

ga MAGAZINE

nvga

#39

sept 2022

Terugblikken op NVGA events

ALV, CONGRES EN ZOMERFEEST

Michael geeft het stokje
over aan Levent

BESTUURSWISSEL

Van Volmachtbeheer
naar Volmachtplein

VOLMACHTPLEIN

De nieuwe commissie
Digitalisering

NCD

60 Voor
het recht
JAAR 1962 - 2022



Samen het verschil maken

Het recht toegankelijk maken voor iedereen. Dat doen we bij ARAG in Nederland al 60 jaar. Omdat wij geloven dat ieder mens gelijke kansen verdient in onze samenleving. Dit jubileumjaar geven we die maatschappelijke betrokkenheid een extra dimensie met een speciale goede doelen actie. Want samen maken we het verschil!

Donatie voor iedere nieuwe polis bij ARAG

Iedere 60 dagen doet ARAG bij iedere nieuw afgesloten polis een donatie van €6,- aan geselecteerde goede doelen. De doelen die we in de spotlight zetten zijn Vluchtelingenwerk Nederland, Stichting Hulphond Nederland en de Number 5 Foundation. Sluit nu een ARAG rechtsbijstandverzekering af voor uw klanten, dan doneert u automatisch aan deze goede doelen!

Kijk voor meer informatie op
www.arag.nl/makingadifference



**juridisch
probleemoplossers**



Weer aan de slag!

Afgelopen maanden leek het een beetje op 2019, een zorgeloze zomer een beetje opladen en er weer tegenaan. Toen terug kijkend naar een business reis en ons congres in Den Haag. Het lijkt wel een eeuwigheid geleden.

In 2022 slepen we toch een beetje die twee bijzondere jaren achter ons aan en kijken we vooruit naar hopelijk een ouderwets normale herfst.

In dit nummer nemen we jullie mee in de actualiteiten van ons mooie volmachtkanaal. Aandacht voor de uniforme inrichting, het volmachtplein, de introductie van de commissie digitalisering en de vaste rubrieken zoals "de passie van" waarmee we ons als vakblad onderscheiden en een kijkje achter de collega's uit de branche krijgen.

We hebben veel te bespreken en daarom staan er in het najaar een aantal ledenbijeenkomsten gepland. Tijdens deze bijeenkomsten willen we met elkaar vooral de zaken bespreken die ons raken en we gunnen de leden een inkijkje in de conceptversie van de marktvisie en hopen op jullie inbreng zodat we een stevig stuk naar de stakeholders en de verzekeraars kunnen presenteren. We willen de "oude" thema's voorzien

van de actuele visie. Wat ons betreft komt er ook ruime aandacht voor het thema duurzaamheid. We moeten laten zien als branche dat er niet alleen economische motieven zijn om zuinig om te gaan met onze natuurlijke bronnen maar dat we ook de maatschappelijke verantwoording aan durven om hier voorop te gaan lopen. Natuurlijk kijken we ook nog terug in dit blad naar de twee geslaagde evenementen in de afgelopen maanden; ons congres en het uitgestelde jubileumfeest.

We wensen jullie veel leesplezier en tot ziens bij een van onze activiteiten!

Arie van den Berg





INHOUD

03

Van de redactie
Arie van den Berg

07

Voorwoord
Ron Gardenier

08

Young professional
Anne Sofie van Parreeren

10

Specialty verzekeraar HDI
Faisal Sethoe en Martin Lether

16

Bestuurswissel
Michael van Romondt
en Levent Türkmen

21

Agenda + Kort nieuws
NVGA

22

**Nieuwe huisvolmacht
BlauwOranje Assuradeuren**
Adri van Leeuwen

26

**De nieuwe
NVGA-commissie
Digitalisering**

30

**Terugblik ALV
en Congres**

34

Update
Uniforme Inrichting
Volmachtketen

38

**Kwaliteitsverbetering
adresidentificaties
VvE-portefeuilles**
Uniforme Inrichting Volmachtketen

42

De passie van...
Enno Wiertsema

46

**Stand van zaken
Volmachtplein**
Werkprogramma Risicobeheersing

48

**Terugblik
Zomerfeest**

52

De juiste kennis in huis
NVGA Academy



Vernieuwd

en verbeterd:

Zekerheidspakket

Particulieren

Het leven is vol verandering. En daarmee veranderen ook de ambities en uitdagingen van jouw klanten continu. Jij denkt als volmacht, samen met je adviseurs, met je klanten mee over het goed verzekeren van de juiste risico's.

Wij bieden je hiervoor het Zekerheidspakket Particulieren dat we doorlopend vernieuwen en verbeteren. Met een uitstekende dekking voor een concurrerende prijs. Zodat je jouw klanten altijd een passende oplossing kunt bieden.

Samen bereik jij meer.

Lees er meer over op adviseur.nn.nl/volmacht/zpp



Stip op de horizon

Terwijl we genieten van de laatste warme zonnestralen staat het laatste kwartaal van dit jaar alweer voor de deur. Voor het eerst sinds twee jaar was onze zomer weer als vanouds en stonden social media weer vol met vakantiekiekjes vanuit de mooiste bestemmingen. We konden onze familie en vrienden weer bezoeken en de feestjes en BBQ's werden ingehaald. Kortom: genieten!

Zo ook voor de NVGA: eindelijk kon ons zomerfeest doorgang vinden nadat we tot twee keer genooddaakt waren tot uitstel. En wat was het fijn om samen met zovelen van jullie te mogen proosten op onze vereniging. Dankzij de fantastische organisatie en jullie aanwezigheid kunnen we terugkijken op een geweldige en geslaagde feestavond.

Waar wij deze zomer onze terugweg naar het oude normaal vonden, zagen wij helaas vele Oekraïners hun weg naar een nieuw normaal zoeken. Met het voortduren van de oorlog is de nieuwswaarde van het conflict vervlogen en lijkt enig zicht op een einde aan deze ramp steeds verder buiten bereik.

Ook werd deze zomer pijnlijk duidelijk welke gevolgen de verandering van ons klimaat nu al heeft. Eind juli was al meer Europees bos in de as gelegd dan in heel 2021. Eén van de prangende signalen dat we in actie moeten komen. Voor de NVGA reden om duurzaamheid en klimaat op te nemen in onze marktvisie, het document dat onze gezamenlijke stip op de horizon vormt voor de komende jaren en wat we eind dit jaar hopen te presenteren.

In juli werden we onaangenaam verrast door de beslissing van a.s.r. tot verlaging van de tekencommissie. Nieuws dat veel stof deed opwaaien in de markt en waarop ook wij onze uitgebreide reactie hebben gegeven. Een gebeurtenis die ook tot gevolg had dat andere partijen zich expliciet uitspraken over de handhaving van hun vergoeding. Ook nu blijkt dat beloning een wezenlijk thema blijft en om die reden onderdeel is van de thema's in onze marktvisie.

Omdat digitalisering en zaken als het gebruik van data en de daarbij behorende wet- en regelgeving niet meer weg te denken zijn uit de volmachtbranche, is ook dit een belangrijk onderwerp in onze visie. Om dit onderwerp handen en voeten te geven is dit jaar ook de nieuwe NVGA-commissie Digitalisering opgetuigd, welke zich in dit nummer voorstelt. Onze vereniging bestaat voor en door haar leden. Om die reden is besloten om deze marktvisie met inspraak van de leden te presenteren aan de markt. Ik hoop jullie dan ook in grote getalen te ontmoeten tijdens de ledenbijeenkomsten in het najaar.

Tot dan!

Ron Gardenier, Voorzitter NVGA



Anne Sofie van Parreeren

31 jaar

Schadebehandelaar Multibranche
bij SureBusiness

YOUNG PROFESSIONAL

Verzekeringsbranche zit in het bloed

Ik ben Anne Sofie van Parreeren, 31 jaar oud en woonachtig in Hoorn. Via het VMBO ben ik naar de HAVO gegaan. De keuze is daarna gevallen op HBO Management Economie en Recht. Een brede opleiding met veel keuze mogelijkheden. Ik vond het lastig om een keuze te maken in een opleiding voor de toekomst. Ik wilde de opleiding zo snel mogelijk afronden en beginnen met werken, zelfstandig worden en reizen.

Uiteindelijk na het behalen van mijn diploma Wft-basis ben ik begonnen in de verzekeringsbranche als Schadebehandelaar Transport. Geen onbekende wereld aangezien mijn vader 45 jaar in de verzekeringsbranche heeft gewerkt, maar ook mijn moeder, broer en zus bij een verzekeraar werken of hebben gewerkt.

In 2018 heb ik de overstap gemaakt naar SUREbusiness als Schadebehandelaar Multibranche. Indertijd een startup met ongeveer 10 medewerkers. Een spannende stap waar ik mezelf kon bewijzen als enige schadebehandelaar. SUREbusiness is een Volmachtbedrijf met een eigen zakelijk verzekeringsplatform dat SUREnet heet. Op SUREnet kunnen adviseurs verzekeringen vergelijken en aanvragen.

Als je werkt in een kleine groeiende organisatie help je veel mee op andere afdelingen. Zo heb ik geholpen met het inregelen van verschillende workflows in ons backoffice systeem, maar ook op de acceptatieafdeling. Vooral in het begin hadden we nog weinig schades. Later ben ik gaan helpen met het invullen van het

'Niet alleen krijg ik de kans om mij te ontwikkelen, ook hebben ze mij de kans gegeven om mijn droom waar te maken.'

werkprogramma risicobeheersing. Er voor zorgen dat we aan de eisen en wet- en regelgeving voldoen vanuit de verzekeraars, dat maakte mijn werk nog interessanter. Bij mijn vorige baan had ik nog nooit gehoord van het werkprogramma of de compliance-eisen waar we aan moesten voldoen, maar bij SUREbusiness vinden we transparantie erg belangrijk en word je overal bij betrokken.

Dit zorgde ervoor dat ik in 2020 de kans kreeg om door te groeien naar de functie als Compliance Officer. Een nieuwe spannende uitdaging waar ik geen nee tegen kon zeggen. Door meerdere opleidingen te volgen en door coaching van een extern bedrijf weet ik inmiddels goed mijn weg te vinden. Mijn werkzaamheden verschillen per dag en bestaan uit het houden van audits, opstellen van samenwerkingsovereenkomsten of algemene voorwaarden, het voltooien van het Werkprogramma risicobeheersing, maar ook de verzekeringsaanvragen behandelen die uitvallen in verband met Fraude- en EVR-meldingen. Geen dag is hetzelfde en dat zorgt ervoor dat ik elke dag met zin naar mijn werk ga. SUREbusiness is in 5

jaar gegroeid naar 60 medewerkers. De afgelopen jaren waren ontzettend leuk om mee te maken. Van 10 naar 60 personeelsleden, van Amstelveen naar Alkmaar en van 15m2 naar een kantoor met 2 verdiepingen. Ik ben blij dat ik hier onderdeel van ben geweest en nog steeds ben.

Niet alleen krijg ik de kans om mij te ontwikkelen, ook hebben ze mij de kans gegeven om mijn droom waar te maken. Een reis van drie maanden door Indonesië, Australië en Sri Lanka. Nadat we iemand hadden aangenomen op de schadeafdeling, kon ik boeken. In november 2019 was het zo ver. Alleen op reis, een hele mooie ervaring en nog net voordat Corona Nederland in lockdown bracht kunnen verwezenlijken.

Hoe ik de toekomst zie? In de toekomst wil ik de functie van Compliance Officer mij nog meer eigen maken en ervoor zorgen dat we SUREbusiness nog beter op de kaart zetten als Volmachtbedrijf en Beursmakelaar.



Faisal Setoe en Martin Lether, HDI Nederland

'We willen de nummer één specialty verzekeraar van Nederland worden'

Tekst Martin Veldhuizen

Toen de Talanx Group, waarvan HDI onderdeel is, besloot om de verzekeringsactiviteiten van de verschillende groepsbedrijven te bundelen, ontstond op 1 januari 2020 HDI Global Specialty SE in Nederland. Bij het schadeverzekeringsbedrijf dat zich richt op nicheverzekeringen in de (groot-)zakelijke markt genieten Managing Director Faisal Setoe en Directeur Volmachten Martin Lether van hun werk. "Alle partijen in de markt hebben hetzelfde belang: klanten helpen door risico's goed en duurzaam te verzekeren. Met een goede dialoog en onze kennis kunnen wij dat oplossen."

