



#40
dec 2022

Duurzaamheid in de branche

KEMPENAARS RECYCLING

The War for Talent
DRIE INITIATIEVEN OP EEN RIJ

Transparante Schadevrije
Jaren Systeem
FREDERIK DE VREES EN
TJEERD WIERDA

De duurzame passie van
KEES VAN STEENSEL



Samen komen we verder

2022 was in alle opzichten een bijzonder jaar voor ARAG. Wij vierden dit jaar onze 60ste verjaardag. Dat deden wij met een geweldig congres over de rol van het recht in een inclusieve en rechtvaardige samenleving. Met een goede doelen actie voor Vluchtelingenwerk, Hulphond Nederland en de Number 5 Foundation - dankzij uw hulp konden wij een mooie donatie doen aan deze organisaties, die inclusiviteit hoog in het vaandel hebben staan. En last but not least: met de introductie van onze drie nieuwe particuliere verzekeringen: Basis, Uitgebreed en Excellent Verzekerd!

Hoewel ons jubileumjaar er nu bijna op zit, hopen we natuurlijk ook in 2023 mooie samenwerkingen en (door)ontwikkelingen te realiseren. Want wij blijven het recht toegankelijk maken voor iedereen. En dat doen we heel graag weer samen met u!

Wij wensen u gezellige feestdagen en op zakelijk en persoonlijk vlak een geweldig, gezond en gelukkig 2023.

Met ARAG kun je op het recht vertrouwen!

ARAG

juridisch
probleemoplossers



Nummer 40 op de mat!

Precies een jaar geleden hebben we jullie kennis laten maken met ons magazine nieuwe stijl. Het begin van een nieuwe stijl voor dit blad wat inmiddels al bijna 15 jaar enkele keren per jaar bij jullie op de mat valt. Voor ons een belangrijk deel van de communicatie naar de markt en onze leden en dat al 40 nummers! We begonnen in een tijd dat er sprake was van economische crisis en laten we hopen dat we met de huidige economische ontwikkelingen niet opnieuw in zo'n periode terechtkomen.

Ook in de volmachtmarkt hebben we natuurlijk onze uitdagingen. Hoe houden we allerlei nieuwe risico's verzekeraar bijvoorbeeld. Een mooi voorbeeld vinden jullie terug in het interview van een recycling bedrijf, haar adviseur én verzekeraar in dit blad.

Recyclen en hergebruiken zijn voorbeelden van de (te) langzame intrede van duurzaamheid in ons vak. Duurzaamheid en alles wat daarmee gemoeid is behoort tot een van onze grootste maatschappelijke uitdagingen. Iets waar we wel mee aan de slag moeten. Reden voor ons als vereniging om de komende marktdag dit als thema mee te geven.

Op 19 april 2023 zijn we met elkaar in het Louwman Museum in Den Haag voor onze Algemene Ledenvergadering en de NVGA-Marktdag. We zijn druk in de voorbereiding maar gezien de locatie zullen mobiliteit en de nieuwe alternatieven hiervoor zeker een rol spelen. Het belooft in elk geval weer een fijne samenkomst van onze leden en business partners te worden. Hopelijk tot dan!

Tot slot wensen wij iedereen prettige dagen en een goede jaarwisseling!

Arie van den Berg



22



08



10



40



16



30

INHOUD

03

Van de redactie

Arie van den Berg

07

Voorwoord

Ron Gardenier

08

Young professional

Jeroen Pas

10

De War for Talent

Drie initiatieven op een rij

16

Transparante Schadevrije Jaren Systeem

Tjeerd Wierda en Frederik de Vrees

21

Agenda + Kort nieuws

NVGA

22

Duurzaamheid in de branche

Kempenaars Recycling

30

Verzekeraar MS Amlin P&C NL

Gielijn Arends

36

Update

Uniforme Inrichting

Volmachtketen

40

De duurzame passie van...

Kees van Steensel

46

"Een frisse wind door het RGA-Bestuur"

Valentina Visser en Daniel Dancewicz



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.



Nieuwe uitdagingen dienen zich aan

Waar we vorig jaar vlak voor kerst nog een harde lockdown in gingen, lijkt ons nu niets in de weg te staan van een kerst met familie en vrienden. De hoogtijdagen van de Coronacrisis lijken voorbij, echter nieuwe uitdagingen dienen zich aan.

De komst van het conflict in Oekraïne aan het begin van dit jaar, luidde een nieuwe periode in van onzekerheid en zich snel opvolgende maatschappelijke en economische ontwikkelingen. We hebben te maken met aanhoudende hoge inflatie, een nijpende energiecrisis en krapte op de arbeidsmarkt. Nu al zien we hiervan de verregaande gevolgen voor sommige bedrijven en consumenten, maar ook binnen onze branche zal dit zijn uitwerking hebben.

Gelukkig kunnen we ook terugkijken op heel wat positieve ontwikkelingen. Zo heeft ons eerste congres sinds de uitbraak van de Coronapandemie plaatsgevonden en hebben we een nieuwe commissie Digitalisering in het leven geroepen om alle uitdagingen die we hebben op het gebied van data en IT een plek te geven.

Ook hebben we ons nieuwe bestuurslid Levent Türkmen mogen verwelkomen, een nu al zeer gewaardeerd en waardevol bestuurder gebleken. In samenwerking met het Verbond van Verzekeraars heeft Volmachtplein begin dit

jaar het levenslicht gezien en wordt er achter de schermen flink doorontwikkeld aan nieuwe functionaliteit op dit platform.

Samen met onze leden hebben wij hard gewerkt aan de totstandkoming van de NVGA-marktvisie, waarin de belangrijkste pijlers voor onze vereniging zijn geformuleerd. Zo is één van onze belangrijkste uitdagingen de krapte op de arbeidsmarkt en de aanwas van jong talent in onze branche. We hebben te maken met steeds hogere loonkosten, maar het vinden van goed personeel wordt er niet makkelijker door. Wat ons betreft dus hoog tijd om ook te werken aan de aantrekkelijkheid van onze branche en de instroom aan de onderkant voor een structurelere oplossing. In dit nummer is dan ook een artikel gewijd aan dit vraagstuk.

Een andere belangrijke pijler is duurzaamheid, een onderwerp dat vereist dat we als branche, maar ook binnen onze bedrijven zelf onze verantwoordelijkheid nemen en de broodnodige bijdrage leveren aan de circulaire economie. Het zijn onzekere tijden en het laat zich nog raden wanneer het einde daarvan in zicht komt. Maar we kunnen vertrouwen op de professionele en sterke bedrijven die we hebben gebouwd en de toegevoegde waarde die we bewezen hebben te leveren.

Hele fijne en gezellige feestdagen en tot in het nieuwe jaar!

Ron Gardenier, Voorzitter NVGA

**Jeroen Pas**

32 jaar

Manager Volmacht

bij Klap/Gouda & Bredius

YOUNG PROFESSIONAL

'Het liefste zou ik alles tegelijk aanpakken.'

