, dat ze niet zonder verzekeringen kunnen."**

Aljan de Boer kan enorm gefascineerd raken door het gedrag van mensen. Vanuit die fascinatie vertelt hij organisaties over trends waar ze op moeten inspelen om interessant te blijven voor klanten. "Ik laat graag de menselijke behoeften zien. Mentaal welzijn is nu bijvoorbeeld een belangrijk thema. Veel mensen kampen met een burn-out of andere stressgerelateerde klachten, maar de meeste zorgverzekeraars richten zich van oudsher op fysieke problemen. Terwijl mentale gezondheid echt onderdeel is van iemands fysieke toestand."

## **Paradox**

De Boer geeft een aantal voorbeelden van de menselijke behoeften van nu. "Klanten vinden het belangrijk dat bedrijven hun

maatschappelijke inzet tonen. a.s.r. doet dat bijvoorbeeld goed met hun gerichte actie 'Helpen door te doen'. De verzekeringsbranche voelt zich minder comfortabel bij de generatie Z en de wijze waarop zij naar de wereld en dus ook naar verzekeraars kijken. De huidige generatie bestelt met één klik op hun telefoon een pizza bij Domino's en willen deze mogelijkheid ook voor het sluiten van een verzekering. Ze snappen ook niet dat verzekeringsmaatschappijen nog steeds polissen via de post versturen en niet gewoon digitaal verzenden."

Er is dus nog wel wat werk aan de winkel voor de verzekeringsbranche, stelt De Boer. "Het vertrouwen van mensen in verzekeraars is niet zo groot. Iemand die één keer zijn zonnebril niet



vergoed krijgt, kan daarna bijvoorbeeld jarenlang boos blijven. Tegelijkertijd realiseren veel mensen zich niet, dat ze niet zonder verzekeringen kunnen. Terwijl ze het fijn vinden dat de schade wordt vergoed als ze hun auto in de praktijk rijden of dat de kosten van een ziekenhuisopname door de zorgverzekeraar worden betaald. Die paradox is interessant en laat zien dat er ruimte ligt om verzekeraars relevanter te maken.”

### **Intellectueel entertainment**

TrendsActive heeft al veel grote nationale en internationale ondernemingen, zoals Nationale Nederlanden, Swiss Life, Samsung en IKEA,

geïnspireerd. Maar wie van De Boer een gelikte presentatie verwacht met slides vol met tekst, komt bedrogen uit.

“Wat ik doe, kun je omschrijven als intellectueel entertainment. Aan de hand van beelden probeer ik op een aanstekelijke en humoristische manier het publiek inzicht te geven in wat mensen echt belangrijk vinden en hoe ze daarop kunnen inspelen. Ik vertel niet alleen wat er leeft onder mensen en waarom dit speelt, ik maak ook duidelijk wat de context is en wat je er vervolgens mee kunt. Wetenschap, maar dan down to earth en makkelijk te begrijpen.”



**Overnameadviseurs  
die de assurantiemarkt  
door en door kennen.**

Sinds 1998

**BHB**  
BHB Dullemond



“ BHB Dullemond wist ons familiebedrijf op een succesvolle wijze met KLAP bij elkaar te brengen. Het hele samenspel heeft uiteindelijk tot een overeenkomst geleid die boven onze verwachting ging. ”

Katinka Slegt



**Waar kunnen we u bij helpen?**  
Bel 033 480 54 82

[www.bhbdullemond.nl](http://www.bhbdullemond.nl)



**Sure  
about  
software**



**Passie voor  
mensen en IT**

[www.vpo.nl](http://www.vpo.nl) | 088 876 0000

# ELKE DAG HELPEN WIJ MENSEN IN ONVERWACHTE SITUATIES.

ALS ASSURANTIEBEDRIJF  
KOM JE VERDER MET LENGKEEK.



Verder gaan, innoveren, vooruitkijken. Zaken waar Lengkeek zich dagelijks mee bezighoudt. Als gevolmachtigd assurantiebedrijf mag u van ons verwachten dat wij u optimaal van dienst zijn, ondersteunen en zaken uit handen nemen. Lengkeek kijkt altijd verder en daagt zichzelf voortdurend uit in alles optimale service en advies te geven. Wilt u ontdekken wat wij voor u kunnen betekenen? Verhalen van klanten lezen? Ga naar onze onlangs vernieuwde website op [lengkeek.nl](http://lengkeek.nl) en ervaar ons.



[www.lengkeek.nl](http://www.lengkeek.nl)



## SAMENWERKING GLASVERZEKERING

Wij werken graag met jullie samen

vestiging Zutphen:  
Nieuwstad 81, Zutphen

vestiging Rotterdam:  
Boompjes 251, Rotterdam

Tel. 0575 - 51 54 42  
[info@sgv.nl](mailto:info@sgv.nl)

Postbus 4147  
7200 BC Zutphen

[www.sgv.nl](http://www.sgv.nl)





# Wie wint de NVGA AM Innovatieprijs 2022?

Tekst Martin Veldhuizen

**Wie wint de NVGA AM Innovatieprijs 2022? Wordt het Alicia Insurance, Doccle, Eerstestap.nl, Insurance Data of Vrieling Adviesgroep? Op 14 april wordt tijdens het NVGA-congres in het Nationaal Militair Museum in Soest de winnaar bekend gemaakt.**

## Selectiecommissie

De selectiecommissie – Levent Türkmen (algemeen directeur SUREbusiness), Alexander van Eerden (ceo Building Blocks, de winnaar van de innovatieprijs van 2020), Bart van de Laak (redacteur AM) en Jacqueline Jonker (secretaris NVGA) – hebben 5 bedrijven geselecteerd uit in totaal 17 inzendingen.

De uiteindelijke winnaar wordt gekozen door een vijfkoppige jury, die bestaat uit: Michael

de Nijs (juryvoorzitter en ceo Voogd & Voogd), Valentina Visser (bestuurslid NVGA), Roger van der Linden (voorzitter Adfiz), Herman Lenferink (managing consultant SIVI) en Annet van den Berg (redacteur AM).

Met de prijs willen de NVGA en AM de innovatiekracht in de volmachtbranche stimuleren. Op deze pagina's stellen wij de genomineerden en hun innovatie in willekeurige volgorde graag aan u voor.

# Eerstestap.nl

## Chatbot Joyce



Eerstestap.nl realiseert en beheert digitale collega's voor partijen in de financiële dienstverlening en daarbuiten. Op initiatief van de VvAA ontwikkelde Eerstestap.nl chatbot Joyce. "VvAA had de gedurfde visie dat er een schaalbare oplossing moest komen om alle klanten de benodigde nazorg te geven. Met alleen fysieke medewerkers lukt dit niet. Daarom is in januari 2020 een programma gestart om een groep klanten voor het einde van 2021 te benaderen voor nazorg. Tegelijkertijd moest een innovatieve en duurzame manier ontwikkeld worden voor het schaalbaar leveren van nazorg aan alle klanten. Via chatbottechnologie, waarbij digitale en fysieke collega's samenwerken in een hybride organisatiemodel", zegt Jan Verstegen, de oprichter en eigenaar van Eerstestap.nl.