Met de wit marmeren vloeren, gedecoreerde bronzen deuren en andere historische details is de entree van het Blaak House beslist statig te noemen. De vierde verdieping van het uit 1950 stammende gebouw in het centrum van Rotterdam geeft een heel ander beeld. Licht, modern en opvallend groen is het interieur van de etage die HDI Global Specialty SE sinds januari 2020 huurt. Wat ook opvalt: de open, transparante werkruimtes kennen geen drempels. Een bewuste keuze, legt Managing Director Faisal Setoe uit. "Hiermee symboliseren we dat iedereen benaderbaar is. Daarnaast is alles transparant. We gebruiken ook zo min

mogelijk de gebruikelijke managementtermen. Ons directieteam noemen wij bijvoorbeeld het Hometeam, waarin alle afdelingen vertegenwoordigd zijn en onze leiders heten Business Owner, Product Owner of Lead."

Als onderdeel van de Talanx Group manifesteert HDI zich al decennia lang als toonaangevend internationaal opererende verzekeraar. Sinds 1 januari 2020 zijn de Specialty Lines en volmacht verzekeringsactiviteiten van HDI Global SE en Hannover Re, dat ook onderdeel is van Talanx, gebundeld in HDI Global Specialty SE, dat zich als 100% dochter van



HDI Global SE richt op nicheverzekeringen in de (groot-)zakelijke markt. Faisal, die na zijn studie bedrijfskunde verschillende functies bij Delta Lloyd en Aegon bekleedde, werd aangetrokken om het nieuwe verzekeringsbedrijf op te zetten. Martin Lether, die via Delta Lloyd, Aon, Marsh, Fortis Bank en Concordia de Keizer al in 2012 bij HDI terecht kwam, werd Directeur Volmachten.

Kun je uitleggen waarom HDI Global Specialty SE werd opgericht?

Faisal: "Ons moederbedrijf deed onderzoek naar de bedrijven met specialty lines. Zij zagen dat de ene verzekeraar daarvoor een aparte afdeling had ingericht, zoals HDI, en dat andere verzekeraars hun proposities als een aparte specialty verzekeraar in de markt hadden gezet. De marktpositie van die laatste categorie was vaak sterker waarop Talanx besloot om alle specialty verzekeringsactiviteiten samen te voegen onder één risicodrager om daarmee focus en synergie te realiseren."

Over welke specialty verzekeringsactiviteiten hebben we het dan?

Faisal: "Onder andere over verzekeringen voor bestuurders- en beroepsaansprakelijkheid en alle niches. Denk onder andere aan kidnap & ransom, geldtransporten, juweliers, terugroepacties bij producten, kunst en evenementen. Als er ergens een risico is, dan kijken we graag naar de mogelijkheid om er een verzekeringsproduct voor te bouwen. In Nederland ligt onze focus op de zakelijke markt in het middensegment MKB+. Omdat wij wereldwijd in meer dan 175 landen actief zijn, kunnen we een brede schakering aan producten aanbieden."

Wat is de ambitie van HDI Global Specialty SE?

Faisal: "Wij willen de nummer één specialty verzekeraar van Nederland worden met een strategie die bestaat uit drie pijlers: gezonde groei, blijde klanten en trotse medewerkers. Nieuwe producten ontwikkelen we alleen als het resultaat daarvan voldoet aan die drie pijlers. Wat ons uniek maakt is dat we een lokaal

Faisal: 'Als er ergens een risico is, dan kijken we graag naar de mogelijkheid om er een verzekeringsproduct voor te bouwen'

mandaat hebben. Bij buitenlandse verzekeraars praat je meestal met de holding en niet met de lokale partij. Daardoor moet je meer schakelen met langere doorlooptijden tot gevolg. Dankzij ons mandaat kunnen wij sneller en vrijer handelen. Dat is een groot voordeel."

Voor de distributie van de producten maakt HDI onder andere gebruik van het volmachtkanaal. Waarom?

Martin: "Het volmachtkanaal heeft zich in het afgelopen decennium sterk doorontwikkeld en de kwaliteit en de mogelijkheid om te monitoren zijn verder verbeterd. Het is dus niet zo eng meer om een volmacht te verlenen, mede vanwege de data die nu ter beschikking wordt gesteld. Daarnaast kan de distributie van een aantal producten momenteel nog efficiënter dan dat wij dat zelf doen. Voor ons kwam de start met het verlenen van volmachten vanaf 1 januari 2021 op een juist moment. We zijn een internationaal bedrijf en in veel branches groot en goed. Toen in de verzekeringsmarkt een aantal jaar geleden capaciteitsproblemen ontstonden, bijvoorbeeld bij brandverzekeringen, constateerden wij dat de volmachten behoefte hadden aan verbreding. In 2021 hebben we daarom specifiek voor volmachten een brandproduct ontwikkeld. Dit jaar volgen verzekeringen voor aansprakelijkheid en werkmaterieel. Uiteindelijk willen we een zo breed mogelijke portefeuille aanbieden aan de volmachten, maar we kunnen niet alles tegelijk. Daar waar wij geen eigen voorwaarden hebben doen wij bijvoorbeeld ook mee aan pools, zoals oldtimers en pleziervaartuigen en wellicht

dat we daarvoor ooit eigen producten gaan ontwikkelen."

Met hoeveel volmachtkantoren doen jullie zaken?

Martin: "Op dit moment een stuk of veertig. Voordat we een samenwerking aangaan met een gevolmachtigde, kijken we eerst hoe het kantoor is opgebouwd en welke kennis en kunde ze hebben. Ook spreken we met elkaar over de groeistrategie, we vertellen dat we openstaan voor de ontwikkeling van nieuwe producten als daar behoefte aan is en uiteraard doen we altijd een aanstellingsaudit."

Faisal: "Dat 'underwrite the underwriter' is voor beide partijen van belang. Wij willen graag weten waar de andere partij tegenaan loopt, hoe snel zij zijn, hoeveel ruimte ze hebben en hoe ze ondersteund willen worden. In die gesprekken voel je al snel of er wederzijdse behoeften zijn en of je affiniteit met elkaar hebt."

Wat gaat er goed in de volmachtbranche?

Martin: "Mede onder invloed van De Nederlandse Bank pakt de regulering goed uit. Als wij het Werkprogramma Risicobeheersing Volmachten gebruiken, zijn wij dankzij de stukken die gevolmachtigden aanleveren bijvoorbeeld in staat om op afstand te auditen. Ongeveer vijftig procent van de wereldwijde omzet van HDI is afkomstig uit volmachten en qua regulering is het nergens zo goed geregeld als in Nederland. Er is wat mij betreft ook geen sprake van overregulering. Ik ben juist blij met hoe het gaat."



Faisal: "Ik realiseer mij dat het voldoen aan allerlei leidraden, zoals de POG, voor veel gevolmachtigden een stevige uitdaging is. Toch hoor en lees ik weinig tot geen weerstand. Dat zegt iets over het karakter, de weerbaarheid en de flexibiliteit van de volmachtbedrijven."

Zijn jullie net zo positief over de NVGA?

Faisal: "De NVGA is opiniemakend en informierend. Dat de vereniging dingen durft te benoemen, bevalt mij wel. Omdat ik mensen ken die direct betrokken zijn, is het extra leuk om de ontwikkelingen te volgen."

Martin: "Het is goed dat de NVGA, als tegenhanger van het Verbond, opkomt voor de belangen van de gevolmachtigden. De NVGA heeft een belangrijk aandeel gehad in de totstandkoming van de Voorbeeld Samenwerkingsovereenkomst Volmacht en ook bij het beloningsmodel doet de NVGA uitstekend werk voor haar leden. Ik juich dat

toe. Verder vind ik het fijn dat de NVGA bijeenkomsten organiseert waar je collega's van andere bedrijven kunt ontmoeten. Ik heb op de Amsterdamse en Rotterdamse beurs gewerkt, daar kwam je dagelijks collega's uit de branche tegen."

Een punt van kritiek is dat HDI niet vlot is met het aanleveren van de AFD definities.

Faisal: "Wij realiseren ons dat datakwaliteit voor de hele markt van belang is, dat we daar op termijn voordeel uit halen. Maar heel eerlijk: op onze prioriteitenlijst stond deze activiteit niet zo hoog. We zijn een nieuw bedrijf aan het opbouwen en hebben bijvoorbeeld meer ingezet op het verlenen van capaciteit in de markt. Ik hoop dat volmachten daar tevreden over zijn. Misschien hadden we hulp moeten vragen, maar wij hebben de Rotterdamse mentaliteit en doen dingen graag zelf. De opmerking is echter meer dan terecht, daarom zijn we nu ook een inhaalslag aan het maken."

Wat doet HDI aan duurzaamheid?

Martin: "Wij zijn ons bewust van de ESG-doelstellingen en Sustainable Development Goals. Ons huidige pand heeft een beter energielabel dan het vorige, we gebruiken geen plastic bakers en ons wagenpark is elektrisch. Naar ons hoofdkantoor gaan we met de trein en niet meer met het vliegtuig. Bij productontwikkeling houden wij rekening met zaken als zonnepanelen en het overstromingsrisico en we hebben aandacht voor inclusiviteit en diversiteit. Dit is slechts een kleine opsomming van onze bijdrage aan een duurzame samenleving, helaas kun je niet alles tegelijk doen."

Wat is in jullie optiek de grootste uitdaging voor de verzekeringsbranche?

Faisal: "Het is voor ons allemaal een grote

Martin: 'Het volmachtenkanaal heeft zich in het afgelopen decennium sterk doorontwikkeld en de kwaliteit en de mogelijkheid om te monitoren zijn verder verbeterd'

uitdaging om risico's verzekeraar te houden en dat we klanten blij en tevreden houden. Verlies je de grip op je operationele proces dan kun je ook je klant verliezen. Ik vind het een punt van aandacht dat onze interne processen goed blijven meebewegen met de wensen van de klant en onze adviseurs."

Julie maken beiden een enthousiaste indruk. Waar komt dat enthousiasme vandaan?

Martin: "Een nieuw verzekeringsbedrijf voor HDI neerzetten is een supergave klus. Ik krijg energie van het contact met eindklanten en word blij van nieuwe of bestaande volmachtrelaties die hun portefeuille uitbreiden of de resultaten verbeteren. Ik werk bijna veertig jaar in deze branche, maar zie nog zoveel uitdagingen en kan hier echt ondernemen."

Faisal: "Alle partijen in de markt hebben hetzelfde belang: klanten helpen door risico's te verzekeren. Dat los je op met een goede dialoog en ik ben blij dat ik bij een partij mag werken die daarvoor de kennis heeft én een goed gesprek belangrijk vindt. Zonder goede dialoog krijg je geen blijde klanten. Verder vind ik de Rotterdamse mentaliteit van HDI heel gaaf. We hebben enorm kundige mensen aan boord die naast hun verzekeringskennis nu ook een systeem helpen opzetten. Daarnaast zijn we verhuisd en dat is allemaal gebeurd terwijl

we een nieuwe verzekeraar bouwden. Pippi Langkous zei: 'Ik heb het nog nooit gedaan, dus ik denk wel dat ik het kan.' Die houding hebben onze mensen ook en dat kan ik enorm waarderen. We mogen best wat vaker trots zijn op wat we allemaal realiseren met elkaar."



Michael van Romondt en Levent Türkmen



**'Ik ben niet van het gestrekte
been en zoek graag een
pragmatische oplossing'**

Tekst Martin Veldhuizen



In april kwam er na zeven jaar een einde aan de NVGA-bestuursperiode van Michael van Romondt. De directeur van Eijgendaal & Van Romondt droeg het stokje over aan Levent Türkmen, die in 2015 SUREBusiness oprichtte. GA Magazine bracht het duo samen, waarna een gesprek volgde over kritische vragen, zelfregulering, de kracht van het secretariaat en tweedaagse vergaderingen. Michael van Romondt: "Bestuurslid zijn kostte best veel tijd, maar ik heb het altijd met plezier gedaan."

In de tuin achter het statige kantoorpand van Eijgendaal & Van Romondt aan de Haagse Javastraat moeten Michael van Romondt, Levent Türkmen én fotograaf Raphaël Drent zich in allerlei bochten wringen om de symboliek van het moment vast te leggen. Terwijl Michael het symbolische stokje overdraagt aan Levent schiet Raphaël liggend op het gras de foto's. Het leidt tot een hoop lol bij het voormalige en nieuwe bestuurslid van de NVGA, die zich daarna ook tijdens het interview van hun vriendelijke kant laten zien.

Hoe zijn jullie bestuurslid geworden?