Een jaar na de geboorte van onze dochter verruilden we noodgedwongen ons fijne maar kleine appartement in Amsterdam voor een nieuwbouwwoning in Vleuten. Ondanks de heimwee naar de grote stad, genieten wij volop van ons inmiddels groter geworden gezin met Sophie (5), Youp (3) en Moos (1) en de ruimte om ons heen. Gelukkig bevindt zich - na enkele jaren werken in Rotterdam - mijn nieuwe werkgever weer in Amsterdam!

Voor mijn tijd in Amsterdam heb ik mijn jeugd doorgebracht in het naastgelegen dorp Ouderkerk aan de Amstel. In het laatste jaar van mijn middelbare school ontstond met een paar klasgenoten het idee om de opleiding Bank- en Verzekeringswezen te gaan volgen. "Als je niet weet wat je later wil, dan ga je tenslotte de verzekeringen in." Een uitspraak die ik later ook vaak onder collega's terug hoorde.

Door de verplichte werkstages tijdens deze opleiding ben ik bij Geijssel Adviesgroep terechtgekomen, een klein traditioneel intermediair met een huisvolmacht. Mijn eerste werkstage was gek genoeg echter een tegenbeweging naar onze huisvolmacht. Ik was de hele dag berekeningen in Rolls aan het maken om klanten, die een autoverzekering in de volmacht hadden, een beter alternatief provinciaal aan te bieden. Zo zie je, klantbelang centraal is er met de paplepel ingegoten!

Het bedrijf – inmiddels verdubbeld door een strategische overname – vroeg mij na de stage te blijven en ging onder de naam Geijssel Kroon verder. Ik werd gevraagd voor het volmachtbedrijf. Naast acceptatiewerkzaamheden ontwikkelde ik mij tot ANVA-applicatiebeheerder en vertaalde ik de praktijk naar de inrichting. Toen ons volmachtbedrijf fuseerde met Het Nederlands Volmachtbedrijf, kreeg ik een



"Als je niet weet wat je later wil, dan ga je tenslotte de verzekeringen in."

nieuwe functie als business developer. In die rol was ik onder andere betrokken bij alle nieuwe business partners en met de ontwikkeling van onze proposities, waaronder het huismerk dat voornamelijk online werd gepositioneerd. Later zette ik mijn eerste stappen als leidinggevende van een geweldig team van zakelijke acceptanten.

In 2019 heb ik de overstap naar SAA in Rotterdam gemaakt en daar in de rol van volmachtbeheerder het assuradeurenbedrijf samen met een fijn team toekomstbestendig gemaakt. De volgende stap binnen het bedrijf bij business development was een leidende rol in het aansluiten van nieuwe verzekeraars en de ontwikkeling van nieuwe proposities. Leuk aan deze functie en daarbij meteen een van de meest bijzondere ervaringen in mijn carrière was de kennismaking met óók de buitenlandse markt. Onder toezicht van Rob Noordzij heb ik veel geleerd om voor ons volmachtbedrijf tekencapaciteit bij buitenlandse verzekeraars te verkrijgen, waaronder een groot deel als coverholder bij Lloyd's. Hoe bedreven je ook bent in de Nederlandse markt, in het buitenland krijg je toch te maken met andere culturen, lokale ontwikkelingen en andere wetgeving. Doordat deze tijd voor mij voornamelijk tijdens de coronapandemie heeft plaatsgevonden, hebben alle afspraken online moeten plaatsvinden. Hierdoor heb ik helaas geen internationale reizen kunnen maken, iets waarnaar ik juist erg uitkeek.

Degene die de grootste impact heeft gehad op mijn ontwikkeling is Peter Haklander (sinds kort Directeur bij DiVerz!). Peter is ruim 15 jaar mijn mentor geweest om alle facetten te beheersen om een volmachtbedrijf te kunnen leiden. Ik was al enige tijd klaar voor de volgende stap en begin dit jaar bood zich een uitdagende kans aan. Bij Klap vervul ik sinds maart de rol van Manager Volmacht voor ons volmachtbedrijf Gouda & Bredius. Ik ben operationeel verantwoordelijk en denk strategisch mee om het volmachtbedrijf elke dag beter te maken en verder te laten uitgroeien tot een serieuze speler binnen onze markt. Daarin vind ik de vrijheid en onderlinge samenwerking met directie en collega's bij ons bedrijf echt gaaf. Wat ik minder leuk vind? Dat ik prioriteiten moet stellen in de uitdagingen en kansen die wij als bedrijf hebben, het liefste zou ik alles tegelijk aanpakken!

In de toekomst hoop ik vooral opnieuw de samenwerking aan te gaan met buitenlandse verzekeraars en daar verder mijn netwerk op te bouwen. Enerzijds aangezien de markt en ons bedrijf dit te zijner tijd nodig zullen hebben, anderzijds omdat ik mijzelf wil blijven uitdagen en ontwikkelen. Hierbij spreekt mij het werken in een nieuwe omgeving en de vertaling van de verschillende markten naar de Nederlandse markt erg aan.

De War for Talent

Tekst Martin Veldhuizen

In deze tijden van krapte op de arbeidsmarkt is vrijwel elke bedrijfstak op zoek naar goed personeel. Voor de volmachtbranche is dat niet anders. Vacatures staan langer open dan gewenst of kunnen zelfs helemaal niet worden ingevuld. Indra Frishert (Dazure), Jos Bassa (RISK) en Martine Laarman (VNAB) vertellen hoe hun organisatie omgaat met de 'War for Talent'. "We kijken verder dan het standaardprofiel."

"Het is slim om van de geijkte paden af te stappen"

Werkgever: Dazure, volmachtbedrijf uit Breda dat is gespecialiseerd in overlijdensrisico- en inkomensverzekeringen

Wie: Commercieel directeur Indra Frishert

"Met z'n allen vissen we in dezelfde vijver. De verzekeringsbranche zoekt vooral naar mensen die als talent worden gezien of een specifieke op finance gerichte opleiding hebben afgerond. Ik denk dat het slim is om van de geijkte paden af te stappen. Wij hebben bijvoorbeeld gemerkt dat een klik het allerbelangrijkste is voor een goede arbeidsrelatie. Voelen we die klik en zien we potentie, dan maakt het niet altijd uit dat iemand geen achtergrond heeft in de financiële dienstverlening.



Dat onze branche niet per se geliefd is bij jongeren, is nog een reden dat vacatures moeilijk ingevuld worden. Vraag op de basisschool maar eens wat kinderen willen worden. Niemand zal zeggen dat hij of zij later bij een verzekeraar of volmachtbedrijf wil werken. Verder zijn er op dit moment minder werkzoekenden én we leven in een tijd dat veel jongeren parttime willen werken.