### Klantcontact

Chatbot Joyce vervangt aan de voorkant een deel van het repeterende klantcontact dat fysieke collega's periodiek uit moeten voeren op het gebied van nazorg. Daarnaast biedt de chatbot digitale ondersteuning in de afhandeling van het vervolgproces. Het klantcontact wordt opgestart met een e-mailbericht aan de klant en als die vervolgens klikt op het bericht in de link wordt de dialoog met chatbot Joyce gestart.

"De klant doorloopt dan zonder tussenkomst van een fysieke collega de verzekeringscheck. Klanten die hier geen gebruik van willen maken, kunnen dit aangeven en hebben vervolgens de mogelijkheid om een fysieke collega te spreken. Datzelfde geldt voor klanten waarvan op basis van de antwoorden op de vragen in de dialoog wordt vastgesteld dat het verstandig is dat ze een fysieke collega spreken. Slimme analyses van de antwoorden die de klant geeft, ondersteunen dat."

### Toegepaste psychologie

VvAA werkte samen met een team van specialisten en Eerstestap.nl aan de ontwikkeling van chatbot Joyce. Met als doel om zoveel mogelijk klanten te activeren en de dialoog met Joyce te laten afmaken. Hierbij bleek de inzet van toegepaste psychologie zeer effectief. "We hebben de brug kunnen slaan naar de klant, ruim 60% komt in actie. Het overgrote deel hiervan doorloopt de chat en voldoet zonder tussenkomst van een adviseur aan de zorgplicht. Per klant bespaart VvAA 75% van de tijd die een fysieke collega nodig heeft om de klant te activeren en nazorg te geven. Deze medewerkers hebben meer tijd voor (nieuwe) klanten die extra aandacht nodig hebben."

Chatbot Joyce bewijst dat het proactief digitaal benaderen van grote klantgroepen zonder uitbreiding van het aantal fysieke medewerkers mogelijk is. De digitale collega is niet alleen van grote waarde voor de VvAA, Verstegen denkt dat de branche ook haar voordeel ermee kan doen.

### Positieve businesscase

"De basis onder chatbot Joyce is voor elke partij in de volmachtbranche beschikbaar en als maatwerk in te richten. Een digitale collega geeft klanten 24 uur per dag en 7 dagen per week structureel aandacht. Terwijl de kosten beheersbaar en voorspelbaar zijn, voldoe je aan de (na) zorgplicht. Het gevolg is meer tevreden klanten, minder druk op je medewerkers, beheersbare en consistente klantprocessen en een positieve businesscase. Want het klantcontact levert ook waardevolle leads op, dus de nazorg betaalt zichzelf altijd terug."

# Doccle

## Personal Data Store



Het Belgische Doccle ontwikkelde een Personal Data Store. Deze persoonlijke kluis voor berichtenverkeer wordt door 2,5 miljoen Belgen, ongeveer 45% van alle huishoudens, gebruikt. Meer dan 10.000 organisaties zijn aangesloten bij Doccle, waaronder commerciële bedrijven en de Belgische overheid. De Personal Data Store wordt in aangepaste vorm nu ook in Nederland geïntroduceerd, vertelt directeur Otto Lagemaat.

### ANVA

"We hebben de applicatie met behulp van en in nauwe samenwerking met ANVA geschikt gemaakt voor de Nederlandse markt. Het wordt, naast het verzenden van berichten, mogelijk om vanuit de kluis persoonlijke data uit te wisselen. Ook hebben we Nederlandse inlogmechanismen toegevoegd en de mogelijkheid om via IDEAL betalingen te verrichten."

Door Nederlandse klanten en ambassadeurs van Doccle wordt de Personal Data Store vaak vergeleken met de berichtenbox van de overheid, maar dan tussen bedrijven en consumenten. Lagemaat: "De gemiddelde Nederlander beschikt over ordners of schoenendozen vol papieren en een enorme hoeveelheid inlogcodes, passwords en 'Mijn-omgevingen'. Alle data, documenten, facturen, formele stukken, etc. staat bij de consument in allerlei verschillende mailboxen of in zijn 'Mijn-omgevingen'. Dat maakt het niet bepaald overzichtelijk. Het unieke van Doccle is dat iedere consument zijn eigen persoonlijke digitale kluis heeft, waarmee hij zich kan verbinden met de bedrijven die hij vertrouwt en die ook bij Doccle zijn aangesloten. Je hoeft bijvoorbeeld geen inloggegevens meer te onthouden, via de Personal Data Store kom je op de plek waar je wilt zijn. En de applicatie kent ook een archieffunctie, waarin de klant snel en eenvoudig belangrijke documenten als facturen,

polissen, maar bijvoorbeeld ook diploma's kan opbergen en terugvinden."

### Dienstverlening

Het levert de consument veiligheid, gemak, overzicht én grip op, maar Lagemaat legt uit dat de digitale verbinding ook een toegevoegde waarde heeft voor gevolmachtigden. "Organisaties, ook in de volmachtbranche, hebben complexe processen en hoge kosten om klanten te bedienen. Door Doccle ontstaat een betere kwaliteit van dienstverlening. De volmachtgever en zijn klant kunnen dezelfde informatie raadplegen, data en documenten worden vanuit de bron aangeleverd, er zijn minder operationele vragen, het aantal fouten wordt teruggedrongen en het betaal- en incassogedrag verbetert. De processen worden dus efficiënter en goedkoper. Daarnaast bouw je als gevolmachtigde waardevollere klantrelaties op én kun je beter voldoen aan de wetgeving. Want de digitale verbinding speelt ook een belangrijke rol in het beheer van de verzekeringsportefeuille van een klant. Via Doccle is het eenvoudig om in contact te blijven en na bijvoorbeeld een jaar te vragen of de situatie van de klant mogelijk is veranderd. Als gevolmachtigde kun je beter en gerichtter waarde leveren en aan de zorgplicht voldoen. De klant voelt zich daardoor beter geholpen en dat alles tegen lagere kosten."

### Gesteund

Lagemaat voelt zich gesteund door Justin Schlee, strategisch directeur van ANVA, die weet dat consumenten zich ergeren aan alle apps en 'Mijn-omgevingen' in de verzekeringssector. "Hij ziet de mogelijkheden die wij in de digitale verbinding met de klant kunnen leggen. In België laten wij zien dat het werkt."



# Alicia Insurance

## Embedded insurance voor freelancers



Alicia Insurance richt zich volledig op verzekeringen voor freelancers. Het bedrijf ontwikkelde compleet nieuwe verzekeringen voor freelancers op het gebied van onder andere beroepsaansprakelijkheid, ongevallen, rechtsbijstand en arbeidsongeschiktheid. "De verzekeringen kunnen freelancers eenvoudig afsluiten via digitale online platformen waar ze toch al actief zijn", zegt oprichter en CEO van Alicia Insurance Marijn Moerman.

### Embedded insurance

Zo ging Alicia Insurance in 2020 live met Temper, een online platform waar freelancers, zzp-ers en het bedrijfsleven elkaar kunnen vinden door het plaatsen van en reageren op horeca- en retailvacatures. Een jaar later startte de samenwerking met KNAB, waarbij Alicia Insurance via de app van de bank verzekeringen aanbiedt maar gebruikers van de app de look en feel van KNAB zien. En dit jaar ging Alicia Insurance live met HeadFirst, waarbij een pakket collectieve verzekeringen wordt aangeboden aan de professionals die via HeadFirst werken.