Michael: "Ik ben ervoor gevraagd, ik denk omdat een aantal bestuursleden mij al kenden. Het bestuur bestond uit een leuke groep mensen en een bestuursfunctie leek mij leerzaam, goed voor mijn netwerk en dus regeerde ik positief op het verzoek. Maar dat ik zeven jaar bestuurslid zou zijn, dat had ik op dat moment niet gedacht."

Levent: "Ik ben geen type dat toekijkt en vanaf de zijlijn alleen maar commentaar levert. Ik praat liever mee en stap graag het strijdtoneel op om onderdeel te zijn van de oplossing. Dit was het juiste moment. Ik heb ontzettend goede collega's aan wie ik zaken kan toevertrouwen en die weten mij te vinden als het nodig is. Dat geeft mij de rust en ruimte om andere dingen te doen, zoals deze bestuursfunctie."

Michael lachend: "Tijdens ledenvergaderingen was Levent vaak degene die kritische vragen stelde. Als bestuur dachten we: hem kunnen we beter aan onze kant van de tafel hebben. Maar serieus: hij viel natuurlijk wel op."

Waar was je verantwoordelijk voor?

Michael: "Ik was voorzitter van de juridische commissie, waarbij allerlei dossiers voorbijkwamen. Denk aan onderwerpen als IDD, de sanctiewetgeving en de samenwerkingsovereenkomst



bemiddelaars etc. Allemaal onderwerpen die de nodige aandacht verdienden, maar we zijn daar goed doorheen gekomen. Ik kan mij geen enkel dossier herinneren waarvan ik hoofdpijn heb gekregen. Verder had ik opleidingen in mijn portefeuille. In 2016 zijn we samen met de SAR gestart met een zelfreguleringstraject van permanente educatie. Sinds september 2017 kunnen alle GA-diplomahouders zich aansluiten bij de erkende regeling Register Gevolmachtigd Agent."

Levent: "Daar doe je nogal luchtig over Michael, maar het RGA is kwalitatief echt een enorm ijkpunt geworden voor de volmachtbranche. Richting de AFM en de rest van de markt heeft de NVGA zich daarmee neergezet als een professionele club en dat is een bijzondere prestatie."



Michael: "De SAR heeft ook veel werk verricht en er kan best nog het nodige verbeterd worden. Bijvoorbeeld een nog betere aansluiting van het aanbod op de verschillende doelgroepen binnen de RGA. Dat er in de branche zoveel animo voor het RGA is, heeft ons wel een beetje verrast. We gingen uit van 300 inschrijvingen, inmiddels zijn het er ongeveer 850. Veel meer mensen dan gedacht willen het volmachtdiploma halen en up-to-date houden, dat is inderdaad een mooi succes. Ik ben ook trots op de nieuwe volmachtopleiding. Hierbij wordt ook het cursusmateriaal ieder jaar geüpdatet, zodat cursisten niet met verouderde stof te maken krijgen."

Wat is jouw portefeuille Levent?

"Sinds ik in april ben gestart als bestuurslid word ik overal bij betrokken. Maar ik neem niet alle taken van Michael over. De opleidingen zijn

bijvoorbeeld naar Valentina Visser gegaan. Ik richt mij met name op de technische ontwikkelingen met betrekking tot de infrastructuur voor zaken als de VRA, de VPI-tarieven en het opslaan van data. Ik houd graag in de gaten welke stappen de markt zet in die richting. Er ontstaat zo dadelijk een beperkt landschap met heel veel premievolume. Ik hoop dat daarin de goede beslissingen worden genomen, zodat we slagvaardig kunnen blijven opereren als volmachtbranche."

Hoe kijk je op je bestuursperiode terug?

Michael: "De jaren zijn voorbij gevolgen en ik heb het nooit met tegenzin gedaan. Sterker, ondanks dat het best veel tijd kostte, heb ik het als heel plezierig, gezellig en leerzaam ervaren. Ik heb in de afgelopen zeven jaar veel mensen (beter) leren kennen, zowel binnen de NVGA als bij verzekeraars. En ik heb een kijkje achter de schermen van de volmachtmarkt gekregen, die ik niet had gezien als ik alleen met mijn eigen volmachtkantoor bezig was gebleven. Natuurlijk waren we het binnen het bestuur niet altijd eens en hebben we soms best wel fikse discussies gevoerd. Hoe ik ben tijdens zo'n discussie? Ik ben niet van het gestrekte been en zoek graag een pragmatische oplossing."

Hoe heeft de NVGA zich tijdens jouw bestuursperiode ontwikkeld?

"Los van enkele personele wijzigingen in het bestuur is er niet veel veranderd. Het is nog steeds een enthousiast clubje mensen die zich als bestuurs- of commissielid vrijwillig inzetten voor de volmachtbranche. Nee, ik denk niet dat we op termijn naar betaalde bestuurders toe moeten. De bestuursleden weten ontzettend veel over de markt en zitten dicht bij het vuur. Ik verwacht niet dat externe bestuurders substantieel meer bereiken ten opzichte van de huidige situatie."

Levent: 'Ik steek mijn mening over onnodige vergaderingen en mensen die zichzelf belangrijk vinden niet onder stoelen of banken.'

Levent: "Ik heb mij weleens afgevraagd in hoeverre de vrijwillige bestuursleden in staat waren op te boksen tegen het professionele Verbond van Verzekeraars. Nu weet ik dat de NVGA niet zomaar een club bestuurders is. Ik ervaar mijn collega-bestuursleden als een groep mensen die de handen ineenslaan, samen lol maken en dingen willen bereiken. Wat mij ook opvalt: iedereen is heel open naar elkaar. Er is totaal geen rem om meningen te geven en informatie met elkaar te delen. Ik vind het heel bijzonder, dat niemand elkaar primair als concurrent ziet maar eerder als collega."

Hoe reageerde je omgeving toen je vertelde dat je bestuurslid werd van de NVGA?

Levent: "Ik steek mijn mening over onnodige vergaderingen en mensen die zichzelf belangrijk vinden niet onder stoelen of banken, dus sommigen moesten er wel een beetje om lachen. Maar ik lever graag een bijdrage aan de ontwikkeling van de volmachtbranche. En via mijn bestuursfunctie sta ik dicht bij degenen die de beslissingen nemen en kan ik meer invloed op die besluiten uitoefenen. Ik hoop alleen niet dat ik te veel tijd verlies met allerlei overleggen; vergaderen om het vergaderen hoeft voor mij nog steeds niet. Of ik net als Michael ook zeven jaar bestuurslid blijf? Ik ga door zolang ik energie en plezier krijg van de functie én die energie in mijn rol kwijt kan."

Heb je nog tips voor je opvolger?

Michael: "Hij kan bij bepaalde zaken leunen op en gebruik maken van het secretariaat. Jacqueline, Carroline en Caro hebben ontzettend veel kennis van de volmachtmarkt en een schat aan ervaring. Vooral Jacqueline is al lang verbonden aan de NVGA, zij weet soms meer van de dossiers dan de mensen die de dossiers beheersen. Verder hoop ik dat hij net zoveel plezier aan zijn bestuursfunctie beleeft als ik."





AGENDA + KORT NIEUWS

In het najaar organiseren we een drietal ledenbijeenkomsten op verschillende data en locaties in het land. Een van de belangrijkste onderwerpen van deze ledenbijeenkomsten is de NVGA marktvisie. Een document waarin we onze gezamenlijke stip op de horizon bepalen. Alvorens dit stuk definitief aan de markt te presenteren verzamelen we graag de input van onze leden. De bijeenkomsten zijn op:

27

SEP 2022

**in Hotel van der
Valk Vught**

28

SEP 2022

**in Hotel van der
Valk Nieuwerkerk**

04

okt 2022

**in Hotel van der
Valk Leusden**

Aanmelden kan via de website
onder het kopje Activiteiten.





ADRI VAN LEEUWEN, BLAUWORANJE ASSURADEUREN

'Neerzetten nieuwe huisvolmacht een fantastisch leuke uitdaging'

Tekst Martin Veldhuizen

BlauwOranje Assuradeuren is één van de jongste volmachtkantoren in de branche. Directeur Adri van Leeuwen bouwt met groot enthousiasme aan de in het voorjaar van 2021 opgerichte huisvolmacht van Rabobank, waarmee hij binnen vijf jaar één van de grotere volmachtbedrijven in Nederland hoopt te realiseren. "We hebben een enorm potentieel aan klanten."

Vanwege een ontstoken slijmbeurs in zijn heup is pijnvrij lopen al een tijdje lastig voor Adri van Leeuwen. Maar het fysieke ongemak hindert hem niet om in volle vaart een nieuwe volmacht speler uit de grond te stampen. Op 1 november 2020 was hij, midden in coronatijd, de eerste werknemer van BlauwOranje Assuradeuren, inmiddels heeft hij als directeur ruim twintig collega's. "Ik heb mijn laptop, pasje en telefoon opgehaald en kon direct weer naar huis. Als je mij vóór 2020 had gevraagd of het mogelijk was om volledig digitaal een nieuw bedrijf op te starten, dan had ik die vraag met nee beantwoord. Ik ben er trots op, dat het ons via Teams toch is gelukt."

Nummer twee

Adri is sinds 1988 bij diverse partijen in de verzekerings- en volmachtbranche actief geweest. Hij legt uit waarom Rabobank in het voorjaar van 2021 tot de oprichting van huisvolmacht BlauwOranje Assuradeuren besloot. "Vrijwel alle grote partijen beschikken over een provinciale, een beurs- en een volmachtafdeling, Rabobank had dat nog niet. Met de komst van een makelaar en een volmacht verstevigt Rabobank zijn positie verder in de markt."

Dat Rabobank van oorsprong een coöperatieve vereniging is, merkt Adri aan de manier waarop

de medewerkers met elkaar omgaan. "Iedereen wil samenwerken en helpen. Niet vanuit de vraag: what's in it for me, maar wat kan ik voor onze klanten doen? Veel collega's die actief zijn op het gebied van legal, risk en compliance hielpen ons bijvoorbeeld met het neerzetten van het volmachtbedrijf. Dat was een ontzettend mooie ervaring."

Grotere speler

Adri bestuurt BlauwOranje Assuradeuren samen met Geert Roggen. Geert is verantwoordelijk voor de operationele activiteiten, Adri voor het verzekeringstechnisch beleid. Samen hopen ze in sneltreinvaart een solide volmachtbedrijf neer te zetten. "Binnen een jaar of vijf willen we één van de grotere volmachtbedrijven van Nederland zijn. Hoe hoog de omzet wordt weet ik niet, maar ik durf wél te voorspellen dat we dan bij de grotere volmachtbedrijven in Nederland behoren.

Hij baseert dat vertrouwen onder andere op de positie van Rabobank in de verzekeringsmarkt. "Rabobank is als assurantietussenpersoon de nummer twee van Nederland. Er is veel kennis en kunde in huis en een enorm potentieel aan klanten. Dat laatste aspect is onze grootste kans, maar tegelijkertijd onze grootste bedreiging. Rabobank stelt hoge eisen aan het volmachtbedrijf en verwacht kwaliteit op dienstverlening en performance. De goede naam van Rabobank moeten wij beschermen. We kunnen het ons niet permitteren om ergens aan te beginnen en dan maar gewoon te zien hoe het gaat. Daarom zitten we graag iets ruimer in ons jasje. De mensen zitten er al wanneer we een nieuw product introduceren, zodat we niet achter de feiten aanlopen."

Productenpallet

Het neerzetten van een nieuw huisvolmachtbedrijf, waarbij je vanwege de connectie met Rabobank nooit op zoek hoeft naar een klant, noemt Adri een 'fantastisch leuke en enorme uitdaging'. "Dat wij alleen zaken doen met klanten van Rabobank heeft als voordeel dat we niet hoeven uit te leggen wie we zijn. Maar we moeten wel degelijk ongelofelijk ons best doen



om ervoor te zorgen dat die klanten ook hun verzekeringen bij ons afsluiten. Rabobank heeft meer klanten zonder dan met verzekering, dus er is een hoop te winnen. We richten ons daarbij vooral op de zakelijke klanten."

Rabobank werkt met 14 regionale verzekerings-teams en een Corporate Insurance team voor Corporate klanten. Zo'n vijfhonderd verzekeringsadviseurs richten zich op het adviseren en sluiten van zakelijke verzekeringen. De adviseur kijkt wat het beste past voor zijn klanten en bepaalt waar hij de verzekering(en) wil inkopen. "Rabobank wil zo min mogelijk nee verkopen. BlauwOranje Assuradeuren probeert Rabobank

daarin waar mogelijk te ondersteunen. Onze verzuimpropositie staat, we hebben een aantal zakelijke pools voor aansprakelijkheid en transport en uiteraard willen we op termijn meerdere producten kunnen aanbieden. Ook gaan we aan de slag met doelgroepproposities.”