Familiemeetlat

Over het algemeen hebben wij geen probleem met het werven van nieuw personeel. We kijken wat verder dan alleen het standaardprofiel. Zo is het voor ons geen belemmering wanneer iemand onervaren of juist vijftigplusser is. Als de kans zich voordoet en wij geloven in iemand, dan nemen we diegene graag aan.

Indra Frishert
Dazure

“Wij geven onze medewerkers graag de tijd die ze nodig hebben.”

We geloven namelijk in balans en denken dat mensen in verschillende levensfasen elkaar helpen en stimuleren. Ik heb ook weleens een presentatie gegeven aan een groep studenten, waarbij ik aangaf dat er bij ons mogelijkheden waren voor een bijbaantje. Sommigen zijn daarna bij ons blijven plakken. Verder werken wij veel met stagiaires, zodat beide partijen kunnen kijken of we bij elkaar passen. Ik denk dat 20 tot 30% van ons personeel ooit begonnen is als stagiair.

Verzekeraars betalen steeds vaker aanzienlijke salarissen, maar wij denken dat mensen het belangrijker vinden dat ze bij een bedrijf werken dat ze leuk vinden. En wij zijn een leuk bedrijf! Dazure is gestart vanuit de ideologie dat onze producten moeten voldoen aan de familiemeetlat. Daarmee bedoelen we dat je ze ook aan je moeder zou verkopen. Dat spreekt onze mensen aan, ze zijn trots op wat we doen.

Personal trainer

We hebben veel aandacht voor het welzijn van onze collega's. Als er iets speelt, dan proberen

wij te helpen. Dat kan met van alles zijn, van voedingsadviezen tot coachingstrajecten. Tijdens corona zat één van onze medewerkers niet lekker in zijn vel. Toen uit een gesprek bleek dat hij het dagelijks sporten zo ontzettend miste, hebben wij geregeld dat hij samen met andere collega's met een personal trainer aan de slag kon. En met een medewerkster die een oplossing zocht voor de opvang van haar kinderen, spraken wij af dat zij de ene week fulltime en de andere week halve dagen werkt. Een onconventioneel ritme, maar dat paste nu eenmaal het best bij haar situatie.

Wij hebben ook geen personeelshandboek, waarin staat hoeveel dagen verlof iemand krijgt bij bijvoorbeeld een overlijden in zijn directe omgeving. Iedere situatie is anders en iedereen gaat daar anders mee om. De één wil al snel weer aan het werk, de ander heeft wat langer nodig. Wij geven onze medewerkers graag de tijd die ze nodig hebben. Blijkbaar maakt ons dat populair, want we hebben momenteel slechts één openstaande vacature: we zoeken een salestalent.”



"Samen met Lindenhaeghe bieden we een opleidingstraject aan"

Werkgever: RISK Verzekeringen, serviceprovider uit Nieuwegein
Wie: Jos Bassa, Sales & Accountbeheerder

"Ook wij merken dat er een personeelstekort is in de verzekeringsbranche. We zien bijvoorbeeld dat financieel adviseurs medewerkers aannemen die (nog) niet over de juiste papieren of ervaring beschikken. Het kost de adviseur relatief veel tijd die mensen op te leiden, als serviceprovider willen wij hen ook op dat vlak ontlasten.

Opleidingstraject

Voor het opleiden van ons eigen personeel werkten wij al samen met opleidingsinstituut

Lindenhaeghe. Sinds deze zomer hebben we onze krachten gebundeld en bieden we gezamenlijk een opleidingstraject aan, waarmee we nieuwe medewerkers van financieel adviseurs ondersteunen in hun ontwikkeling en het voldoen aan de wettelijke eisen van PE, PA, Wft. Zo'n traject bestaat uit theoretische kennisoverdracht, het bespreken van praktijk-situaties en (online) kennissessies en kan ook voor ervaren krachten aantrekkelijk zijn. Ook zij moeten immers voldoen aan de wettelijke verplichtingen.



"De ervaren krachten om mij heen delen nog steeds dagelijks hun passie in woord en daad, die passie werkt aanstekelijk!"

Jos Bassa
RISK



Tijdens de eerste bijeenkomst, in de vorm van een vraag & antwoord sessie, was de betrokkenheid van de deelnemers groot, net als het enthousiasme. Dat de theoretische kennis van Lindenhaeghe in combinatie met onze praktijkervaring aansloeg was een fijne constatering.”

Studenten

Om de juiste medewerkers aan je te binden moet de focus liggen op goede (secundaire) arbeidsvoorwaarden. Daarom hebben we bijvoorbeeld een gym ingericht, regelen we goed eten en organiseren we uitjes en feestjes. Ons hoofdkantoor in Nieuwegein is vanuit Utrecht prima bereikbaar, waardoor wij interessant zijn voor studenten die op zoek zijn naar een stage, een tussenjaar of een bijbaan. Die situatie geldt ook voor onze locatie in Amsterdam. Sommige jongeren blijven na hun studie graag bij ons werken. Ook ouderen, zij-instromers en uit het buitenland afkomstige werknemers zijn bij RISK van harte welkom.

De verzekeringsbranche staat niet bekend als een swingende bedrijfstak, maar wij proberen dat als bedrijf wél te zijn. Wij lopen voorop als het gaat om innovatie. Zo hebben wij een actieve rol in de ontwikkeling van allerlei modules die intelligenter zijn dan de branche gewend is. Veel jongeren vinden het om die reden leuk om bij ons te werken.

Passie

De vergrijzing in de verzekeringsbranche bekijk ik graag positief. Ik vind dat we de mensen met een schat aan ervaring meer kunnen inzetten om hun passie voor het verzekeringsvak over te dragen op de jongere generatie. Ik ben bij toeval in de verzekeringsbranche terecht gekomen en raakte zelf ook geïnspireerd door oudere collega's. De ervaren krachten om mij heen delen nog steeds dagelijks hun passie in woord en daad, die passie werkt aanstekelijk!”

'Wij organiseren jaarlijks de VNAB Studentenchallenge'

Werkgever: VNAB, brancheorganisatie voor de zakelijke verzekeringsmarkt uit Rotterdam

Wie: Martine Laarman, coördinator kennis & opleiding

“Als belangenorganisatie investeren wij graag in jong talent. Omdat de zakelijke verzekeringsmarkt onvoldoende bekend is bij young professionals en onze branche behoefte heeft aan een nieuwe generatie medewerkers zijn we in september 2021 gestart met een traineeship. Zes jonge mensen volgden een jaar lang een opleidingsprogramma, die ze combineerden

met meewerkperiodes bij een verzekeraar, een makelaar en een expert. Zo bouwden ze vak-kennis en een netwerk op, deden ze aan zelf-ontwikkeling én verdienden een goed salaris.