Moerman: "Wij zijn de enige speler in Europa die via online platformen een embedded insurance assortiment aanbiedt aan freelancers. Dat doen we door data van online platformen slim te combineren met een 100% digitale klantreis voor freelancers. Een voorbeeld: in de app van Temper kunnen freelancers bij hun persoonlijke instellingen met een paar simpele handelingen de verzekering(en) die ze wensen 'aanzetten'. Ze zijn dan voor de duur van hun werkzaamheden verzekerd voor bijvoorbeeld aansprakelijkheid of ongevallen en krijgen achteraf een nota van de premie."

### Mismatch

Alicia Insurance ontwikkelde de techniek onder andere met AIG, MS Amlin, HDI en Chubb. Een bewuste keuze, legt Moerman uit. "We hebben anderen nodig om te leren waar de mogelijkheden liggen en werken daarom altijd samen met partners in de keten om oplossingen te bedenken. Wij zien dat veel deelnemers aan de arbeidsmarkt niet goed verzekerd zijn door een mismatch tussen de vraag van freelancers en het traditionele aanbod van verzekeringen van werkgevers. En doordat freelancers niet bekend zijn met de risico's die zij lopen, is het vinden van passende verzekeringen een zoektocht voor hen."

Tegelijkertijd constateert Moerman dat de infrastructuur van verzekeraars niet is ingericht op de vraag van een nieuwe generatie klanten. "Onze oplossingen maken de toegang voor freelancers naar passende verzekeringsproducten zeer laagdrempelig. En daarmee nemen we ook verzekeraars als uiteindelijke risicodragers mee in hoe deze snel groeiende en moderne klantgroep goed, modern en passend kan worden bediend. Voorlopig richten wij ons volledig op de markt voor freelancers, maar ons concept is ook toepasbaar in andere sectoren."

### Duitsland en Engeland

Moerman weet dat freelancers, de platformen en de verzekeraars tevreden zijn over de digitale aanpak, de snelheid van handelen en de passende producten van Alicia Insurance. Want in nog geen twee jaar tijd is het bedrijf enorm gegroeid. "We verwachten rond de zomer onze diensten uit te breiden naar Duitsland en Engeland. Wij zijn blij dat onze volmachtgevers meedenken in oplossingen. Zonder hun steun hadden we deze ontwikkeling niet kunnen doormaken."

# Insurance Data

## Insurance Data



Insurance Data ontwikkelt dashboards die gevolmachtigden ondersteunen bij de bedrijfsvoering. Dat doet Insurance Data, een joint-venture van Grijpma ASG en de SVC Groep, op basis van de binnen het volmachtbedrijf aanwezige data met standaard én maatwerk dashboards.

### Stuurinformatie

"Uit een afstudeeronderzoek dat wij in 2017 lieten uitvoeren, bleek dat volmachtbedrijven een grote behoefte hadden aan stuurinformatie", zegt Edwin Perotti, business controller en één van de vennoten van de SVC Groep. Die behoefte werd bevestigd tijdens het Volmachtcongres in 2018, waarbij de NVGA aangaf dat data een steeds belangrijkere rol speelde in het bedrijf van de gevolmachtigde.

"Volmachtbedrijven worden groter en complexer. Ook worden er steeds zwaardere eisen aan hen gesteld als het gaat om het voldoen aan wet- en regelgeving en het beheersen van risico's. Gevolmachtigden beschikken over een enorme hoeveelheid data, maar de oplossingen die er toen waren, boden onvoldoende mogelijkheid om deze data te verzamelen, te presenteren en te analyseren. Om in de behoefte aan stuurinformatie te voorzien, bundelden wij onze technische en vakinhoudelijke kennis en ontwikkelden Insurance Data, een fraai Business Intelligence platform."

### Werkprogramma

De eerste versie van Insurance Data ging in november 2019 live en stelt de gevolmachtigde in staat om data uit verschillende bronnen te combineren en in diverse dashboards te presenteren. Business analist Jordi de Looft zegt hierover: "Wij leveren standaard dashboards en kunnen voor klanten nieuwe (eigen) dashboards ontwikkelen. De dashboards bouwen we in Microsoft Power BI, een generieke tool die voor

gebruikers prima te leren is, en zijn gebaseerd op data uit de polis- en financiële administratie. De getoonde informatie biedt gebruikers de mogelijkheid om de analyses uit te voeren en de bedrijfsvoering te verbeteren."

Insurance Data bouwde speciale dashboards voor de uitvoering van het Werkprogramma Risicobeheersing Volmachten. "De WRV-dashboards stellen volmachtkantoren in staat om de taken van het Werkprogramma makkelijker en efficiënter op te pakken, waardoor processen naar een nog hoger niveau kunnen worden getild. Denk aan het cumulatierisico, naverrekening en interne fraudebeheersing", zegt De Looft.

### Realtime inzicht

Volgens De Looft verschaffen de dashboards de gevolmachtigde dagelijks inzicht in cruciale informatie van zijn bedrijf. "Denk aan financiële, verzekeringstechnische en operationele resultaten, maar ook een opbouw van zijn portefeuille en commerciële inzichten. De inzichten gaan hand in hand met het verbeteren van de datakwaliteit. We hebben zelfs dashboards die ontbrekende of niet juiste informatie opsporen, zodat we de kwaliteit en betrouwbaarheid van de weergegeven informatie kunnen verbeteren."

Dit alles is in de ogen van Insurance Data slechts de opmaat van wat er werkelijk te gebeuren staat. Bedrijven die hun data op orde hebben beschikken niet alleen over goede inzichten, maar kunnen binnenkort ook worden voorzien van voorspellende analyses. Kortom, gevolmachtigden hebben baat bij de dashboards van Insurance Data. "Klanten die ze gebruiken zeggen dat ze beter in staat zijn om sturing te geven aan hun organisatie. Precies daarvoor hebben we dit gedaan", besluit Perotti.

# Vrieling Adviesgroep

## GROHE Sense Guard



Vrieling Adviesgroep geeft zakelijke en particuliere klanten advies over verzekeringen, hypotheeken, pensioenen, bankzaken en de aan- en verkoop van vastgoed. Het advieskantoor ging een samenwerking aan met GROHE, dat de GROHE Sense Guard ontwikkelde, waarmee waterschade in een vroeg stadium kan worden gedetecteerd en voorkomen.

### Hoge schadecijfers

Een analyse van de hoge schadecijfers vormde de aanleiding voor de innovatie, vertelt preventiespecialist Bernd Knol van Vrieling. "Uit de analyse bleek dat brand, water en storm de meest voorkomende oorzaken van schade zijn. We zagen ook dat we erger hadden kunnen voorkomen als we brand- en waterschades eerder hadden gesignaleerd en gingen op zoek naar een partij die ons hierbij kon helpen. In GROHE vonden we een partner die, net als volmachtgever AnsvarIdéa, openstond voor een samenwerking."

De GROHE Sense Guard werkt vrij simpel. Het apparaat wordt aangesloten op de hoofdwaterleiding en monitort 24 uur per dag de waterdruk op de waterleiding. Signaleert de GROHE Sense Guard afwijkend waterverbruik, dan sluit het apparaat zelf de hoofdleiding af, en wordt verdere schade én waterverspilling voorkomen. Daarnaast geeft de app de klant inzicht in zijn waterverbruik.