De toegevoegde waarde van een volmachtbedrijf, en zeker in de variant van huisvolmacht, zit 'm volgens Adriaan in het feit dat deze dichter bij de klant staat dan de verzekeraar die het risico draagt. “De wensen en dekkingenbehoefte van de klant zijn bij het volmachtbedrijf sneller in beeld te brengen en over het algemeen is het volmachtbedrijf in haar productaanbod meer wendbaar dan een verzekeraar dat is. Voor een volmachtbedrijf is het vaak eerder rendabel om met doelgroepconstructies te werken dan dat voor een verzekeraar het geval is. Juist door de consolidatieslag bij Nederlandse verzekeraars is de keuze voor klanten wat ingeperkt. Volmachtbedrijven bieden daar wat ruimte.”

Buitenlandse toetreders

Over de consolidatieslag waarmee de verzekerings- en volmachtbranche de afgelopen jaren te maken kreeg, maakt Adri zich geen grote zorgen. Maar hij ziet wel het effect ervan. “Doordat de markt aan de kant van verzekeraars wat in elkaar is geschoven, zijn de inkoopmogelijkheden voor volmachtpartijen afgenomen. Ik hoop nog steeds dat er nieuwe buitenlandse toetreders komen die volmachten meer mogelijkheden geven. Ook aan de kant van tussenpersonen en volmachten zag je de laatste twee jaar een fors aantal consolidaties. Dat beperkt de keuzemogelijkheid voor klanten en de vraag is of dat goed is voor onze markt.”

Nuttig werk

Dat BlauwOranje Assuradeuren lid is van de NVGA, noemt Adri vanzelfsprekend. “Ons bedrijf aanmelden als lid van de NVGA was één van de eerste dingen die ik deed toen ik bij BlauwOranje Assuradeuren in dienst kwam. De NVGA vertegenwoordigt als branchevereniging de stem van de volmachtmarkt en ik vind dat ze die rol prima

invullen. Ze zijn goed zichtbaar en hebben nuttig werk verricht bij bijvoorbeeld de samenwerkingsovereenkomst en het beloningsdossier. Met name voor de kleine volmachten is de NVGA heel belangrijk. Grote partijen vinden vaak zelf hun weg wel naar verzekeraars en toezichthouders als de AFM en DNB.”

Adri gaat graag naar de kennissessies, de feesten en sportieve evenementen laat hij over het algemeen aan zich voorbijgaan. “Ik vind het leuk om collega's te ontmoeten en te horen waar zij mee bezig zijn. Dat doe ik liever tijdens de interessante bijeenkomsten over de dossiers die ik zojuist noemde, dan tijdens feestjes. Prima dat de NVGA die organiseert, zo is er voor ieder wat wils.”

Uniek

Liever richt hij zich op de groei van BlauwOranje Assuradeuren. Hoeveel medewerkers daarvoor op termijn nodig zijn, weet Adri niet, wel hoe hij nieuwe collega's kan werven. „Bij het aantrekken van de eerste medewerkers heb ik gemerkt dat het feit dat we een dochter van Rabobank zijn ons helpt om goede mensen te vinden. We proberen een mix te vinden tussen mensen die bij de bank werken en bij ons de volgende stap in hun loopbaan willen maken en collega's die elders ervaring hebben opgedaan in de volmachtbranche.

Daarnaast gaan we zoveel mogelijk automatiseren en digitale koppelingen maken met onze systemen. Als huisvolmacht van een grote bank zijn wij uniek en met niemand te vergelijken. Die positie willen we graag uitbouwen naar een groot en solide volmachtbedrijf. En dat gaat lukken ook”, besluit Adri stellig.

DE NIEUWE NVGA-COMMISSIE DIGITALISERING

'Ook op het gebied van digitalisering moet de volmachtenketen wendbaar zijn'

Anno 2022 is digitalisering niet meer weg te denken uit het volmachtbedrijf. De volmachtadministratie en het brede productaanbod zijn een belangrijke drijfveer voor digitalisering, zoals ook klantbediening, vereisten vanuit wet- en regelgeving en het toenemende belang van datagedreven werken. Aandacht voor digitalisering hoort daarom op de 'schijf van vijf' van de NVGA en is de reden voor de oprichting van de nieuwe NVGA Commissie Digitalisering (NCD).

Tekst Martin Veldhuizen

De opdracht aan de NCD is om op strategisch en tactisch niveau in lijn met de NVGA agenda thema's rond digitalisering binnen de volmachtketen te adresseren op het moment dat:

- Collectief inzicht tot een versterking van de volmachtketen leidt.
- Het vanuit NVGA perspectief opportuun is of lijkt een gemeenschappelijk standpunt in te nemen dan wel gemeenschappelijk handelingen uit te voeren.

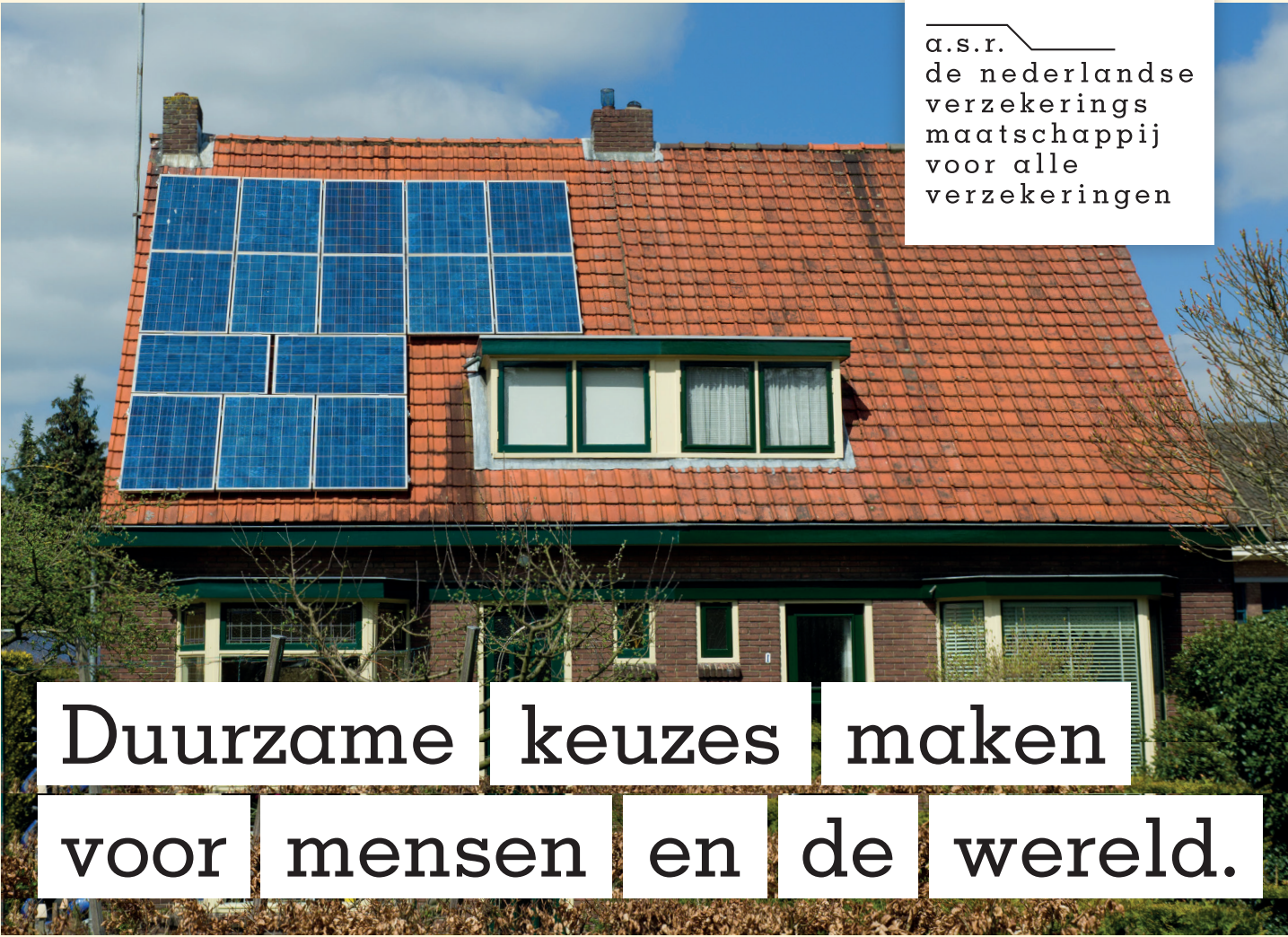
De commissie bestaat uit zeven leden: Terry Bloemert (voorzitter, Commercieel Directeur bij Heilbron Groep en NVGA bestuurslid), Noël Geisen (Managing Director Digital bij Aon), Koen Peijnenburg (Director IT & Development bij Veldsink Groep), Jan van der Struik (COO bij Heinenoord Assuradeuren), Maarten Vijfhuize (Manager IT-PMO bij Alpina Group) en Alwien Geerts (Directeur bij Geerts Adviesgroep). Herman Lenferink (Managing Consultant bij SIVI) ondersteunt de commissie.

Inmiddels zijn er twee bijeenkomsten geweest. Naast een kennismaking en het delen van beelden rond digitalisering binnen de volmachtketen is gesproken over wat belangrijke thema's zijn. Dit moet de komende vergadering leiden tot een eerste agenda voor de komende periode. Naast meer strategische onderwerpen wil de commissie vooral ook aan de slag met de

zaken waarmee zij relatief eenvoudig voor de leden het verschil kunnen maken. 'Ook op het gebied van digitalisering moet de volmachtketen wendbaar zijn. Het is niet de bedoeling om een revolutie te starten en de markt compleet te hervormen, tegelijk er zijn genoeg zaken die echt beter kunnen. Het gaat erom dat we die zaken aanpakken waarmee we de branche én de eindklant nu concreet vooruit kunnen helpen.' Aldus Terry Bloemert.

Bij het schrijven van dit artikel is snel duidelijk dat de commissie leden met een brede blik naar digitalisering kijken.

Deels gaat het over kosten. Noël Geisen: 'Compliance is één van de aspecten waar de commissie zich zeker mee bezig gaat houden. Compliance is een onderwerp waar nu veel tijd, energie en investeringen in om gaan. Hoe kunnen we dit efficiënter aanpakken om kosten en fte's te besparen?' Alwien Geerts legt wat meer nadruk op de proces gang: 'We voeren nog steeds heel veel zaken dubbel in. Koppelingen tussen systemen zijn belangrijk. Naast dat security een belangrijke voorwaarde is, moeten er geen onnodige drempels of kosten zijn. Overigens moeten we breed kijken naar koppelingen, dus bijvoorbeeld ook salarissystemen met betrekking tot de naverrekening.'



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

Duurzame keuzes maken voor mensen en de wereld.

Steeds meer mensen doen iets voor het klimaat. Of je nou kiest voor een vakantie in een eco-huisje, je meer plantaardig eet of je je huis laat isoleren. Alles heeft impact.

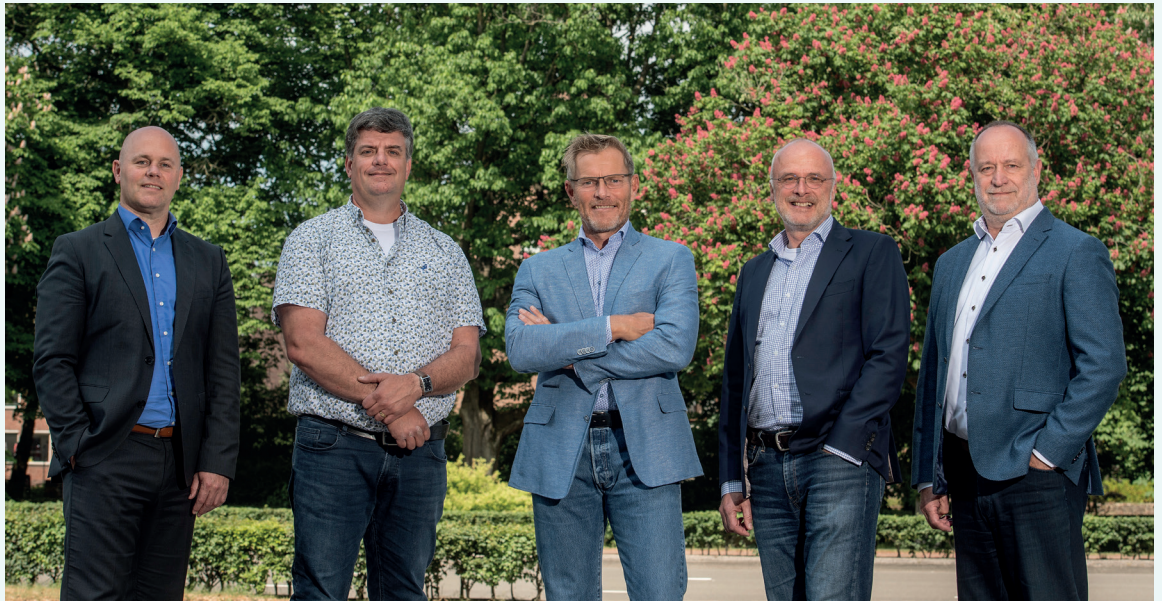
Ook bij a.s.r. ondernemen wij actie. Het a.s.r. pand in Utrecht is voorzien van zonnepanelen en is van het gas af. Wij bieden diverse financiële producten met aandacht voor duurzaamheid, zoals onze inboedel- en woonhuisverzekering. Daarnaast investeren wij een deel van de verzekeringspremies volgens ons duurzaam beleggingsbeleid.