Het eerste traineeship was een groot succes. Maar liefst 17 leden van de VNAB boden de trainees een stageplek aan en alle zes trainees

"De verzekeringsbranche heeft nu eenmaal geen sexy imago"

vonden na afloop een baan in de zakelijke verzekeringsbranche. In september zijn we gestart met 7 nieuwe young professionals die zich oriënteren op hun toekomst.

Sexy imago

Vanuit de HR-commissie van de VNAB en van onze leden hoor ik dat de krapte op de arbeidsmarkt nog nijpender is dan voorheen. Eerst waren alleen bepaalde functies lastig in te vullen, nu geldt dat voor vrijwel alle functies. Zelf merken we het ook. Als wij een vacature hebben, worden we niet langer overstelpt met reacties. De verzekeringsbranche heeft nu eenmaal geen sexy imago, dat veranderen heeft tijd nodig.

Daarom ontwikkelen wij allerlei activiteiten om jonge talenten enthousiast te krijgen voor een carrière in de zakelijke verzekeringsmarkt. We verzorgen gastlessen en workshops op Hogescholen en organiseren jaarlijks de VNAB studentenchallenge. Hierbij maken studenten spelenderwijs kennis met onze branche en ze worden geïnformeerd over stage- en afstudermogelijkheden bij onze leden. Ook hebben we een promotieteam opgericht met HR-medewerkers van onze leden die samenwerkingsverbanden met scholen en opleidingsinstututen gaan initiëren.

Wakker geschud

Vooralsnog is het een druppel op een gloeiende plaat, maar ik merk wel dat iedereen in de branche is wakker geschud. De bereidheid om mee te werken aan de activiteiten die ik net noem, is groot. Mensen vinden het erg leuk om hun kennis over te dragen. Willen we als branche het personeelstekort oplossen, dan moeten we kandidaten niet alleen beoordelen op de juiste opleiding. We moeten breder kijken, de deelnemers aan het traineeship hadden tenslotte ook allemaal een verschillende achtergrond."



Martine Laarman
VNAB

Nieuwe systematiek schadevrije jaren leidt tot transparantie, efficiëntie en klantgemak



**Tjeerd Wierda, directeur
Stichting EPS en Frederik de Vrees,
volmachtmanager Zuiderhuis**



Op 1 juli 2024 komt er een nieuw systeem voor de registratie van schadevrije jaren van motorvoertuigen: het Transparante Schadevrije Jaren Systeem. Verzekeraars, volmachten én verzekerden krijgen hiermee real time inzicht in het aantal schadevrije jaren. Dat leidt tot meer transparantie, efficiëntie en klantgemak. "De kwaliteit en betrouwbaarheid van zowel de offerte als de polis wordt enorm vergroot", zeggen programmamanager Tjeerd Wierda en NVGA-commissielid Frederik de Vrees.

Tekst Martin Veldhuizen



Op dit moment geven klanten die een motorrijtuigenverzekering willen afsluiten het aantal schadevrije jaren zelf op bij hun (nieuwe) verzekeraar. Dat deze manier van werken niet efficiënt en effectief was, wist Tjeerd Wierda, directeur van de Stichting Efficiënte Processen Schadeverzekeraars, al een tijdje. "Gevolmachtigden en verzekeraars geven dat aantal schadevrije jaren pas ná royement door aan Roy-Data en in 40 tot 50 procent van de gevallen klopt de opgave van verzekerden niet. Dat is geen onwil, de meeste mensen weten gewoon niet hoeveel schadevrije jaren ze exact hebben opgebouwd. Zelf weet ik het ook niet. Het gevolg is dat veel polissen niet juist worden opgemaakt. Dat leidt niet alleen tot ontevreden klanten, het zorgt ook voor veel dubbel werk. En dat wil je als verzekeringsbranche niet."

Transparantie, efficiëntie en klantgemak

En dus komt er per 1 juli 2024 een vervanger van Roy-Data: het Transparante Schadevrije Jaren Systeem. Als gevolmachtigden of verzekeraars een gebeurtenis doorgeven die betrekking heeft op de polis (zoals de start van een verzekering, schuld schade, schorsing, royement, een nieuw adres, nieuwe dekking of een ander kenteken), dan rekent het Transparante Schadevrije Jaren Systeem vervolgens het aantal schadevrije jaren uit. Frederik de Vrees, volmachtmanager bij Zuiderhuis, is blij met de komst van het nieuwe systeem.

"Het zorgt allereerst voor meer transparantie. Mensen begrijpen heus wel dat de premie voor een autoverzekering ook te maken heeft met eigen gedrag en dat bestuurders die vaak schade veroorzaken meer moeten betalen. Maar ze weten niet hoe de systematiek werkt en snappen vaak niet waarom ze na één schade direct vijf jaar terugvallen. In het nieuwe systeem komt een 'Mijn omgeving' voor de klant, waarin we inzicht geven hoe de opbouw van zijn schadevrije

jaren tot stand is gekomen. Het nieuwe systeem is bovendien een stuk rechtvaardiger, omdat het aantal schadevrije jaren waarop de premie wordt gebaseerd in maanden wordt berekend en vastgesteld. De uitkomst gaat in per eerstvolgende maand en niet zoals nu pas per eerstvolgende hoofdpremievalidatum."

"De verzekeraar kan het actuele aantal schadevrije jaren direct ophalen uit het systeem en dat vergroot de kwaliteit en betrouwbaarheid van zowel de offerte als de polis", gaat Tjeerd verder. "Er kunnen veel meer zaken STP – automatisch en zonder menselijke tussenkomst – worden afgehandeld, er is minder uitval en er zijn minder ontevreden klanten, omdat ze de polis krijgen waar ze om gevraagd hebben."

Leasemaatschappijen

Het Transparante Schadevrije Jaren Systeem biedt de verzekeringsbranche volgens Tjeerd meer voordelen. "De systematiek wordt ook aantrekkelijk voor private leaseconstructies, omdat leasemaatschappijen bij aanvang van het contract het exacte aantal opgebouwde schadevrije jaren weet. Verzekerden kunnen daardoor zonder fricties overstappen van een persoonlijke verzekering naar een private leaseconstructie en andersom. Verder kun je binnen dit systeem het verzekeren van andere mobiliteitsconcepten, zoals deelauto's en autohuur, faciliteren. Mensen die van dat soort concepten gebruik maken, kunnen een risico-indicatie krijgen die op zekere hoogte uitwisselbaar is met het aantal schadevrije jaren. Dit is nu nog toekomstmuziek, maar vormt wel een zeer reële mogelijkheid"

Een ander voordeel is dat met het nieuwe systeem een eigen verzekeringsregister wordt opgebouwd, met informatie over bijvoorbeeld welke verzekeraar achter welk kenteken zit en welke dekking een polis heeft. "Dat moet voor minder fricties en een betere communicatie

zorgen met ruitherstellers, reparateurs en dat soort partijen”, denkt Tjeerd, die ook wil bekijken of een verzekerde die schade lijdt als gevolg van vandalisme minder terugvalt in schadevrije jaren dan iemand die bij een tweezijdige aanrijding betrokken is. “Dit sluit beter aan op het rechtvaardigheidsgevoel van onze klanten. De beslissing hierover moet nog genomen worden, maar de nieuwe systematiek biedt in ieder geval de mogelijkheden om dat via een rekenregel centraal voor de gehele branche aan te passen.”