### Watermanagementsysteem

"In september 2021 zijn we het project gestart. Dataspecialisten van Grohe beoordeelden onze particuliere portefeuille op de leeftijd van de woningen en het aantal schades. Op basis daarvan werd vastgesteld welke huizen de grootste kans liepen op waterschade. Inmiddels hebben we bij 240 woningen de GROHE Sense Guard geïnstalleerd", vertelt Knol, die bekend dat het, ondanks

dat de eerste resultaten positief zijn, nog te vroeg is om conclusies te trekken. "Bij vier huizen is dankzij het watermanagementsysteem schade voorkomen. Het begin is er dus en onze verwachting is dat deze innovatie op de lange termijn bijdraagt aan een lagere schadelast en een langere, duurzame klantrelatie."

Want Vrieling Adviesgroep, GROHE en AnsvarIdéa keken niet alleen naar de technische mogelijkheden, ze vinden ook dat het tijd is voor een andere, innovatieve klantbenadering met een gewijzigde rolverdeling voor bijvoorbeeld de verzekeraar en volmachtgever. "In plaats van standaard geld uit te keren als er schade is, kun je veel beter samen met de klant bekijken hoe schades kunnen worden voorkomen. Voor alle partijen is het beter als er geen lekkages ontstaan en er geen schade hersteld hoeft te worden of inboedel moet worden vervangen. Zo houden we de premie laag en dragen we bij aan een beter milieu."

### Preventie

Knol roept andere (keten)partners in het volmachtkanaal daarom op hun voorbeeld te volgen en anders te leren denken. "Elk (volmacht)kantoor kan deze samenwerking met een partij als GROHE aangaan. Onze ervaring is dat klanten zich door de persoonlijke aanpak verbonden en gehoord voelen. Als gevolmachtigde kun je op die manier echt je toegevoegde waarde voor de klant bewijzen. Over het algemeen is onze branche wat terughoudend. Maar wij willen niet langer de traditionele tussenpersoon zijn, die alleen de risico's verzekerd en schade-uitkeringen verzorgd. We vinden preventie ontzettend belangrijk en willen onze klanten helpen om schade te voorkomen."





midglas®

Dat geeft  
vertrouwen  
en biedt  
zekerheid



Midglas glasverzekeraar is een full-service dienstverlener gespecialiseerd en marktleider in het verzekeren van glas. Alles van preventie tot schadeafhandeling goed geregeld onder één dak. De vele tevreden klanten, die ons met een 8,6\* aanbevelen zijn het bewijs. Scan de QR-code en beleef het zelf!

\*Feeddex meetdatum 15 maart 2022

[info@midglas.nl](mailto:info@midglas.nl) 076 522 44 77 [www.midglas.nl](http://www.midglas.nl)



Volmacht  
in haar  
kracht

MAASLOYD  
schadeverzekeringen

**Wilt u als inkomen volmacht bedrijf  
meer grip op uw rendement?**

**Wilt u van offerte naar aanvraag,  
van aanvraag naar polisbeheer,  
van polisbeheer naar schade-uitkeren?**

**Wilt u op basis van schadelast op  
werknemersniveau uitgebreide  
management informatie waarmee  
u kunt bijsturen?**

**Met VDD van Reliforce werkt u efficiënt  
en bent u in control voor al uw  
volmacht inkomensverzekeringen**



 **Baloise**  
Insurance

City Link, Posthofbrug 16, 2600 Antwerpen, België  
Afdeling 'Underwriting Agencies'  
Tel.: +32 3 247 247 23 60 – [uwa@baloise.be](mailto:uwa@baloise.be)



# Heeft uw relatie alle risico's in beeld?

Ontdek alles over risicogericht adviseren  
op [averoachmea.nl/risicomanagement](http://averoachmea.nl/risicomanagement)



# Volmacht?

SVC accountants & adviseurs  
voor financieel dienstverleners!



Founding partner:

**INSURANCE  
DATA** 



**SVC advies, accountancy, compliance en controlling**

Prinses Marielaan 1, Amersfoort T 033 - 43 31 557 W [www.svcgroep.nl](http://www.svcgroep.nl)

... SVC accountants & adviseurs voor financieel dienstverleners





# Allianz, uw partner in Volmacht.



Allianz Nederland Schadeverzekering  
Coolingsingel 120, Rotterdam  
Team Volmachtbeheer  
088 - 577 69 30  
volmachten@allianz.nl  
www.allianz.nl



## Wij gaan u helpen.

Bij schade of een conflict wilt u voor uw klant meteen juridische hulp of advies organiseren. Laat op dat moment uw klant bellen met het Juridisch Servicecenter van DAS: 020 651 88 15. Onze juridisch adviseurs gaan dan aan de slag.

Wij (her)kennen uw klanten direct. Samen zorgen we daardoor voor een passende, juridische oplossing. Met luisteren, begrijpen, aanpakken en oplossen. Met onze expertise staat uw klant sterker. Vraag het DAS.

[www.das.nl](http://www.das.nl)



Meesters in juridische hulp



# Werk samen met MS Amlin

Uw expert voor zakelijke verzekeringen



- ✓ Betrouwbare en deskundige partner
- ✓ Maatwerkoplossingen en risicopreventie
- ✓ Wereldwijde dekkingmogelijkheden
- ✓ Digital Trading voor het MKB
- ✓ Onderdeel van top-10 Japanse verzekeringsgroep MS&AD



Casualty



Property



Marine



# Wie volgt de kopgroep en rondt de UIV snel af?

Tekst Alex de Ruiter

**Het eerste kwartaal van 2022 lijkt voorbij te zijn gevlogen. Eind vorig jaar is de termijn voor het omzetten van de particuliere standaard maatschappij producten verlengd tot 31 maart. Op het moment van dit schrijven hebben we nog 2 weken te gaan en maken we de balans op.**

## **Voortgang omzetten particuliere (aangepast) 100% standaard maatschappij producten**

In tabel 1 een verdeling over volmachtkantoren van de voortgang. De voortgang is hierin uitgedrukt in het aantal omgezette producten. Voor veel kantoren geldt de '80/20-regel'. Dat wil zeggen dat verreweg het grootste volume in zowel premieomvang als in het aantal polissen zit in een beperkt aantal producten.

12% van de gevolmachtigden is ruim voor het verstrijken van de deadline geheel klaar met de particuliere producten. Vanuit SUIV willen we hen graag hartelijke feliciteren met dit mooie resultaat. Van de gevolmachtigden die volgens tabel 1 nog geen producten heeft omgezet (34,3%) weten we dat een groot aantal wel degelijk met de voorbereidingen bezig is, maar dit nog naar productie moet brengen of zelfs al bezig is met omzetten, maar dit via de rapportage nog niet heeft bevestigd.

## **Lever tijdig uw voortgangsrapportage aan**

Van nog te veel kantoren ontvangen we niet maandelijks de rapportage waaruit blijkt wat de actuele status is. Dat maakt het lastig om vanuit SUIV het overzicht te houden op de totale voortgang en alle stakeholders goed te kunnen informeren. Levert u dus steeds tijdig uw voortgangsrapportage aan!