En heeft de klant een keer schade? Dan kan de klant deze laten herstellen via ons netwerk van duurzame herstelpartners.

Meer weten over duurzaam schadeherstel? Scan de QR-code



a.s.r. doet het



v.l.n.r.: Koen Peijnenburg, Alwien Geerts, Terry Bloemert, Herman Lenferink, Noël Geisen. Jan van der Struik en Maarten Vijfhuizen waren verhinderd bij het fotomoment.

Jan van der Struik vindt het collectief nadenken over de ICT architectuur voor het volmachtbedrijf een ander belangrijk onderwerp. 'Steeds meer volmachten bewegen naar een kleinere backend en integreren daarop allerlei systemen met verschillende doeleinden. Een makkelijk te connecteren API laag is voorwaardelijk. Hoe stimuleren wij marktpartijen deze noodzakelijke beweging mogelijk te maken?'

Maarten Vijfhuizen wijst op het belang van de (door)ontwikkeling van producten en diensten waar een groot deel van de volmachtbranche op leunt. 'Denk aan systeemhuizen, maar ook reken- en acceptatieboxen en datakoppelingen die breed gebruikt worden. Gezamenlijk kunnen we een prominentere plaats op de agenda van leveranciers innemen en de juiste requirements aandragen, zodat we echt een stap vooruit gaan zetten als branche. Niet alleen vanuit functioneel oogpunt, maar ook op het vlak van schaalbaarheid en security. Als we samen optrekken komen we verder en ik denk dat de commissie digitalisering hier een faciliterende rol in kan spelen.'

Data gedreven werken zal ook een belangrijk thema zijn. Koen Peijnenburg: 'Een open structuur om data te ontsluiten is voor de toekomst van de keten essentieel. Zowel de adviseur

aangesloten bij een service provider als de eindklant verwachten op het moment dat zij dit nodig hebben inzicht met voldoende detail. Europese ontwikkelingen als Open Insurance versterken dit, ook de volmachtketen moet hierop anticiperen.'

Herman Lenferink ziet vanuit zijn rol bij SIVI dat standaardisatie erg belangrijk is voor de volmachtketen. 'De volmacht heeft te maken met een grote verscheidenheid aan producten en maakt gebruik van steeds meer verschillende toepassingen en dienstverleners. Dit is uiteindelijk alleen beheersbaar als we standaarden goed toepassen. Uniforme inrichting en uitgangspunten bij de ontwikkeling van API's zijn belangrijke thema's.'

Terry Bloemert (voorzitter): 'Naast de eerste concrete resultaten wil de commissie over één jaar een duidelijke NVGA digitaliseringsagenda kunnen presenteren. Deze bevat zowel langere termijn doelen als zaken die we snel willen adresseren met concrete resultaten. Input vanuit de leden is hierbij nadrukkelijk welkom; laat van je horen!'

nvga

ALV & congres





Op 14 april vond voor het eerst sinds twee jaar de jaarlijkse Algemene Ledenvergadering met aansluitend het NVGA-congres weer fysiek plaats in het Nationaal Militair Museum. Ook werd de NVGA AM innovatieprijs uitgereikt die dit keer welverdiend naar Alicia ging. De belangstelling was groot en gezien de reacties van onze leden en andere deelnemers kunnen we stellen dat het een zeer geslaagde dag was.







an Griensven
nt generaal b.d.





Update Uniforme Inrichting Volmachten

Tekst Alex de Ruiter

Veel volmachten zijn inmiddels klaar met het omzetten van de particuliere 100% (aangepaste) maatschappijproducten, maar nog niet iedereen. Voor zakelijk is het nu belangrijk dat we de gang erin krijgen. In dit artikel een korte update van de voortgang rond de implementatie van uniforme inrichting.

Particuliere (aangepaste) 100% maatschappijproducten

Het omzetten van deze categorie dient zo snel als mogelijk te zijn afgerond. Veel kantoren zijn klaar of leggen de laatste hand aan het omzetten van de particuliere producten. Bij een aantal kantoren zien we echter dat de voortgang achterblijft, veelal doordat er intern onvoldoende capaciteit beschikbaar is. Omdat de tijd dringt is het belangrijk snel te kijken naar de mogelijkheden om te versnellen. Bijvoorbeeld het herschikken van activiteiten, het inhuren van externe ondersteuning of consultancy vanuit uw systeemhuis. Enkele DIAS-kantoren wachten voor het omzetten van een aantal producten nog op een aanpassing in AFD Online Samenstellen. De benodigde aanpassing hiervoor wordt binnenkort doorgevoerd, waarna verzekeraars de betreffende AFD-definities kunnen aanpassen en de DIAS-kantoren uiteindelijk ook deze producten kunnen omzetten. Indien u als gevolmachtigde nog blokkeringen ervaart binnen de standaard inrichting van uw leverancier, geeft u dit dan aan in uw maandelijkse voortgangsrapportage, zodat wij hier waar nodig actie op kunnen ondernemen met de betreffende leverancier.

De komende periode plannen we met zowel verzekeraars als gevolmachtigden individuele afspraken in om de voortgang en eventuele aandachtspunten door te nemen.

Belang vastlegging unieke identificatie AFD-definitie

Met de partijen die al wel klaar zijn stellen we aan de hand van een checklist vast of alle vereisten vanuit het traject uniforme inrichting voor particulier nu correct en volledig zijn afgerond. Een belangrijk uitgangspunt binnen het Protocol UIV is dat elke polis herleidbaar is naar het vertrekpunt van de verzekeraar: de AFD-definitie. Op deze wijze is het inzichtelijk op basis van welke uitgangspunten een polis is opgesteld of gemuteerd.

Elke AFD-definitie is hiervoor voorzien van een unieke identificatie, die naast de branchecode en POR-code bestaat uit de AFD-definitie naam en het versienummer. Bij het sluiten van een nieuwe polis worden de AFD-definitie naam en het versienummer van de dan in gebruik zijnde AFD-definitie gekoppeld aan de polis. Bij premiebepalende mutaties muteren polissen altijd tegen de actuele AFD-definitie en krijgen dan ook het versienummer van die AFD-definitie. De

AFD-definitie naam en het versienummer maken net als de branchecode en POR-code standaard onderdeel uit van het NVGA Protocol.

Uit een recente analyse is gebleken dat bij veel volmachten de AFD-definitie naam en het versienummer nog niet meekomen in het NVGA Protocol, terwijl de volmacht aangeeft de portefeuille wel al te hebben omgezet naar de uniforme inrichting. We zien dat niet alle volmachten gebruik maken van de minimaal hiervoor vereiste software-versie. Voor ANVA is dit release 51.P02, voor DIAS 40.62 en voor CCS/Level 15.1. De CCS-kantoren dienen bij het afronden van de omzetting hiervoor ook het vinkje 'omzetten' aan te zetten, zodat deze gegevens worden vastgelegd op de polis. Voor ANVA-kantoren die hun eigen productschermen gebruiken heeft ANVA aanvullende tooling opgeleverd om haar klanten hierin te ondersteunen. Lees de instructies van uw systeemhuis en controleer of de AFD-definitie namen en versienummers correct zijn vastgelegd in uw administratie. Neem zo nodig contact op met uw systeemhuis.

Zakelijke (aangepast) 100% maatschappijproducten

Inmiddels is het grootste deel van AFD-definities voor zakelijke producten beschikbaar. Een beperkt aantal volmachten is al gestart met de zakelijke producten. Voor de ANVA-kantoren die de standaard schermen gebruiken was het wachten nog op de realisatie hiervan, maar inmiddels heeft ANVA de achterstand ingelopen. Heeft u de particuliere producten afgerond? Dan is het zaak direct met zakelijk te starten. Er is helaas geen tijd voor pauze. Ook voor deze

categorie geldt dat wanneer u blokkeringen ervaart binnen de standaard inrichting van uw leverancier, wij dit graag vernemen in uw maandelijkse voortgangsrapportage en in de periodieke sessie met systeemhuizen.

Verzekeraars die hun AFD-definities voor de zakelijke producten nog niet hebben opgeleverd zijn gevraagd hier tempo mee te maken en te zorgen dat deze zo snel mogelijk gedistribueerd worden.

Kwaliteit AFD-definities

Ten aanzien van de kwaliteit van AFD-definities zien we over de laatste 6 maanden een verbetering op basis van een vermindering van het aantal her-publicaties van AFD-definities:

- Van 38% naar 22% van de producten.
- Van 62% naar 41% van de publicatie momenten.

De systeemhuizen die de nieuwe AFD-definities inmiddels grotendeels ondersteunen signaleren steeds minder issues. Heeft u een melding over een AFD-definitie, dan moet u dit altijd via AFD Online Samenstellen (AOS) op de SIVI-website melden. De verzekeraar kan dan direct acteren. Vanuit SUIV houden we hierdoor ook zicht op het aantal meldingen en kunnen we waar nodig gerichte acties ondernemen richting individuele partijen. Meer informatie over dit proces vindt u op www.suiv.nl/afd-definities.

Volmachthandboeken

Met regelmaat ontvangen we signalen dat volmachten nog steeds veel verschillen constateren tussen een gedistribueerde AFD-definitie en de



Op een kapotte ruit zit niemand te wachten.

24/7 direct hersteld met Midglas Directherstel

Een kapotte ruit is vervelend, maar het herstel zelf moeten regelen is nog veel vervelender. Daarom werkt Midglas volgens het principe directherstel, met de meest uitgebreide dekkingsvoorwaarden tegen een scherp tarief. Jouw klant belt of mailt ons direct bij schade en wij zorgen ervoor dat het direct hersteld wordt. Dat doen we 24/7 zonder rompslomp of gedoe, want daar zit niemand op te wachten.

actuele versie van het volmachthandboek. Het kost de volmacht dan veel tijd eventuele verschillen te verklaren. Het uitgangspunt is dat de AFD-definitie leidend is. Toch het is zeer begrijpelijk dat de volmacht hier kritisch naar kijkt alvorens zijn inrichting aan te passen. Dit heeft dan weer zijn weerslag op het tempo en de te leveren inspanning. De komende maanden besteden we dan ook extra aandacht om te zorgen dat verzekeraars de AFD-definitie en het volmachthandboek goed op elkaar afstemmen. We hebben hiervoor inmiddels acties gedefinieerd die we nu bespreken met de deelnemende verzekeraars.

Inkomenproducten

Na een lange voorbereidingstijd is eindelijk de uitrol van het NVGA Protocol Inkomen in volle gang. Ook de uitrol van de uniforme inrichting voor collectieve inkomenproducten is gestart. Met de eerste AFD-definities die beschikbaar zijn worden met een aantal volmachten pilots gehouden. Een uitgebreide toelichting is onlangs verstuurd aan alle partijen. Heeft u deze nog niet gelezen? Dan kan dat alsnog op www.suiv.nl/nieuws, zodat u weet welke aandachtspunten hierbij voor u van belang zijn.