Bedrijfsregeling 11

De invoering van het Transparante Schadevrije Jaren Systeem heeft vooral voor de systeemhuizen en volmachten met zelfgebouwde applicaties de nodige consequenties. Het programma hoopt nog dit jaar de specificaties op te leveren waarmee die partijen hun systemen kunnen aanpassen. Overkoepelende systemen die door meerdere partijen in de branche worden gebruikt, denk aan ANVA, worden centraal aangepast en daarna per partij aan het nieuwe systeem gekoppeld. Na een overgangperiode van 6 maanden moet dit voor de particuliere markt op 31 december 2024 allemaal klaar zijn. Voor de zakelijke markt geldt een overgangstermijn van 24 maanden met eveneens een start op 1 juli 2024.

“Om de invoering van het nieuwe systeem voor de hele sector mogelijk te maken, wordt de bestaande bedrijfsregeling 11 (Roy-Data) gewijzigd. Volmachtkantoren met eigen producten moeten de polisvoorwaarden daarop aanpassen. Daarnaast moet de nieuwe werkmethode bekend worden bij acceptanten en schadebehandelaars”, zegt Frederik, die zegt dat de volmachtbranche vooral de voordelen zal zien van de nieuwe systematiek. “Dankzij het Transparante Schadevrije Jaren Systeem wordt het aantal juiste offertes groter en het aantal foute polissen verminderd.”

“Het enige nadeel is dat de transitie van Roy-Data naar de nieuwe systematiek een forse investering van de hele sector vraagt”, zegt Tjeerd. “Maar ook qua beheersbaarheid van het proces en betrouwbaarheid van de data is dit een goede ontwikkeling. We komen steeds dichterbij de klant en worden steeds transparanter.”

Beginstand

Bij de invoer per 1 juli 2024 wordt de historie niet meegenomen, uitgangspunt is de beginstand van het aantal schadevrije jaren die gevolmachtigden en verzekeraars opgeven. Frederik ziet twee opties om die aanvangssituatie te berekenen. “Gevolmachtigden kunnen een prolongatie draaien, maar dat zal niet iedereen goed uitkomen. De tweede optie is dat de stand per de laatste prolongatie wordt opgegeven en vervolgens door het systeem een correctie wordt doorgevoerd naar aanleiding van door deze partij opgegeven schuldshades en terugbetalingen.”

Tot de migratie in juli 2024 moet er nog een aantal zaken worden geregeld. “De specificaties om bestaande systemen aan te passen moeten verder worden beschreven. Medio juli 2023 gaan we het huidige Roy-Data overzetten naar een nieuw technisch platform, dat dezelfde functionaliteit heeft als het huidige Roy-Data. Dat doen we omdat er tijdens de migratieperiode een intensieve informatie-uitwisseling is tussen Roy-Data en het Transparantie Schadevrije Jaren Systeem. De branche zal daar overigens weinig van merken, er komt alleen een andere user interface in Roy-Data. Verder gaan we webinars organiseren om partijen te laten zien waar we staan. Ook gaan we volmachtbedrijven en verzekeraars helpen bij het in kaart brengen van de impact bij hen. Er is nog veel te doen, maar ik ga ervan uit dat we op 1 juli 2024 met het Transparantie Schadevrije Jaren Systeem van start kunnen”, besluit Tjeerd.

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



Afdeling Volmachten
van α.s.r.

fijne feestdagen en
een voorspoedig 2023



AGENDA + KORT NIEUWS

Ook in 2023 organiseren we weer een aantal activiteiten. Noteer de data vast in je agenda!

19
APR 2023

Op 19 april 2023 staat onze jaarlijkse ALV weer op het programma, gevolgd door een marktmiddag volmachten voor gevolmachtigden, verzekeraars en overige businesspartners. In het prachtige Louwman museum in Den Haag belooft het weer een verbindende dag voor de volmachtmarkt te worden.

27
SEP 2023

Op 27 september 2023 staat ons weer een sportieve buitendag te wachten bij golfclub Cromstrijen in Numansdorp. Doe mee aan de 18-holes wedstrijd of volg de clinic om je swing te perfectioneren! Na de nodige inspanning sluiten we af met een gezellige borrel en BBQ.







COEN DE SMIDT (SUREBUSINESS) EN ERIC KEMPENAARS (KEMPENAARS RECYCLING)

“Beoordeel het aangeboden risico op postniveau”

Tekst Martin Veldhuizen

Dat recyclingbedrijven lastig te verzekeren zijn, is Coen de Smidt al jaren een doorn in het oog. Voor Kempenaars Recycling uit Roosendaal vond hij de oplossing bij het Duitse Hübener. “Ook bedrijven in de recyclingbranche verdienen een polis tegen een zo fatsoenlijk mogelijke prijs. Ik vind dat verzekeraars op post- en niet op brancheniveau naar het risico moeten kijken”, zegt de manager co-assurantie brand van SUREbusiness.

In de hallen van Kempenaars Recycling op industrieterrein Borchwerf in Roosendaal zijn de bergen oud papier en kunststof minimaal tien meter hoog. Persmachines en shredders doen hun werk, heftrucks rijden af en aan en het stof dwarrelt vrolijk in het rond. Dat een piepklein vonkje hier een ravage kan aanrichten, is niet moeilijk voor te stellen. Brand is dan ook het grootste risico voor recyclingbedrijven, zegt Coen de Smidt, die al meer dan veertig jaar in de schadebranche werkzaam is.

Sterke en zwakke broeders

“Het aantal potentiële ontstekingsbronnen in de

recyclingbranche is hoog. In elektrische machines als shredders en persmachines kan kortsluiting ontstaan. In sommige wenskaarten zitten kleine batterijtjes die brand kunnen veroorzaken, ook zitten er vaak nog batterijen in afgedankt plastic speelgoed. En als een shovelbak over de betonnen vloer schuurt kan zomaar een vonk ontstaan. Doordat de producten die worden gerecycled brand- en broeigevoelig zijn, is de kans op brand groter dan in andere industrieën.”

Coen noemt een voorbeeld uit de praktijk. “Een verzekeraar stelde als eis aan de brandverzekering dat de balen geperst papier op het

buitenterrein moesten worden bewaard en pas aan het eind van de werkdag naar binnen mochten. Een heftruckmedewerker die graag naar huis wilde, schoof die balen met hoge snelheid naar binnen. Toen iedereen naar huis was, ontstond er brand door de vonken die de stalen banden om het papier hadden veroorzaakt. Het bedrijf had voldaan aan de clausule op de polis, helaas gingen ze er verkeerd mee om."