## **Concreet plan van aanpak inclusief maandelijks rapportage**

De kantoren die na 31 maart nog niet (geheel) klaar zijn zullen de komende periode alles op alles moeten zetten om alsnog aan de doelstelling te voldoen. Zij ontvangen binnenkort het verzoek van ons om een concreet plan van aanpak op te leveren, waaruit blijkt wanneer zij alsnog alle producten binnen de categorie particulier (aangepast) 100% standaard maatschappij product hebben omgezet. Aanvullend rapporteren zij maandelijks via een online uitvraag in hoeverre men op schema ligt om de tijdslijnen in dit plan te halen.

## **Voortgang AFD-definities**

### *Kwaliteit AFD-definities*

Er zijn nog te vaak correcties nodig van reeds door verzekeraars gedistribueerde AFD-definities. We zien gelukkig wel dat de wijzigingen in de AFD-definities steeds minder impact hebben op de inrichting in de polisadministratie. Hoewel reguliere productwijzigingen er nu eenmaal bij horen heeft een (te) hoog aantal wijzigingen op dit moment relatief veel impact op de benodigde capaciteit in de keten.

### *Blijven verbeteren*

Verzekeraars moeten dus blijven werken aan kennisontwikkeling en het testen van

| % producten omgezet naar de uniforme inrichting | % gevolmachtigden |
|-------------------------------------------------|-------------------|
| 100% van de producten omgezet                   | 13,3%             |
| 67% tot 99% van de producten omgezet            | 18,2%             |
| 34% tot 66% van de producten omgezet            | 19,0%             |
| 1% tot 33% van de producten omgezet             | 15,2%             |
| 0 producten omgezet of actuele status onbekend  | 34,3%             |

Tabel.1 Voortgang omzetten particuliere producten

AFD-definities alvorens deze breed te distribueren. Ook bespreken we met verzekeraars een duidelijke jaarplanning te maken rond de wijzigingen die zij voornemens zijn om door te voeren, zodat deze waar mogelijk gecombineerd kunnen worden in eenzelfde versie. Tegelijk moet de volmachtketen ook efficiënter worden in het verwerken van nieuwe productversies. Dit vraagt ook om een hoge(re) mate van geautomatiseerde ondersteuning vanuit systeemhuizen en softwareleveranciers. Dit zorgt er voor dat gedistribueerde AFD-definities of wijzigingen hierop zo snel mogelijk kunnen worden verwerkt door gevolmachtigden.

#### *Zakelijke producten*

Er zijn inmiddels een flink aantal zakelijke AFD-definities beschikbaar. Een aantal verzekeraars heeft hier nog stappen te zetten. Het is voor hen zaak hier flink tempo mee te maken, zodat hun volmachten hier snel mee aan de slag kunnen.

#### *Inkomensproducten*

Begin dit jaar zijn de verzekeraars die inkomensproducten in volmacht voeren verzocht om, in aansluiting op de lopende implementatie van het NVGA Protocol voor Inkomen, ook voor deze producten de AFD-definities op te stellen. De gevolmachtigden met inkomensproducten in portefeuille worden binnenkort verder geïnformeerd hierover.

#### **Opstellen AFD-definities voor eigen ontwikkelde producten**

Gevolmachtigden die eigen ontwikkelde producten voeren zijn zelf ook verantwoordelijk voor het opstellen van de AFD-definities voor deze producten. We merken dat veel gevolmachtigden

hier nog niet mee gestart zijn, terwijl de particuliere eigen producten uiterlijk 1 juli 2022 dienen te zijn omgezet. Begint u hier dus direct mee als u nog niet gestart bent. SIVI organiseert maandelijks workshops waarin uitleg wordt gegeven over het opstellen van AFD-definities. Kijk voor informatie op [www.sivi.nl/afd-online-samenstellen/](http://www.sivi.nl/afd-online-samenstellen/). Indien gewenst kunnen diverse externe partijen u eventueel helpen bij het opstellen van uw AFD-definities wanneer u hier zelf onvoldoende capaciteit voor heeft.

#### **Kennisborging uniforme inrichting**

Op verzoek van de Stichting Assurantie Registratie (SAR) heeft SUIV een PE-workshop ontwikkeld voor mensen die staan ingeschreven in het Register Gevolmachtigd Agent. De uniforme inrichting is de nieuwe blijvende werkwijze in de volmachtketen dus het is belangrijk dat actuele kennis hiervan goed wordt verankerd binnen uw organisatie. U kunt zich hiervoor inschrijven op de website van SAR ([www.stichtingassurantieregistratie.nl](http://www.stichtingassurantieregistratie.nl)). De workshops voor april, mei en juni zijn inmiddels volgeboekt, maar er worden in de maanden daarna nog nieuwe workshops gepland.

#### **Vooruitblik komende periode**

De migratie naar uniforme inrichting is een belangrijke en essentiële collectieve doelstelling binnen de volmachtketen. Het afmaken van de particuliere producten heeft nu de hoogste prioriteit. Daarnaast is het zaak voor de zakelijk producten en de eigen producten nu tempo te maken en te zorgen dat deze plannings gehaald worden. Kijk op [www.suiv.nl/planning-tijdslijnen/](http://www.suiv.nl/planning-tijdslijnen/) voor het overzicht met de tijdslijnen per traject.





DE PASSIE VAN FREDERIK DE VREES

# 'Hoor ik Miles Davis, dan is mijn dag weer goed'

Tekst Martin Veldhuizen



Frederik de Vrees, volmachtmanager bij Zuiderhuis en lid van de commissie economische zaken bij de NVGA, rolde uit nieuwsgierigheid én verveling de verzekeringen in. Zijn liefde voor muziek ontstond wél al op jonge leeftijd. Als zesjarig jochie mocht Frederik op slagwerkles, na de middelbare school volgde het conservatorium en de schuur van zijn Eindhovense huis is omgebouwd tot geluidsstudio. "Een leven zonder muziek kan ik mij niet voorstellen."

Een muzikale mancave, zo is de schuur van Frederik de Vrees het best te omschrijven. Stapels cd's en muziek dvd's en een groot aantal muziekinstrumenten vullen de ruimte, waarin een tweezitsbank in de hoek staat weggedrukt. We zien onder andere een marimba, gitaar, trombone, allerlei andere blaasinstrumenten, een drumstel én een prikbord met tickets van concerten die Frederik bezoekt.

En dat zijn er nogal wat, in een uiteenlopend genre. De Eindhovenenaar zag Peter Gabriël, Muse, U2, Radiohead, Kraftwerk, Pink Floyd, Spinvis, Genesis en Prince live spelen, maar ook BB King, Miles Davis en Het Brabants Orkest. Op de vraag naar zijn meest dierbare exemplaar wijst hij echter geen concertticket aan, maar een foto van zijn dochters Lotte en Kim en zoon Joeri, aan de onderkant van het bord. "Een leven zonder muziek kan ik mij niet voorstellen, maar zij zijn veruit het belangrijkste in mijn leven."

### Houten plankje

Met een kunstzinnige moeder, een vader die in een showband speelde en een oppasoom die drummer was en altijd lp's meenam, krijgt Frederik een artistieke opvoeding. "We gingen vaak naar festivals en braderieën waar allerlei bands optraden. Ik raakte zo gefascineerd door de drummers, dat ik op zesjarige leeftijd op drumles wilde."