Eigen producten

Een belangrijk deel van de volmachten met eigen producten is inmiddels gestart met het opstellen van de AFD-definities voor hun eigen producten. Bij onze analyse van deze opgestelde AFD-definities zien we dat deze opgestelde AFD-definities in veel gevallen abusievelijk niet worden gecertificeerd binnen AOS. Daarnaast zien we dat niet alle volmachten voor eigen

producten in AOS de tag 'SUIV-EP' gebruiken. Certificeren is een belangrijke laatste stap bij het opstellen van een AFD-definitie. In deze stap worden de finale controles uitgevoerd op mogelijke fouten. Als een volmacht de AFD-definitie afstemt met de verzekeraar is het uitgangspunt dat dit een gecertificeerde AFD-definitie is. Voor SUIV is deze stap belangrijk omdat we dan inzicht krijgen in het aantal afgeronde AFD-definities. Heeft u als volmacht de AFD-definities voor uw eigen producten opgesteld, controleer dan of ze zijn voorzien van de tag 'SUIV-EP' en zijn gecertificeerd. Heeft u als volmacht de AFD-definities voor uw eigen producten nog niet opgesteld? Dan is het zaak daar snel mee te starten en te zorgen dat ook deze producten zo snel als mogelijk voldoen aan de uitgangspunten van het protocol uniforme inrichting volmachtketen. Maak als volmacht en verzekeraar onderling ook duidelijke afspraken over de planning van aanlevering en beoordeling van deze AFD-definities.

Blijf op de hoogte van de ontwikkelingen

In de periodieke sessies die we vanuit SUIV organiseren geven we regelmatig updates over de actuele ontwikkelingen. Ook publiceren we regelmatig nieuwsberichten op www.suiv.nl/nieuws, die we ook als mail toesturen aan de deelnemers. Om goed geïnformeerd te blijven is het dus belangrijk om aanwezig te zijn bij deze sessies en te zorgen dat de juiste mensen binnen uw organisatie de nieuwsberichten ontvangen. Heeft u zich nog niet aangemeld voor de nieuwsbrief? Meld u zich dan alsnog aan via de website. Informeer collega's voor wie dit van belang is.

Om vanuit SUIV goed zicht te kunnen houden op de voortgang van het totaal en per individuele partij is het belangrijk dat u steeds per omgaande reageert op de maandelijkse rapportageverzoeken. Neem in geval van vragen contact op via info@suiv.nl of stel deze tijdens de periodieke SUIV-sessies.

UNIFORME INRICHTING VOLMACHTKETEN:

Kwaliteitsverbetering adresidentificaties VvE-portefeuilles

Voor de Stichting Uniforme Inrichting Volmachtenketen (SUIV) is een correcte registratie van VvE's een belangrijke doelstelling. Dit als gevolg van de kwaliteitseisen van de toezichthouder rond inzicht in de opbouw van risico's. Het doel is om te zorgen dat voor alle binnen de volmachtportefeuille verzekerde VvE's, de onderliggende VvE-objecten op een eenduidige wijze staan geregistreerd op het juiste adres. Om volmachtkantoren te ondersteunen bij de realisatie van deze doelstelling sloot SUIV eind 2020 met Infofolio een raamovereenkomst voor de VvE Adrescheck. In dit artikel delen Infofolio en SUIV de ervaringen tot nu toe.

Tekst Arnold Steinfurt, Thomas de Wilde (Infofolio), Alex de Ruiter (SUIV)

Belang eenduidige registratie en correcte, volledige data

Het eenduidig en gestructureerd vastleggen van de VvE-objecten (conform de AFD-standaard) is belangrijk, omdat we daarmee faciliteren dat de volmacht zelf deze data kan analyseren en kan uitwisselen met verzekeraars. Om dit te bereiken hebben systeemhuizen (ANVA, CCS) een aanpassing binnen de software doorgevoerd. Binnen DIAS was een registratie met de juiste details al mogelijk. Verzekeraars voorzien voor VvE-producten in AFD-definities, waarbinnen de betreffende attributen voor deze VvE-objecten zijn opgenomen. Volmachten richten op basis van deze AFD-definities vervolgens hun productadministratie in en zorgen dat de bestaande portefeuille wordt omgezet naar de nieuwe registratiewijze.

Naast het belang van een goede registratie is het noodzakelijk dat de geregistreerde data ook volledig en correct is. Volmachten moeten hiervoor de VvE-data controleren en onbekende of foutief geregistreerde adressen binnen de VvE-portefeuille aanvullen dan wel corrigeren. Deze controle op de volledigheid en correctheid van de data kan de volmacht zelf doen, maar hiervoor kan zij ook gebruik maken van de VvE Adrescheck van Infolio.

Adresscan VvE Dataplatform

Infolio heeft het Adresscan VvE Dataplatform ontwikkeld. Dit bevat actuele en gevalideerde gegevens voor alle ruim 135.000 VvE-complexen in Nederland. Naast de adressen van de VvE-objecten die tot een VvE-complex behoren zijn ook een uniek VvE-ID en basiskenmerken, zoals de herbouwwaarde-indicatie van vrijwel alle 135.000 VvE-complexen in deze registratie opgenomen. De dienst VvE Adrescheck controleert en verrijkt op basis van het Adresscan VvE Dataplatform de door de volmacht aangeleverde VvE-data.

Deelnemers van SUIV kunnen gebruik maken van de VvE Adrescheck voor het verbeteren van de datakwaliteit van de VvE-polissen. Dat wil zeggen er voor zorgdragen dat voor een VvE alle VvE-objecten op een juiste wijze zijn geregistreerd.

Niet-bestaand, onvolledig of zelfs geen onderdeel VvE

Infolio heeft inmiddels voor ruim 25 volmachten de VvE Adrescheck uitgevoerd en nu als 'tussenstand' de resultaten geanalyseerd. Onderstaand een korte impressie.

Meteen al bleek dat het in de praktijk voor veel volmachten lastig was om de op te schonen VvE-data aan te leveren bij Infolio. Bij het uitvoeren van VvE-Adrescheck bleek in veel gevallen de aangeleverde data over de VvE-objecten onvolledig, foutief en/of niet actueel te zijn. Dat toont meteen de noodzakelijkheid van dit traject aan. Het komt regelmatig voor dat een verzekerd VvE-complex geregistreerd staat op een onjuist adres. Dit kan zijn een niet-bestaand of onvolledig adres, maar vaak gaat het om het adres van de VvE-beheerder. De VvE-beheerder maakt uiteraard helemaal geen deel uit van het verzekerde VvE-complex. Ook komt het met enige regelmaat voor dat één en hetzelfde VvE-complex op basis van verschillende adresseringen in de polisadministratie is opgenomen.

'Conclusie is dat in veel gevallen de verrijking een duidelijk toegevoegde waarde heeft.'



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

Postbus 4147
7200 BC Zutphen

www.sgv.nl

verkoop@infofolio.nl | 030-6911010



Informed Data Driven Insurance

Infofolio biedt innovatieve data-oplossingen voor de verzekeringsbranche. Het Adresscan Dataplatform beschikt over vastgoed- en risico-informatie van heel Nederland, zowel op adres- als pandniveau.



PARTICULIER

VvE's



ZAKELIJK

infofolio.nl

nvga verbindt
en organiseert

Naast incorrecte adressen van de VvE blijkt dat veel VvE-complexen onvolledig of onjuist in de polisadministratie zijn opgenomen. In dat geval is slechts een deel van de tot het VvE-complex behorende adressen opgenomen of wordt een adressenrange gebruikt die juist veel ruimer is dan de feitelijke adressen die tot het VvE-complex behoren. In dit laatste geval zijn er op basis van de adressering objecten verzekerd die niet tot het VvE-complex behoren. Dat kan er toe leiden dat er een schadeclaim wordt ingediend op een adres dat helemaal geen deel uitmaakt van de verzekerde VvE. Het tegenovergestelde komt overigens ook voor; bij een recent door Infofolio uitgevoerde analyse van een aantal grote particuliere opstalportefeuilles bleek dat ruim 5% van de betreffende adressen in die portefeuilles deel uitmaken van een VvE-complex.

Op basis van de inmiddels ruim 25 uitgevoerde verrijkingstrajecten is de conclusie dat in veel gevallen de verrijking een duidelijk toegevoegde waarde heeft. De meeste fouten verhinderen een goede systematische analyse van een portefeuille door de volmacht en de verzekeraar. Een klein deel van de fouten kan daarnaast aanleiding zijn voor conflicten rond de dekking van de polis.

Route voor de komende periode

Op het moment dat een AFD-definitie voor een VvE product beschikbaar is kan de volmacht zijn administratiesoftware inrichten en kan hij lopende portefeuilles omzetten naar de uniforme inrichting of als dat al is gebeurd actualiseren. Hiermee is invulling gegeven aan de eerste actie: Zorgen voor een registratie conform het AFD-model van de onderliggende verblijfsobjecten bij een VvE. Vervolgens is het zaak te zorgen dat de geregistreerde VvE-data ook volledig en correct is. Het is uiteraard aan de volmacht zelf om te bepalen of hij gebruik maakt van de dienstverlening van Infofolio. Men kan er ook voor kiezen de verrijking zelf uit te voeren. Natuurlijk is het ook belangrijk dat nieuwe polissen meteen goed geregistreerd worden. Hiervoor biedt Infofolio op haar website de online dienst Adressscanner VvE aan, waarmee u detail informatie krijgt over een VvE. Heeft u een beperkt aantal VvE's in uw portefeuille dan kunt u deze route eventueel ook gebruiken voor de verrijking.

Wilt u als volmacht gebruik maken van de VvE Adrescheck of meer informatie over Infofolio en haar diensten rond VvE's? Kijkt u dan op www.infofolio.nl.

IMPORTEREN VAN DE DOOR INFOFOLIO VERRIJKTE DATA

Binnen de software van ANVA, CCS en DIAS is het -met gebruik van de juiste softwareversie- mogelijk om de door Infofolio aangeleverde gegevens voor VvE's op een juiste wijze te registreren. Voor ANVA-kantoren met grote portefeuilles is het goed om te weten dat ANVA in de komende periode een importfunctie voor de door Infofolio geleverde gegevens gaat ontwikkelen. DIAS en CCS hebben aangegeven vooralsnog geen ondersteuning voor import van gegevens te bieden. Heeft u als DIAS of CCS kantoor een grote VvE-portefeuille en maakt u gebruik van de Infofolio diensten, dan adviseren wij u om contact op te nemen met uw leverancier om te bespreken hoe zij u hierbij kunnen helpen.



DE PASSIE VAN ENNO WIERTSEMA

'De zorgen waaien letterlijk mijn kop uit'

Enno Wiertsema is een fervent (zee)zeiler. Een familiedingetje, verklaart de directeur van Adfiz. "Eén van mijn voorvaders had een scheepswerf, mijn overgrootvader bouwde zijn eigen boot, mijn opa zeilde en toen ik drie weken oud was, hing ik in een hangmatje voorin de zeilboot van mijn vader."

Tekst Martin Veldhuizen

"Mijn eerste boot kocht ik toen ik een jaar of 37 was. Mijn vader ging met pensioen en wilde rond Italië zeilen. Een dag voordat zijn boot op de vrachtauto richting Zuid-Frankrijk ging, dacht ik: hé, als hij in Italië is, dan kan ik niet zeilen. Meteen ontstond het idee dat ik dan maar zelf een boot moest kopen. Diezelfde avond vonden we er één, die boot hebben we negen jaar gehad. De kinderen zijn er groot op geworden, we hebben er ongelooflijk veel plezier mee gehad."

Hangmat

Adfiz-directeur Enno Wiertsema (zie kader) groeide zelf ook op een zeilboot op, die van zijn vader. Sterker, in zijn familie werd al generaties

lang gezeild, vertelt hij in zijn kantoor met uitzicht op de Stadsring van Amersfoort. "Mijn betbetovergrootvader had een scheepswerf in de buurt van de Eemshaven, mijn overgrootvader zeilde in de jaren '20 met een zelfgebouwde boot over de Zuiderzee en mijn opa zeilde in een 16-kwadraat op de Brasem. Mijn vader kocht zijn eerste boot toen hij 29 jaar was. Ik was drie weken oud en hing in een kleine hangmat voorin. Sindsdien waren we ieder weekend en iedere vakantie op de boot, ik weet niet beter."

Toch werd de jonge Enno niet direct door het zeilvirus gegrepen, ondanks dat hij vaak vriendjes mocht meenemen naar de boot. "Aan boord



vermaakte ik mij wel en ik vond het leuk om in de havens krabbetjes te vangen. Maar het zeilen zelf vond ik aanvankelijk weinig aan, vooral als de golven hoog waren en de boot schuin ging." Toch had hij op die momenten een belangrijke rol aan boord. "Ik ben de jongste in het gezin en was de enige die nooit zeeziek werd. Als het hard waaide, werd ik de kajuit ingestuurd om spullen te pakken. Met spelletjes verloor ik altijd van mijn oudere broer en zus, maar op de boot was ik van waarde."