Toch mag dit geen reden zijn om recyclingbedrijven dan maar niet te verzekeren, vindt Coen. De huidige manager co-assurantie brand van SUREbusiness maakt zich al jaren hard voor de verzekeraar van bedrijven in de recyclingbranche. "In elke branche heb je sterke en zwakke broeders. Ik vind dat verzekeraars op post- en niet op brancheniveau naar het risico moeten kijken."

Liefde voor het vak

Wat Coen betreft is Kempenaars Recycling één van die sterke broeders. Het in 1946 opgerichte familiebedrijf, waar jaarlijks meer dan 200.000 ton papier en zo'n 40.000 ton harde kunststoffen en folies wordt verwerkt, is sinds vorig jaar volledig in handen van Eric Kempenaars. Na twee, relatief kleine, branden op 6 april en 27 juli 2021 werd zijn verzekeringspremie zo hoog, dat hij een nieuwe verzekeraar zocht. Vlak voor de kerstdagen sprak Coen hem voor het eerst.

"Wat mij direct beviel was zijn liefde voor het vak en zijn instelling. Eric zei: 'Ik zit niet op schade te wachten en wil er alles aan doen om dat te voorkomen' en vroeg of ik met hem wilde meedenken. Dat is een hele andere denkwijze dan die van sommige andere ondernemers. 'Als er wat gebeurt, dan ben ik toch verzekerd?', hoor ik wel eens. Dat soort types zijn bij mij aan het verkeerde adres."



Het was overigens niet alleen de houding van Eric die Coen beviel. Hij werd ook blij toen ze samen een rondje door de hallen van het recyclingbedrijf liepen. "Ik zag door betonnen blokken gecompartmenteerde vakken met papier en plastic, die niet tot de rand gevuld waren. Het afval lag er minimaal een meter onder, zodat een eventuele vlam niet snel kan overslaan op een ander vak. Ook zag ik weinig zwerfafval. Veel bedrijven zijn zich wel bewust van de risico's,



maar het personeel gaat er niet altijd zorgvuldig mee om. Bij Kempenaars constateerde ik dat de veiligheidsvoorschriften wel strikt werden nageleefd."

Vegen

Eric vertelt dat er op de werkvloer van zijn bedrijf veel aandacht is voor orde, netheid en preventieve maatregelen. "Wij zetten onze papiersorteerlijn drie keer per dag een half uur stil voor schoonmaakwerkzaamheden en onderhoud.

Twee medewerkers lopen de hele dag te vegen en op advies van Coen vegen we tegenwoordig ook de bovenkant van de betonnen blokken die de verschillende vakken van elkaar scheiden. Een keer in de twee weken lopen twee van onze mensen een rondje om foto's te maken van situaties die hen opvallen. Die foto's krijgt iedereen te zien, zodat ze er de volgende keer op letten. Verder hebben we een sprinklerinstallatie, brandblussers en warmtecamera's in onze hallen."

De volgende stap die Eric graag wil zetten is het plaatsen van warmtecamera's met actieve blussing bij de verschillende machines. "Dat vergt een behoorlijke investering waarop we helaas geen premiekorting krijgen van de verzekeraar. Toch gaan we het voor onze eigen gemoedsrust waarschijnlijk doen."

Standaardmaatregelen

Terwijl veel Nederlandse verzekeraars vanwege de grote kans op schade (nog) geen recyclingbedrijven willen verzekeren, vond Coen al snel een alternatief in het Duitse Hübener Versicherungs AG, dat sinds 2019 op de Nederlandse markt actief is. Dietmar Linde, directielid van Hübener, legt uit waarom zij wél bereid waren het risico van Kempenaars te verzekeren. "Doordat het verhoogde risico op brand niet met standaardmaatregelen te beheersen is, hebben veel afvalverwerkingsbedrijven problemen met het verkrijgen van verzekeringsdekking. Wij richten ons juist op deze bedrijven en gaan voor een langdurige klantrelatie met hen. Onze specialisten ontwikkelen individuele oplossingen en bezoeken het bedrijf. Dit betekent dat niet alleen de antwoorden die een kandidaat-verzekerde geeft in een vragenlijst beslissen of dekking wordt aangeboden of niet. Ook vragen wij een brandbeveiligingsdeskundige het bedrijf te beoordelen en samen met de klant tot een passende oplossing te komen."

verduurzamen

doen we

samen!



Op weg naar een duurzame toekomst heeft Nationale-Nederlanden veel aandacht voor innovatie en verzekeraarbaarheid in samenspraak met volmachten. Duurzaamheid is dan ook verankerd in onze bedrijfsstrategie en wordt steeds zichtbaarder in onze producten en diensten voor jou en je klant en in onze eigen bedrijfsvoering.

Verduurzamen betekent veranderen

Verduurzamen gaat niet vanzelf. Het brengt grote uitdagingen met zich mee. Denk aan het verzekeren van duurzame risico's. Bijvoorbeeld schade aan of door zonnepanelen. Of recyclingbedrijven en lichte elektrische voertuigen. Daarnaast ontwikkelen we diensten waarmee je jouw klanten helpt met het verduurzamen van hun risico's. En werken we aan het verduurzamen van schadeherstel.

Maak gebruik van ons Klimaatacceptatieteam

We hebben een Klimaatacceptatieteam opgericht. Dit team van specialisten onderzoekt de verzekeringsmogelijkheden van duurzame risico's waar we nu geen verzekeringsoplossing voor bieden. Kom jij zo'n risico tegen? Meld het bij je accountmanager en vraag om een beoordeling.

Samen bereik jij meer

Wat betekent verduurzaming voor jou als volmacht? Zowel voor de adviseurs waarmee je samenwerkt als voor je eigen bedrijfsvoering? We versterken je graag met onze kennis, diensten en producten. Zodat we samen stappen zetten op weg naar een duurzaam Nederland. Want samen bereik jij meer.

Aan de slag? Neem contact op met je accountmanager!

Wil je met ons in gesprek over verduurzaming? Of wil je een specifiek risico bespreken? Neem dan contact op met je accountmanager. En volg intussen ons duurzaamheidsnieuws op adviseur.nn.nl/volmacht.



**nationale
nederlanden**

"Ga in gesprek met ondernemers en kijk met eigen ogen wat ze precies doen."

Eric is blij dat het brandrisico van zijn bedrijf verzekerd is. Een (grote) brand kan immers een flinke financiële strop zijn, ook vanwege de kans op milieuschade. Toch staan hem nog genoeg uitdagingen te wachten. "Vanwege duurzaamheidseisen moeten we op termijn onze elektrische heftrucks met loodaccu's vervangen door heftrucks met lithium-ion accu's. Ik ben benieuwd wat de verzekeraar daarvan gaat vinden, want branden in lithium batterijen zijn vaak heftig en lastig te blussen."