Zijn ouders vinden dat kleine Frederik het eerst maar eens op de blokfluit moet proberen. Dat weigert hij. "Met veel pijn en moeite mocht ik alsnog op slagwerkles. Dat ik een houten plankje op een rubberen band kreeg in plaats van een drumstel was een tegenvaller, maar ik liet mijzelf niet uit het veld slaan en zette door."

### Conservatorium

Frederik haalt zonder zich bovenmatig in te spannen z'n mavo- en havodiploma en weet dan allang wat zijn volgende stap is. Hij gaat naar het conservatorium, eerst in Tilburg en daarna in Amsterdam. "Ik was vrij lui aangelegd en vier uur

per dag studeren vond ik niet makkelijk. Maar doordat ik toen al in diverse orkesten en ensembles speelde, leerde ik veel in de praktijk."

Als Frederik de zesjarige opleiding afrondt kan hij dirigeren, arrangeren, componeren en orkestreren. Ook speelt hij piano, trombone en klassiek en jazzy slagwerk. Hij vindt een baantje bij de douaneharmonie, wordt leraar op een muziekschool, gaat vanuit huis muziek componeren en sappelt zo een bescheiden inkomen bij elkaar. "Ik werkte 80 uur in de week en verdiende geld voor slechts 20 uur", zegt Frederik lachend.

**'Zowel de  
luisteraar als de  
verzekeringsklant  
baseert zijn keuze  
vaak op emoties.'**





### Stilzitten

Al snel beseft hij dat er (meer) brood op de plank moet komen, zeker als tijdens zijn huwelijk met Karin de kinderen zich aandienen. "Mijn vader had een assurantiëkantoor aan huis, zag dat ik pas om een uur of vier ging werken en vertelde dat hij wel wat handjes kon gebruiken. Ik was 26 jaar, kon slecht tegen stilzitten en dacht: waarom niet? Je kunt dus zeggen dat ik uit nieuwsgierigheid en verveling zijn bedrijf ben ingerold."

Wanneer zijn vader met pensioen gaat, neemt Eveas het bedrijf over, inclusief Frederik. "De toenmalige manager zag het in mij zitten, maar vond dat ik te weinig uren maakte. Ik ging mij meer in het vak verdiepen, volgde verzekeringscursussen en ontdekte hoe complex de materie is. Dat wekte mijn nieuwsgierigheid. Ik vind het leuk om te achterhalen hoe een klant denkt, wat wij voor hem kunnen betekenen en wie we daarvoor in stelling moeten brengen."

### Schademanager

Naast zijn werk blijft Frederik actief als muzikant, componist, docent en dirigent. Als Eveas in 2015 met Zuiderhuis fuseert zet hij een nieuwe stap in zijn verzekeringscarrière, opnieuw aangespoord door zijn leidinggevende. "Hij zei: je kunt orkesten dirigeren en lesgeven en ik zie je hier regelmatig de leiding pakken. Wij hebben een schademanager nodig, gefeliciteerd." Drie jaar later wordt Frederik volmachtmanager. "De volmachtmarkt was voor mij compleet nieuw en het spanningsveld tussen verzekeraar en volmacht prikkelde mijn nieuwsgierigheid."

In sommige opzichten lijken de verzekerings- en muziekwereld wel wat op elkaar, vindt Frederik. "Zowel de luisteraar als de verzekeringssklant baseert zijn keuze vaak op emoties. Muziek maken en lezen is complex en onze verzekeringen hebben we ook enorm ingewikkeld gemaakt. Ik probeer die complexiteit terug te brengen naar eenvoud en zo te vertalen naar de luisteraar of de klant."



Ook de muziek waarnaar hij luistert wisselt. "Ik ben opgegroeid met Pink Floyd, dat draai ik nog geregeld. Maar ik kan ook ontzettend genieten van de derde symfonie van Gustav Mahler. En hoor ik Miles Davis, dan is mijn dag weer goed."

### Miles Davis

Frederik beheerst allerlei soorten slagwerk, ook speelt hij trombone, gitaar, piano, klarinet, mondharmonica, basgitaar en contrabas. Welk instrument hij pakt, hangt af van zijn stemming. "Een gitaarsolo of een ingewikkeld pianostuk naspelen vergt veel coördinatie en denkwerk. Dat moet ik doen als ik fris ben en niet als ik de hele dag achter de computer heb gezeten. Ik kan dan beter iets doen waarbij ik nauwelijks hoeft na te denken. Zoals drummen inderdaad, daar kan ik lekker mijn energie in kwijt."

Anno 2022 dirigeert Frederik twee avonden per week het Woensels Muziek Corps. Ook geeft hij twee leerlingen les in zijn privé muziekstudio en hij speelt in de plaatselijke carnavalsband, waarvan hij de voorzitter is. De liefde voor muziek zal nooit verdwijnen bij het jongetje dat verliefd werd op drummen. "Het is een prachtig ambacht, dat je alleen kunt leren door veel te studeren en te oefenen. Wist je dat slagwerk al in de prehistorie als communicatiemiddel werd ingezet en dat Afrikanen trommuziek gebruiken om in trance te raken?"





### Vaatwasser

De volmachtmanager werkte in het verleden samen met artiesten als Guus Meeuwis en Herman Brood, maar raakt daarvan niet van de kook. "Ik heb veel concertzalen gezien, met veel bekende muzikanten gewerkt en heel veel leuke dingen meegemaakt. Allemaal hartstikke mooi, maar mijn docent directie aan het conservatorium leerde mij al dat ik mij moest wegcijferen. Als dat lukte, dan had ik het goed gedaan. En ik vergeet nooit de uitspraak van Jaap van Zweden: 'Als ik thuiskom moet ik van mijn vrouw ook gewoon de vaatwasser leegruimen', zei hij. Zo is het bij mij ook, hoe belangrijk de muziek in mijn leven ook is."

**'Het is een  
prachtig  
ambacht, dat  
je alleen kunt  
leren door veel  
te studeren en  
te oefenen.'**





**Allianz  Partners**

Bekijk meer op  
[www.allianz-partners.nl](http://www.allianz-partners.nl)

## We zijn er voor je Wat er ook op je pad komt

Wat de reis van uw klanten ook is en waar zij ook naartoe gaan. Wij staan voor ze klaar. Met ons pakket aan reisverzekeringen en ons wereldwijde netwerk. Altijd deskundig antwoord op alle hulpverleningsvragen.

Allianz Partners helpt u als gevolmachtigde aan een compleet pakket van reisverzekeringen, zowel particulier als zakelijk. Deze is aan te vullen met onder andere een fietsverzekering of pechhulpverzekering.

‘We zijn er voor je. Wat er ook op je pad komt.’ Dat geldt voor u. En voor al uw klanten.

### Wilt u meer informatie?

Dan kunt u contact opnemen met Sandra Nordsiek via [sandra.nordsiek@allianz.com](mailto:sandra.nordsiek@allianz.com) of Marcel Bommer via [volmacht.nl@allianz.com](mailto:volmacht.nl@allianz.com).

**LLOYD'S**

## Seamless access to the world's largest insurance market

Wherever, whatever, Lloyd's Europe supports Dutch Coverholders with tailor-made solutions. With access to a unique pool of underwriting experts you can offer the broadest risk transfer solutions for a wide range of clients, industries and locations.