Hernia

Gaandeweg de jaren begon Enno het zeilen leuker te vinden. Naast klusjes om zijn zeezieke familieleden te ontlasten, mocht hij van zijn vader steeds vaker het roer in handen nemen. Met zijn studievrienden zeilde hij regelmatig in een gehuurde zeilboot op de Loosdrechtse Plassen. Toen hij 18 jaar werd, hoopte hij zelfstandig met de boot van zijn vader het water op te kunnen. Hij kwam van een koude kermis thuis. "Precies

op dat moment kocht mijn vader een nieuwe en grotere zeilboot. Hij vond dat ik nog maar even moest wachten."

Dat wachten duurde een jaar of zeven, maar toen zijn vader werd getroffen door fysiek ongemak greep hij z'n kans. "Mijn vader had op zee een paar drenkelingen gered en daarbij een hernia opgelopen. Terwijl hij op bed lag, moest de boot naar de winterstalling. Ik zei dat ik dat wel wilde doen, maar alleen als ik ook de sluitingsrace, de laatste race van het jaar, mocht varen. Toen moest mijn vader wel toestemming geven", lacht Enno.

Totale ontspanning

Tegenwoordig brengt Enno tijdens het vaarseizoen, dat grofweg van april tot oktober duurt, veel vrije tijd op zijn eigen boot door. Die ligt aan het IJsselmeer, op een halfuurtje rijden van zijn woonplaats Utrecht. "Als ik de haven binnenrijd, de steiger oploop en aan boord ga, voel ik totale



ontspanning. Tijdens het zeilen ben je constant in de buitenlucht, de zorgen waaien letterlijk mijn kop uit. Als ik daarna weer thuis ben, is het net alsof ik van binnen een douche heb gehad."

Hij zeilt wedstrijden – deze zomer deed Enno mee aan een zeilrace naar Noorwegen – en met familie en vrienden maakt hij regelmatig recreatieve tochten. De vraag wat hij het leukst vindt, een wedstrijd of toeren, kan hij niet beantwoorden. "Dat is hetzelfde als vragen welke van mijn kinderen ik liever vind. Het is zo totaal verschillend. Bij wedstrijden ben je constant bezig met het trimmen van je zeilen om zoveel mogelijk snelheid uit je boot halen. Je wilt tenslotte slimmer en vaardiger zijn dan je tegenstander. Dat vind ik ongelooflijk leuk, ik word steeds fanatieker. Tegelijkertijd kan ik ontzettend genieten van een recreatieve zeiltocht. Zonder stress, waarbij de wind bepaalt waar wij heen gaan en we heerlijk meedeinen op de golven."

Werken aan boord

"Uiteraard zijn er wel eens momenten geweest waarop ik een call had terwijl ik aan boord was. Als ik op vrije dagen aan het zeilen ben, word ik heus weleens gebeld omdat iemand een vraag heeft of omdat ik een artikel moet tegenlezen.

Er zijn altijd allerlei dossiers die mij bezighouden en zaken die mijn aandacht vragen. Die hectiek vind ik leuk, dus het is helemaal niet erg als ik op mijn boot met werk geconfronteerd wordt. Maar gelukkig gebeurt het slechts incidenteel. Zodra ik aan boord ben, verdwijnen alle werkgerelateerde zaken een soort van automatisch uit mijn hoofd."

Windkracht 6

Graag zou hij nog eens terugkeren naar Guernsey en Jersey, die een onvergetelijke indruk op hem maakten. "De Kanaaleilanden zijn fantastisch. Het is ongeveer een week varen, dus redelijk dichtbij, je ligt met je boot tussen de palmbomen en het water is zo helder dat ik op de steiger al hoogtevrees krijg." Ook een rondje Atlantische Oceaan staat hoog op zijn wensenlijstje. "Van Nederland naar de Caraïben en via New York weer terug, dat zie ik mijzelf wel een keer doen."

Kortom, het kleine jochie dat bang was voor hoge golven is hij niet meer. Hoewel ... "Ik moet nog steeds slikken als ik bij een westelijke windkracht 6 de haven van IJmuiden uitvaar en de golven een paar meter hoog zijn", lacht Enno.

'BUITENGEWOON BOEIEND'

Enno Wiertsema (De Bilt, 1971) is sinds november 2014 directeur van Adfiz. Daarvoor werkte hij als vertegenwoordiger van Philips ("Ik verkocht kleine huishoudelijke producten, dat was waanzinnig leerzaam"), hij was zeven jaar organisatieadviseur bij Turner, werkte kortstondig bij Mediamarkt en werd daarna opnieuw voor een periode van zeven jaar hoofd formulemanagement bij De Hypotheker. "Ik heb Personeel & Arbeid aan een voormalig Sociale Academie gestudeerd en Bedrijfskunde aan Universiteit Nyenrode. De combinatie van de mensgerichte ontwikkelkant en business bottomline vond ik altijd al interessant, bij Turner en De Hypotheker kwamen die twee totaal verschillende werelden samen."

In zijn huidige rol bij Adfiz brengt hij het bedrijfsleven en de politiek bij elkaar. Kijkend naar zijn arbeidsverleden lijkt het einde van zijn zevenjarige periode bij de branchevereniging voor financieel adviseurs nabij, maar niets is minder waar. "In mijn vorige functies had ik het na een bepaalde periode wel gezien. Hier is dat nog niet zo. Dit is ook geen functie voor een paar jaar. Als je deze functie langer uitoefent, dan verdiept niet alleen je contact met belangrijke stakeholders maar ook je impact. Mijn werk vind ik daardoor nog steeds buitengewoon boeiend en eigenlijk ook steeds leuker. Het is dankbaar om de passie en het vuur van onze leden te bundelen en daarmee zaken te bereiken. Het gaat goed met de vereniging en er is, bijvoorbeeld op het gebied van duurzaamheid en consolidatie, nog genoeg te doen."

Van VolmachtBeheer naar Volmachtplein;

DE ONTWIKKELINGEN WERKPROGRAMMA RISICOBEBEERSING
VOLMACHTEN GAAN DOOR!

Begin van dit jaar is Volmachtplein gelanceerd, een nieuw platform waar nu het Werkprogramma Risicobebereiding Volmachten is ondergebracht. Er is veel veranderd, maar dit is voor de gebruikers van het Werkprogramma niet altijd even zichtbaar. Daarnaast zitten er nieuwe functionaliteiten aan te komen, zeggen de leden van de projectgroep Risicobebereiding Volmacht. In dit artikel krijgt u een update over de ontwikkelingen.

De projectgroep Risicobebereiding Volmacht heeft in opdracht van de Werkgroep Risicobebereiding Volmacht het Werkprogramma een nieuwe plek gegeven, Volmachtplein. Het Werkprogramma draait per 1 januari 2022 niet langer op het platform van Solera (VolmachtBeheer), maar op het door Amis Conclusion gebouwde Volmachtplein. De projectgroep beantwoordt een aantal vragen over wat er is veranderd en wat nog te verwachten is.

Waarom is er voor een nieuw platform gekozen?

De applicatie die tot dit jaar voor het Werkprogramma Risicobebereiding werd gebruikt op VolmachtBeheer, was eigendom van een externe partij en niet toekomstbestendig. Verbeteringen doorvoeren om de huidige tool gebruiksvriendelijker zouden maken, bleek een lastig verhaal. Daarnaast was de technische basis verouderd en de beveiliging onvoldoende.

Wat is er per 1 januari veranderd?

De NVGA is samen met het Verbond van Verzekeraars eigenaar van Volmachtplein. Er is een gebruiksovereenkomst opgesteld door juristen uit de sector. Een tijdrovende klus, maar een solide uitgangspunt voor een platform, dat in de loop van de tijd verder zal uitgroeien tot de informatiebron voor de Gevolmachtigd Agent en de verzekeraars. De applicatie is zó ontworpen dat koppelingen met andere bronnen veel makkelijker kunnen worden gerealiseerd. Ook kan de tool worden uitgebreid met aanvullende functionaliteiten, bijvoorbeeld om te voldoen aan nieuwe wet- en regelgeving. De gebruiker merkt nu nog weinig van deze voordelen, maar die zijn een belangrijk vertrekpunt voor de toekomst. Het is goed dat de NVGA daar nu zélf invloed op heeft.

Wat de gebruiker wél merkt, is dat de beveiliging veel beter op orde is. Inloggen gebeurt niet langer met een gebruikersnaam en wachtwoord, toegang tot Volmachtenplein gaat via een veilige E-herkenning. Helaas werkte dat bij de start niet overal even snel, in sommige gevallen bleek inloggen lastiger dan verwacht. Gelukkig lag dat niet aan de nieuwe applicatie, maar aan de wijze waarop E-herkenning bij de gevolmachtigden was ingeregeld. Het kostte echter wel meer aandacht en energie dan was ingeschat.

Nieuw is ook dat de gevolmachtigde z'n accountant kan autoriseren om het Werkprogramma in te kijken. Dat helpt de accountant bij het schrijven van zijn rapport. Ook is het mogelijk om een document dat wordt geüpload aan één of een beperkt aantal verzekeraars te tonen. In het vorige Werkprogramma was deze mogelijkheid er niet en had iedere verzekeraar toegang tot concurrentiële informatie. In het nieuwe Werkprogramma is dat verleden tijd.

Verder is de opzet van het Werkprogramma dezelfde als in de vorige versie. Het stramien bij iedere taak is hetzelfde: eerst de risico's, dan de subrisico's, daarna de beheersdoelstellingen en beheersmaatregelen, vervolgens een beschrijving van de uitgevoerde werkzaamheden en bevindingen en als laatste de mogelijkheid om bewijsdocumenten toe te voegen. De mogelijkheid om de omschrijving en documenten uit de vorige taken over te nemen, was verdwenen. Deze mogelijkheid komt weer terug voor de kwartaaltaken.

Welke aanpassingen aan Volmachtenplein kunnen we nog verwachten?

Het Werkprogramma Risicobeheersing Volmachten kent, verdeeld over het jaar, meer dan 100 taken. Aan die taken moeten bewijsstukken worden toegevoegd en bij een flink aantal taken gaat het steeds om dezelfde bewijsstukken. De in ontwikkeling zijnde documentstoring zorgt ervoor dat gevolmachtigden een document aan meerdere taken kunnen koppelen en hetzelfde bewijsstuk niet bij iedere taak opnieuw

hoeven te uploaden. Ook wordt de mogelijkheid gebouwd om managementinformatie te ontsluiten en analyses uit te voeren op de data. Deze aanpassingen worden nog dit jaar doorgevoerd.

Wat kan Volmachtenplein niet?

De historische data uit VolmachtBeheer (de vorige applicatie) wordt niet overgezet naar Volmachtenplein. Om informatie uit het Werkprogramma Risicobeheersing Volmachten van 2022 te vergelijken met eerdere jaren moeten beide applicaties dus geopend worden. Dit blijft voorlopig zo.

En verder?

De Werkgroep Risicobeheersing Volmachten realiseert zich dat het duidelijker had kunnen aangegeven wanneer welke verbeteringen na de wisseling van het platform werden doorgevoerd. Het idee is om gebruikers van Volmachtenplein via webinars en tussentijdse presentaties mee te nemen in de toekomstige ontwikkelingen. De verwachte aanpassingen staan inmiddels ook op de landingspagina van Volmachtenplein vermeld. Tegelijkertijd wordt geconstateerd dat vanuit de keten veel bereidheid is om mee te denken en input te leveren. Die samenwerking moet leiden tot een flexibel en toekomstbestendig Werkprogramma Risicobeheersing Volmachten, dat een forse bijdrage levert aan een verdere professionalisering van de volmachtbranche.

Bij de overgang van VolmachtBeheer naar Volmachtenplein zijn een projectgroep, een werkgroep én een gebruikersgroep Risicobeheersing Volmacht betrokken. De volgende personen nemen deel aan één of meer van deze groepen: Alex de Rooter (Equitem), Alwien Geerts (Geerts Adviesgroep), Chelize Perez (Nationale-Nederlanden), Diesmer Mijnheer (Cumela Assuradeuren), Hanneke Schreuder (Nationale Nederlanden), Jacqueline Jonker (NVGA), Jan van der Burgh (DAS Rechtsbijstand), Jeroen Ferwerda (Avéro Achmea), Kiki van Noort (Markel), Nancy Carels-Koorn (Turien & Co Assuradeuren), Peter Vogelsang (Verbond van Verzekeraars), Peter Wendling (a.s.r.) en Stephan Bell (VCN).