Pensioen

Coen hoopt dat meer verzekeraars gaan zoeken naar oplossingen voor moeilijk verzekerbare risico's, zoals die van de recyclingbranche. Zijn advies is simpel. "Ga in gesprek met ondernemers en kijk met eigen ogen wat ze precies doen. Beoordeel vervolgens op postniveau het risico dat wordt aangeboden en probeer daar een maatwerkoplossing voor te vinden. De recyclingbranche wordt nu in een hoek geduwd en dat is niet terecht. Ook zij verdienen een polis tegen een fatsoenlijke prijs. Daar blijf ik mij tot mijn pensioen hard voor maken!"

'Met verzekeraars de markt verkennen'

NVGA-bestuurslid Levent Türkmen constateert dat veel verzekeraars het verzekeren van recyclingbedrijven niet vinden passen in de portefeuilles van gevolmachtigden. "Natuurlijk snappen wij dat we binnen het volmachtbedrijf niet de grote recyclingbedrijven kunnen verzekeren. Maar de recyclingbranche kent ook bedrijven van kleine omvang, bedrijven die zich richten op een specifiek product en bedrijven zonder een verhoogde kans op schade.

Neem bijvoorbeeld een bedrijf dat actief is in de betonindustrie. Met twee mobiele brekers op het buitenterrein worden schone stenen en betonblokken tot puin vermalen en opgeslagen in loodsen. Een betrokken verzekeraar wilde slechts een klein aandeel tekenen als die loodsen werden voorzien van een sprinklerinstallatie. Maar het risico op brand bij steen en puin is natuurlijk gering waardoor de voorgestelde maatregel geen hout snijdt maar wel de preventiekosten flink verhoogt. Een ander bedrijf zamelt petflessen in die na ontvangst door een shovel geplet wordt om het volume te reduceren. Daarna gaan de flessen in containerbakken en op transport. Vanwege het pletten beoordeelde de verzekeraar de activiteiten als recycling en werd het een onverzekerbaar risico.

Aan de hand van dit soort voorbeelden verkennen wij graag met verzekeraars de markt om voorwaarden te vinden waaronder gevolmachtigden met de juiste competenties recyclingbedrijven kunnen verzekeren. De NVGA pleit in algemene zin voor een groter zakelijk aanbod in het schap van volmachten met ruimere acceptatiebevoegdheden. Overigens niet alleen voor de recyclingbranche maar ook andere zakelijke risico's om onverzekerbaarheid tegen te gaan."



Een bijzonder rhion & partner event:

Future proof

De "slimste vierkante kilometer van Europa" is sinds 2019 de thuisbasis van de Nederlandse vestiging van rhion. Daarom organiseerde rhion op deze inspirerende plek zijn eerste live Partner op 15 september jl. Ongeveer 100 gasten werden verrast met interessante keynote speeches waarin - passend bij de locatie - de onderwerpen innovatie en teamwork op de agenda stonden.

De dag stond in het teken van "Future proof" en de keynote speeches waren gericht op de impact op de verzekeringsmaatschappijen en samenwerkingsverbanden. Een bijzonder accent werd gelegd door Wilco van Rooijen, die als avonturier

extreme uitdagingen heeft gezocht en zoektocht heeft afgelegd op de Noord- en Zuidpool, duizenden kilometers heeft beklommen en zijn indrukwekkende ervaringen deelde met het publiek. *"Het is de moeite waard om zelfs de meest ambitieuze doelen na te streven"*. Iets nieuws durven, uithoudingsvermogen hebben, succesvol zijn: rhion is deze uitdaging aangegaan door zich als nieuwkomer te vestigen op de Nederlandse verzekeringsmarkt, met het doel om een duurzame verbintenis aan te gaan. Bestuurslid Andreas Schwarz benadrukte tijdens zijn welkomstwoord. *"We zijn gekomen om te blijven"*.



Berend Jan Tempelman, Managing Director, presenteerde onder andere de uitbreiding van het productportfolio. Rhion heeft het scala aan producten uitgebreid met vijf zakelijke producten voor de detailhandel en zakelijke dienstverlening.

De reacties na het Partner event waren overweldigend. De prettige sfeer, de vragen die zijn gesteld, de acties die daarop meteen zijn genomen, dat kenmerkt de samenwerking tussen rhion en zijn partners.





Gielijn Arends, Country Manager MS Amlin P&C NL

"Dé sleutel tot continuïteit is een gezonde, winstgevende en duurzame branche"

Tekst Martin Veldhuizen

MS Amlin is gespecialiseerd in maatwerkoplossingen op het gebied van brandverzekeringen, aansprakelijkheidsverzekeringen, technische verzekeringen, motorrijtuigenverzekeringen en transportverzekeringen. De grootzakelijke verzekeraar verkoopt die producten onder andere via gevolmachtigden. "Het volmachtkanaal heeft een groot bereik en is een zeer volwassen branche, waarmee we eindklanten op een operationeel efficiënte manier kunnen bedienen", zegt Country Manager Gielijn Arends.

MS Amlin is onderdeel van het Japanse verzekeringsbedrijf Mitsui Sumitomo Insurance Group, dat wereldwijd ongeveer 40.000 medewerkers telt. De Nederlandse tak van de Aziatische onderneming richt zich bij de verkoop van haar producten zowel op grote (inter) nationale ondernemingen als op MKB-bedrijven. Het kantoor van MS Amlin Marine is gevestigd in Rotterdam, MS Amlin P&C is gehuisvest in Amstelveen. Gielijn Arends is sinds 2014 Country Manager van MS Amlin P&C NL.

MS Amlin is van oorsprong een beursverzekeraar. Sinds jaar en dag bieden jullie je producten ook via het volmachtkanaal aan. Waarom?

“Wij distribueren onze producten via drie kanalen: provinciaal, volmacht en beurs. Service, verbinding met onze businesspartners en het delen van kennis en expertise vinden wij daarin belangrijke aspecten. Wij doen zaken met volmachtbedrijven vanwege de specialistische kennis die zij in huis hebben. Verder heeft het volmachtkanaal een groot bereik en het is een zeer volwassen branche, waarmee we eindklanten op een operationeel efficiënte manier kunnen bedienen.”

Wat kenmerkt jullie volmachtbeleid?

“Onze betrokkenheid. Wij willen onze partners graag leren kennen, we willen weten hoe de processen bij volmachtkantoren lopen en we willen begrijpen hoe de gevolmachtigden zijn business runt. Ook kunnen wij ondersteuning bieden, bijvoorbeeld om zaken op het gebied van compliance goed aan te pakken of als een gevolmachtigden worstelt met claims of underwriting. Naast onze standaard oplossingen bieden we productflexibiliteit voor specifieke doelgroepen. Het liefst zoeken we samen met de gevolmachtigden naar een oplossing voor een bepaald vraagstuk. Wij vinden het mooi om net wat meer te bieden dan er standaard mogelijk is en onderscheiden ons daarmee in de markt. We hebben veel expertise op een breed pallet aan onderwerpen en zetten die kennis graag in om samen met onze partners te groeien.”