Explore our network at  
[lloydseurope.com](http://lloydseurope.com)



# Zakelijke producten vergelijken ?

- Meer dan 120 zakelijke producten
- Snelle en eenvoudige implementatie
- Bewezen en toekomstgericht

Met SIX kunnen zakelijke producten berekend en vergeleken worden. Om vervolgens een offerte uit te brengen met de juiste premies, voorwaarden en clauses die zo kan worden doorgezet naar de klant.

De midoffice biedt functionaliteit voor maatwerkbehandeling en het uitbrengen van maatwerkoffertes. SIX kan gekoppeld worden met diverse backoffice systemen.

SIX is gebaseerd op standaarden en maakt gebruik van de VPI en VPI dialoog. Hierdoor kunnen nieuwe producten eenvoudig opgenomen worden.

SECTOR Orange is opgericht in 2019 met als doel met vernieuwing en innovatie nieuwe software oplossingen voor de volmacht branche te implementeren.

SECTOR Orange levert producten en diensten aan serviceproviders en verzekeraars.

# Het Register Gevolmachtigd Agent groeit!

Tekst Nelleke Sterrenberg



**Vanaf 1 september 2017 konden alle GA-diplomahouders die werkzaam zijn in de Volmachtbranche, zich aansluiten bij de erkenningsregeling Register Gevolmachtigd Agent van de Stichting Assurantie Registratie (SAR). Vanuit deze registratie, die verplicht is voor leden van de NVGA, dienen ingeschreven GA's vanaf 2018 deel te nemen aan een programma van permanente educatie. Inmiddels zijn er 825 RGA's ingeschreven in het RGA-register.**

### **Zelfregulering**

Het RGA-register is voortgekomen uit het zelfreguleringstraject dat de NVGA heeft ontwikkeld. De belangrijkste reden waarom de NVGA hiervoor gekozen heeft ligt onder meer in het gegeven dat een GA niet aan de eindklant adviseert.

Het is echter nog steeds zo dat een GA, om in aanmerking te komen voor een volmachtvergunning wel aan de AFM moet kunnen aantonen dat de vakbekwaamheid in zijn organisatie gewaarborgd is. Vergeleken met een wettelijke diplomaplicht is het voordeel voor de NVGA dat ze zelf meer invloed hebben op de invulling van de GA-opleiding maar ook op de permanente educatie om het niveau van het GA-diploma te blijven waarborgen.

### **Nieuwe GA-opleiding**

De oude opleiding sloot in het geheel niet meer aan bij de huidige volmachtpraktijk. Die is in de loop van de jaren vele malen complexer geworden, daarbij moet je denken aan zaken als POG, risico-analyse, UBO, self assessment, etc. De nieuwe opleiding gaat uit van een GA die een volmachtbedrijf moet leiden waarbij rekening gehouden moet worden met alle processen en de uitwisseling van informatie tussen alle betrokken partijen.

De volmachtmarkt is een specialistische en daarmee toch ook een kleinschaligere markt. Er is echter nog altijd veel belangstelling voor het nieuwe GA-diploma. Wat belangrijk is dat de huidige opleiding ongeveer 80 tot 100 studie-uren kost en bestaat uit een 'blended learning' dat wil zeggen dat het programma bestaat uit zowel e-learning als klassikale begeleiding. Gebleken is dat er veel belangstelling is voor de opleiding, zowel voor de Gevolmachtigd Agenten als bij accountmanagers van verzekeraars.

### **De erkenningsregeling RGA, waarom?**

Gezien alle ontwikkelingen in de volmachtmarkt is het een goede zaak om de deskundigheid van GA's op een hoog niveau vast te leggen en te onderhouden. De samenwerking met de SAR voorziet daarin. Op die manier is in de markt transparant wie er deskundig zijn. Overigens is voor leden van de NVGA een inschrijving in het RGA-register verplicht.

### **Voor wie is het Register Gevolmachtigd Agent?**

De opzet van het RGA-register is hetzelfde als de SAR hanteert voor haar andere erkenningsregelingen, de Registermakelaars in Assurantiën (RMiA) en de Register Pensioenadviseurs (RPA). Deelnemers aan de nieuwe GA-opleiding kunnen zich met hun nieuwe diploma aanmelden voor opname in het RGA-register.

# 'Naast het lerend effect is het een doelstelling om gelijkgestemden met elkaar in contact te brengen.'

## Daarnaast gelden de volgende voorwaarden:

- je bent aantoonbaar werkzaam binnen de branche bijvoorbeeld als Gevolmachtigd Agent of als Volmacht-accountmanager bij een verzekeraar;
- je onderschrijft de beroeps- en gedragsregels die gelden voor de erkenningsregelingen van de SAR;
- het bedrijf waarbij je werkzaam bent beschikt over een adequate beroepsaansprakelijkheidsverzekering.
- je volgt elk kalenderjaar twee workshops en/of masterclasses uit het PE-aanbod, waarbij je acht studiepunten moet verwerven.

## Permanente Educatie

Elke RGA moet ieder kalenderjaar acht studiepunten behalen. De systematiek is dat voor elk uur een studiepunt wordt toegekend. In de praktijk betekent dit twee sessies van 4 uur of een hele dag (8 uur). De sessies, die door de SAR worden georganiseerd en gefaciliteerd, vinden plaats in het VNAB kennis- en ontmoetingscentrum of bij het Conferentiecentrum Woudschoten in Zeist.

De inhoud van de sessies is zoveel mogelijk toegespitst op de volmachtpraktijk en wordt zoveel mogelijk bepaald in overleg met de leden van het bestuur van de erkenningsregeling RGA. In de komende periode gaan we differentiëren naar niveau. Er komen dus

programma- onderdelen voor accountmanagers, leidinggevenden, acceptanten, etc. Dit jaar begint het PE-programma later dan normaal, in verband met COVID-19. Ingeschrevenen ontvangen een e-mail zodra er workshops en masterclasses gepubliceerd binnen hun SAR-account. De sessies zijn kleinschalig van opzet (maximaal 20 personen), vaak met onderliggende casuïstiek en er wordt van de deelnemer een actieve houding verwacht. Naast het lerend effect is het een doelstelling om gelijkgestemden met elkaar in contact te brengen.

## NVGA Academy

De NVGA heeft bij de keuze voor zelfregulering als doelstelling om bij te dragen aan het permanent onderhouden en ontwikkelen van kennis en vaardigheden via trainings- en scholingsprogramma's. Het uitgangspunt hierbij uiteraard de opleiding tot Gevolmachtigd Agent die door NIBE-SVV wordt aangeboden en door de NVGA-achterban actueel wordt gehouden. Regelmatig wordt er vanuit de NVGA Academy aandacht besteed aan opleidingen en workshops waarmee de kwaliteit van de dienstverlening van de Gevolmachtigd Agent naar een hoger niveau wordt getild. In dat kader hebben de NVGA en de SAR een aantal workshops ontwikkeld. Deze workshops zijn vooral gericht op medewerkers van volmacht kantoren die (nog) niet in het GA-register zijn ingeschreven,



maar zich bezighouden met onderdelen van de werkprocessen binnen een volmacht kantoor. De workshops zijn praktijkgericht, kennen een beperkte groepsgrootte waardoor er een hoge mate van interactie ontstaat en dus ook veel gelegenheid bieden tot 'praktijkoefeningen'. De cursussen worden gegeven door zeer ervaren docenten die veel werkervaring hebben met de dagelijkse beroepspraktijk van het volmachtkantoor.