ZOMERFEEST

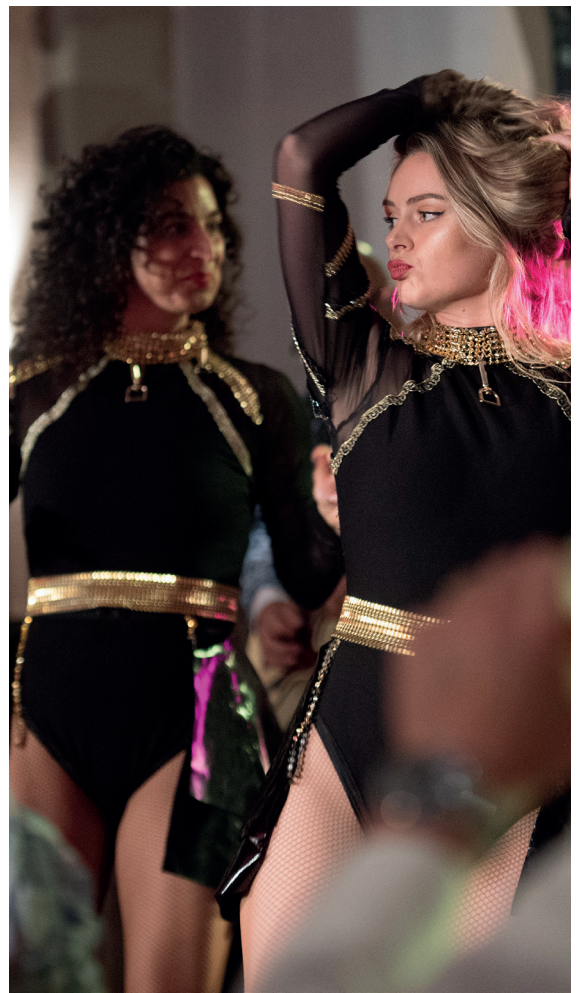




Driemaal is scheepsrecht! Nadat we ons jubileumfeest, eerst vanwege waterschade en vervolgens vanwege Corona, tot twee keer toe moesten uitstellen, was het op 24 juni dan eindelijk zover. We kijken, mede dankzij de aanwezigheid van vele verzekeraars, business partners en leden terug op een zeer geslaagde zomerse feestavond.







'Aantoonbaar de juiste kennis in huis met de NVGA Academy'

Tekst Loes de Haan-Visser, Stichting Assurantie Registratie

Afgelopen juni is de NVGA Academy weer van start gegaan. In de NVGA Academy werken de NVGA en de Stichting Assurantie Registratie (SAR) nauw samen om invulling te geven aan de doelstelling van de NVGA om de kennis en kunde van medewerkers van gevolmachtigd agent-kantoren (GA) naar een hoger niveau te tillen. "Van essentieel belang vanuit de zelfregulering voor nu en in de toekomst", aldus Valentina Visser, Bestuurslid van de NVGA en Voorzitter van het Bestuur van het Register Gevolmachtigd Agent (RGA).

Vanwaar de NVGA Academy?

Vanuit de zelfregulering is de NVGA het initiatief gestart om de kennis van medewerkers in het volmachtbedrijf up-to-date te houden. Er is immers geen 'WFT-volmachtdiploma' meer. Met de opleiding 'Gevolmachtigd Agent' word je opgenomen in het 'Register Gevolmachtigd Agent'. Voor medewerkers die deze opleiding niet volgen, biedt de NVGA Academy uitkomst. Zij worden op diverse onderwerpen bijgeschoold. Vandaar de samenwerking tussen de SAR, de beheerder van een drietal erkenningsregelingen waaronder het RGA, en de NVGA. De SAR ontwikkelt en organiseert de opleidingen van de NVGA Academy.

Wat was de aanleiding hiervoor?

"Vanwege die zelfregulering lig je ook onder een vergrootglas bij de wetgever", geeft Valentina aan. Deze heeft een onderzoek gedaan in de branche. Een van de conclusies uit het rapport was dat de verzekeringsinhoudelijke kennis bij de Gevolmachtigd Agent zelf in veel gevallen, mede door opleiding en PE-sessies, op orde is. Echter, bepaalde onderwerpen worden binnen volmachtkantoren niet altijd organisatie breed gedragen. Alle medewerkers die zich bezig houden met onderdelen van werkprocessen binnen het volmachtbedrijf dienen over de juiste kennis

over deze onderwerpen te beschikken. "Een belangrijk kwaliteitscriterium!" voegt Valentina toe. Naar aanleiding hiervan is een aantal onderwerpen geselecteerd en heeft de SAR praktijkgerichte cursussen ontwikkeld.

Wat levert het volmachtkantoren op?

"Het resultaat is tweeledig", legt Valentina uit. Buiten het feit dat medewerkers door het volgen van de trainingen en opleidingen beschikken over de juiste kennis is het voordeel voor Directies ook dat zij middels individueel behaalde certificaten kunnen aantonen dat de medewerkers aan het gestelde kwaliteitscriterium voldoen. "Dus je medewerkers beschikken aantoonbaar over de juiste kennis", vult Valentina aan. "En als klap op de vuurpijl draagt het ook nog eens bij aan de goede naam van de branche!"

Hoe zien de bijeenkomsten eruit en waar vinden ze plaats?

De bijeenkomsten zijn praktijkgericht, hebben een beperkte groepsgrootte van maximaal 12 deelnemers, zijn interactief en bieden veel gelegenheid tot 'praktijkoefeningen'. De cursussen worden gegeven door ervaren docenten die veel werkervaring en affiniteit hebben met de werkprocessen binnen volmachtkantoren.



Valentina Visser

Bestuurslid van de NVGA en
Voorzitter van het Bestuur van het
Register Gevolmachtigd Agent (RGA)

In de periode tot en met november zullen er maandelijks bijeenkomsten in het kader van de NVGA Academy worden georganiseerd waarin deze onderwerpen centraal staan.

Hoe staat het met de aanmeldingen?

"Eerlijk gezegd, loopt het geen storm", zegt Valentina. "En we zijn er nog niet achter hoe dat komt." Wellicht bereiken we onze doelgroep (medewerkers zonder RGA) onvoldoende ondanks diverse communicatie-uitingen. De aankondiging heeft gestaan in de nieuwsbrief van het NVGA. De SAR zelf heeft alle RGA-ingeschrevenen geïnformeerd en ingezet om de berichtgeving te verspreiden. Daarnaast zijn er persberichten uitgegaan naar de vakpers zoals De Beursbengel, Het Schade Magazine, Risk & Business, VVP Online, AM Signalen etc. Een andere mogelijkheid is dat de urgentie van de NVGA Academy niet goed duidelijk is bij de achterban. Het kan ook zijn dat het aanbod niet voldoende aansluit bij de wensen en eisen van de doelgroep. "Vandaar dat we binnenkort een enquête uit willen laten gaan naar alle volmachtkantoren over dit onderwerp," geeft Valentina aan. Inzicht is heel belangrijk! Dan weten we waar we aan moeten sleutelen. In de tussentijd gaan we gewoon verder met de NVGA Academy. De trainingen gaan in veel gevallen door, omdat RGA's zelf ook aansluiten aangezien zij deze

"Voor de locatie hebben we gekozen voor Conferentiecentrum Woudschoten in Zeist, omdat dit redelijk centraal in Nederland ligt," verklaart Valentina. De trainingen beperken zich tot één dag, van 09.30 tot 17.00 uur. Overigens staat het RGA's vrij om ook mee te doen. Hen levert het tenslotte 8 PE-punten op.

Welke onderwerpen staan er op het programma?

De belangrijkste onderwerpen van de door de SAR ontwikkelde praktijkgerichte cursussen zijn:

- POG
- Klantbelang Centraal
- Werkprogramma Risicobeheersing
- Informatiebeveiliging en AVG (inclusief leidraad IT)
- Actualiteiten voor de GA.

"Het up-to-date krijgen en houden van je medewerkers blijft, als het gaat om dit soort belangrijke onderwerpen, altijd een continu proces!"

kennis nodig hebben om actueel te blijven en te voldoen aan de PE-eisen. En dit artikel draagt wellicht ook bij aan het bereiken van de doelgroep en het geven van inzicht aan de urgentie.

Waar kun je het opleidingsaanbod vinden en hoe kun je je aanmelden?

Op zowel de website van de NVGA als die van het RGA is de NVGA Academy terug te vinden. Op www.nvga.org is de informatie te vinden onder het kopje 'Academy'. Op de website www.registergevolmachtigdagent.nl staan alle bijeenkomsten vermeld onder de kop 'NVGA Academy'. Via beide websites kun je je ook aanmelden voor een of meerdere bijeenkomsten. Niet-RGA-geregistreerden wordt gevraagd om eerst een 'mijn.sar.nu account' aan te vragen. Dat gaat heel eenvoudig via de beschikbare 'button' die bij alle trainingen vermeld staat.

Tot slot

"Er is de afgelopen tijd reeds een slag geslagen als het gaat om de kennisupgrade van medewerkers, maar we zijn er nog niet," concludeert Valentina. "Het up-to-date krijgen en houden van je medewerkers blijft, als het gaat om dit soort belangrijke onderwerpen, altijd een continu proces!"





Colofon

Uitgave

jaargang 14, uitgave 39, september 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
Martin Veldhuizen

Fotografie

Raphaël Drent - (fotodrent.nl)

Vormgeving

3110 - (3110.nl) | ZPRESS Media (zpress.nl)

Productie

ZPRESS Media (zpress.nl)

Risicomanagement biedt kansen



Risico's kunnen bedrijfsdoelstellingen in de weg staan. Of zelfs de toekomst van een bedrijf in gevaar brengen. Ondernemers staan hier niet altijd bij stil. Een kans voor u als volmachtbedrijf en de intermediairs waarmee u samenwerkt.

Nog niet zo lang geleden was verzekeren een overzichtelijk vak. Met afgebakende diensten en producten. Maar de wereld verandert, de klant ook en ook de adviseur moet meebewegen. Hoe onderscheidt de adviseur zich en voegt hij meer waarde toe? De Voorzie consultants van Avéro Achmea helpen graag. Gerard Rooks, senior consultant, houdt zich bezig met het duurzaam succes van de adviseur. Zijn motto: "Om iets te krijgen wat je nog nooit had, moet je iets doen wat je nog nooit deed."

Ondernemers hebben behoefte aan een sparringpartner

"Door digitalisering verandert de wereld om ons heen. Klanten zijn veeleisender en nieuwe businessmodellen schieten als paddenstoelen uit de grond. Die veranderingen brengen ook risico's mee. Met als gevolg dat ondernemers meer dan ooit behoefte hebben aan goed advies. En niet over verzekeren alleen" aldus Gerard.

Meedenken over bedrijfsrisico's

Verzekeren alleen is niet genoeg om risico's af te dekken. Neem het risico op een cyberaanval. Om dit zoveel mogelijk te voorkomen is het nodig medewerkers te betrekken. Maar hoe? Daar kan de risicomanager een sleutelrol in spelen. "Zorg dat je een sparringpartner bent die meedenkt over hun bedrijfsrisico's in relatie tot hun doelen. Dit biedt grote meerwaarde."

Gerard Rooks (l) en Arno Brons (r), consultants Voorzie, Avéro Achmea

Herpositioneren

Positioneren is niets anders dan relaties een reden geven om voor de adviseur te kiezen. Door te zorgen dat ze aan uw intermediairs denken als het gaat om risicomanagement. En die keuze is niet alleen gebaseerd op rationele argumenten. Een voorbeeld: blindtesten voor bierliefhebbers. Fans proberen hun favoriete bier te herkennen tussen andere merken. En wat blijkt? Nog geen 10 % herkent zijn favoriete biertje. Merkvoorkeur gaat dus vooral om beleving. Dat is niet anders in de gesprekken met relaties. Mensen onthouden van een gesprek niet zozeer wat er is gezegd, maar wel het gevoel dat ze eraan over hebben gehouden.

Als volmachtbedrijf kunt u intermediairs helpen bij de positionering

Avéro Achmea kan helpen positionering in te vullen. Met Voorzie consultancy, of onze verschillende Risicomanagement opleidingen. Als volmachtbedrijf kunt u opleidingen faciliteren voor de intermediairs waarmee u samenwerkt. Dit versterkt uw positionering en toegevoegde waarde als gevolmachtigde. Kijk voor meer informatie over de opleidingen op averoachmea.nl/agenda of neem contact op met uw accountmanager.





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

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



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



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