De kosten voor een workshop van een dag bedragen voor NVGA-leden 250 euro, inclusief catering en een certificaat van deelname.

### Wanneer en welke onderwerpen?

De NVGA Academy gaat eind mei van start. De volgende onderwerpen zullen in het aanbod opgenomen worden:

- Werkprogramma Risicobeheersing Volmacht door Ronald Markus, SVC;
- Leidraad POG Volmacht door Minke Verberk, De verzekeringsanalyse;
- Klantbelang Centraal door Rien Goes, Rien Goes Consultancy.

Hou de website van de NVGA ([www.NVGA.org](http://www.NVGA.org)) en het Register Gevolmachtigd Agent ([www.registergevolmachtigdagent.nl](http://www.registergevolmachtigdagent.nl)) in de gaten voor de data!

Nieuwe onderwerpen op PE-kalender erkenningsregeling RGA zijn o.a.

- Awareness Programma Duurzaamheid i.s.m. NIBESVV;
- Nieuwe voorwaarden frauderegistratie i.s.m. NIBESVV;
- Drie jaar AVG, wat zijn de lessons learned;
- POG Basis en verdieping;
- Actualiteiten GA;
- Assurantie A-Actualiteiten 2022.

De PE-kalender wordt regelmatig aangevuld met nieuwe onderwerpen en aanvullende data. Ingeschrevenen in de RGA-erkeningsregeling ontvangen altijd een e-mail als er nieuwe PE-bijeenkomsten op de mijn.sar.nu omgeving zijn gepubliceerd.

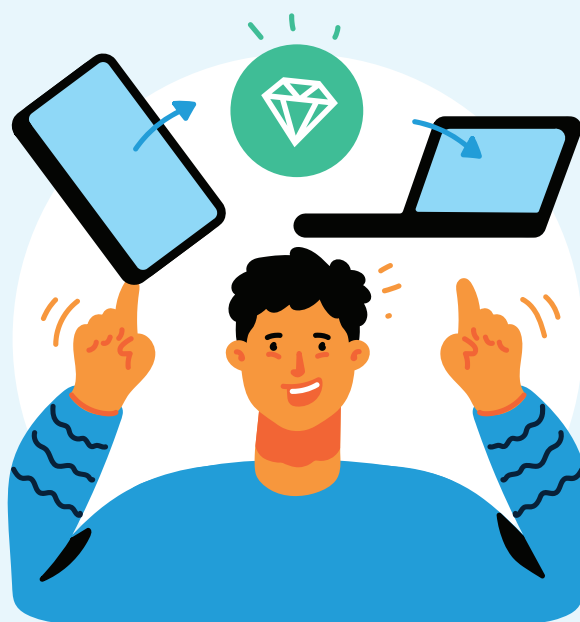


## DIAS Volmacht

DIAS Volmacht is hét platform wat jouw IT landschap harmoniseert naar ÉÉN platform voor alle kernprocessen van het volmachtkantoor, inclusief digitale samenwerking met agenten en particuliere en zakelijke relaties.

DIAS Volmacht is onderdeel van **DIAS EEN**, het softwareplatform voor al je diensten, klanten, producten en processen. DIAS EEN breid je gemakkelijk verder uit met een consumentenportaal, zakelijk portaal en agentenportaal.

Check: [dias.nl/nvga](https://dias.nl/nvga)



Meer weten? Bel: **085-1060600** of ga naar: [dias.nl/nvga](https://dias.nl/nvga)

# Colofon

### **Uitgave**

jaargang 14, uitgave 38, april 2022.

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

### **Copyrights**

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

### **Redactie**

Secretariaat NVGA - [c.sala@nvga.org](mailto:c.sala@nvga.org)

### **Fotografie**

Raphaël Drent - ([fotodrent.nl](https://fotodrent.nl))

### **Vormgeving**

3110 - ([3110.nl](https://3110.nl)) | ZPRESS Media ([zpress.nl](https://zpress.nl))

### **Productie**

ZPRESS Media ([zpress.nl](https://zpress.nl))



# Autoschade?

Bij ASN Autoschade staan u en uw berijder centraal, wij ontzorgen en verrassen. ASN Autoschade heeft een landelijk dekkend netwerk van autoschadeherstelbedrijven. Bij alle ASN Autoschade vestigingen staan kwaliteit, efficiëntie en klanttevredenheid hoog in het vaandel. Wij zijn een gewaardeerd partner voor verzekeraars, volmachten, leasemaatschappijen, fleetowners en dealerorganisaties.

Wij doen er alles aan om u en uw berijders tevreden te stellen, want schade is al vervelend genoeg. Bekijk onze scores op [asnautoschade.tevreden.nl](https://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



Autoruitschade



## Autoruitschade?

Bij A•Glas Autoruitschade staan u en uw berijder centraal, wij nemen graag alle zorgen uit handen. A•Glas Autoruitschade heeft een landelijk dekkend netwerk. Bij alle A•Glas Autoruitschade vestigingen staan kwalitatief hoogstaand en veilig herstel van autoruitschade, met een focus op efficiëntie, hoog in het vaandel. De klant staat bij ons altijd centraal, en geniet van een volledige ontzorging. A•Glas is een gewaardeerd partner voor verzekeraars, volmachten, leasemaatschappijen, fleetowners, tussenpersonen en dealerorganisaties.



**Klantcontactcenter**  
24/7 online en telefonisch  
bereikbaar



**Reparatie**  
Autoruitschade snel en veilig  
hersteld



**Ontzorgen**  
A•Glas regelt alles met uw  
verzekering



**Tevreden klanten**  
Onafhankelijk en transparant  
klanttevredenheidsonderzoek



**Landelijk netwerk**  
Franchiseketen met  
zelfstandige ondernemers



**Autoruitschade**  
Vakkundige medewerkers  
met modern gereedschap

**Tevreden.nl**

Wilt u meer weten? Bel ons op: 020 – 44 88 022

[www.aglas.nl](http://www.aglas.nl)





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

# Duurzaam schadeherstel, altijd een goede keuze

**Je klant heeft schade, wat nu? Herstellen is altijd beter dan vervangen.**

Schade herstellen is namelijk duurzamer: je verbruikt er minder energie mee én je hoeft minder weg te gooien. Daarom helpen we de klant om schade in huis duurzaam te herstellen. De herstelbedrijven uit ons duurzame herstelnetwerk lossen het snel én duurzaam op. Bovendien handelt a.s.r. de administratie rechtstreeks af én staan we garant voor het resultaat: de klant loopt geen enkel risico. Daarom kunnen klanten bij a.s.r. kiezen voor duurzaam schadeherstel.

**Meer weten over duurzaam herstel? Scan de QR-code**



## a.s.r. doet het

# Leader in Liability.

Onze kracht is het delen van kennis met de Volmacht.

Markel is een verzekeraar die gespecialiseerd is in niche verzekeringen, zoals bestuurders-, beroeps- en bedrijfsaansprakelijkheid.

Door het delen van onze kennis en ervaring werken we samen met u aan verzekeringsoplossingen voor uw klant. Daarnaast bieden we een ruime dekking en een eerlijke en snelle schadebehandeling.

Bezoek onze stand voor meer informatie of neem contact met ons op: 010-798 1000.