Hoe onderscheidt MS Amlin zich in deze tijden van rationalisatie en consolidatie?

“Wij blijven ons nadrukkelijk inzetten op de ontwikkeling van digitale oplossingen en services voor ondernemingen in het midden- en kleinbedrijf. Doordat veel partijen in de verzekeringsbranche rationaliseren en door het grote

“Het klimaat gaat mij persoonlijk aan het hart. Het is een uitdagend dossier, waarmee we met z'n allen aan de slag moeten.”



aantal consolidaties verschaalt het aanbod. Dat bepaalde zaken buiten de boot vallen, biedt ons kansen. Dus wij gaan door met het op de markt brengen van proposities voor specifieke doelgroepen, zoals fysiotherapeuten en paramedici, en gaan die proposities nog meer in het zonnetje zetten. Verder willen we het onze partners nog makkelijker maken om zaken met ons te doen. Voor gevolmachtigden werken wij bijvoorbeeld al met de online premie- en offertetool ATOSI en de Volmachten Producten Interface (VPI). Dit aanbod willen we graag verbreden en nog efficiënter maken. We gaan daarbij wel voor de lange termijn. Als wij ergens instappen, dan is dat een bewuste keus omdat we erin geloven. We stappen er niet bij de eerste tegenslag weer uit.

Onze garageverzekering die wij speciaal ontwikkeld hebben voor bedrijven in de mobiliteitsbranche en die uit vijf basisdekkingen en vier aanvullende dekkingen bestaat is een mooi voorbeeld. Om dit product aan de man te brengen hebben we het gespecialiseerde volmachtkanaal nodig, die affiniteit heeft met de autobranche en samen met de klant op zoek gaat naar de best passende verzekeringsdekking voor zijn bedrijf.

Verder speelt persoonlijk contact een belangrijke rol in onze dienstverlening. Wij zijn een toegankelijk bedrijf met een groot aantal specialisten op het gebied van underwriting en claims in dienst. Wij nodigen graag medewerkers van volmachtkantoren en andere partners uit, zodat we elkaar leren kennen en onze expertises kunnen uitwisselen. In onze dienstverlening gaan we ver, we gaan boven de standaard uit. Dit zijn de voornaamste redenen waarom partners graag zaken met ons doen."

Er is veel aan de hand in de (financiële) wereld. Wat betekent dit voor MS Amlin?

"We leven in een spannende tijd, met schuivende panelen en ontwikkelingen die veel mensen persoonlijk raakt, bijvoorbeeld in hun portemonnee. Om een aantal belangrijke omstandigheden

SAMEN MAKEN WE HET VERSCHIL

STAP VOOR STAP

FUTURE PROOF



rhion zet stappen! In september hebben we onze **eerste zakelijke verzekeringen** gelanceerd.

Wil je meer weten? Neem dan gerust contact op met één van onze volmachtmanagers. **Bel 040 7900100.**

Lees er meer over via onze **Toolkit-Zakelijk** op www.rhion.nl



rhion



te noemen: we komen net uit de coronapandemie, de inflatie is hoog, de rente stijgt, er is een recessie op komst en we moeten een oplossing vinden voor de problemen van het klimaat. Het is voor alle partijen in de markt lastig om een lijn in deze ontwikkelingen te ontdekken en hun beleid daarop aan te passen. Aanpassingen in producten en condities zullen naar mijn mening onvermijdelijk zijn. Je ziet nu bijvoorbeeld dat herverzekeraars hun condities aanpassen, dat gaat zich onherroepelijk vertalen naar de markt. In het complexe speelveld waarin wij ons begeven moeten we het roer recht zien te houden. Er liggen genoeg uitdagingen, zoals het personeelsvraagstuk, maar zeker ook kansen. Als je je zaken op orde hebt, en dat hebben wij bij MS Amlin, dan kun je nog steeds mooie stappen zetten."

Hoe kijk jij naar de rol van de NVGA?

"De NVGA moet vooral doorgaan waarmee het bezig is. Natuurlijk kunnen er dingen beter, maar ik denk dat de NVGA goed zicht heeft op alle ontwikkelingen. Dan heb ik het bijvoorbeeld over zaken als datakwaliteit, Solvency en de IFRS17-rapportages. In de SUIV zet de NVGA samen met het Verbond van Verzekeraars belangrijke stappen in de richting van een goede beheersing van de volmachtketen. Ik vind dat we als volmachtmarkt heel trots mogen zijn op de situatie in Nederland. In vergelijking met andere landen lopen we echt voorop op het gebied van datakwaliteit en standaardisatie, zo'n applicatie als Market Scan hebben ze in het buitenland niet."

Wat is de belangrijkste uitdaging voor de verzekeringsbranche?

"Dé sleutel tot continuïteit is een gezonde, winstgevende en duurzame branche. Met elkaar moeten we ervoor zorgen dat alle partijen de kans hebben iets te verdienen, dat we de hygiëne op orde krijgen en houden en dat we de processen zo efficiënt en gestandaardiseerd mogelijk inrichten. Zodat we de dingen voor de eindklant zo goed mogelijk kunnen blijven doen.

Ondanks dat wij relatief weinig rechtstreeks contact met eindklanten hebben, horen wij via onze drie distributiepijlers wel degelijk waar de klanten tegenaan lopen en aan welke oplossingen er behoefte is. Ook verkrijgen wij informatie doordat wij actief deelnemen aan diverse commissies van het Verbond en betrokken zijn bij brancheorganisatie VNAB."

In welk dossier zet jij de komende jaren het liefst je tanden?

"Het klimaat gaat mij persoonlijk aan het hart. Het is een uitdagend dossier, waarmee we met z'n allen aan de slag moeten. Want we kunnen de planeet niet slechter achterlaten dan die nu is. Gelukkig heeft ook MS Amlin zich gecommitteerd aan het Klimaatcommitment Financiële Sector. We werken internationaal en lokaal actief aan verduurzaming. Onze leaseauto's rijden steeds meer elektrisch, we besteden aandacht aan het verduurzamen van onze locaties en we houden in ons beleggingsbeleid rekening met duurzame beleggingen."

Tot slot: hoe is het om Country Manager van MS Amlin te zijn?

"Ik vind het ontzettend leuk om in de verzekeringsbranche actief te zijn en ons bedrijf daarin te vertegenwoordigen. Mijn voornaamste rol is het verbinden van mensen en het faciliteren van de kansen die we met z'n allen voor onze klanten zien.

In mijn vrije tijd ga ik graag windsurfen. Als dat met het juiste zeil, de juiste plank en de juiste wind als vanzelf gaat, dan krijg ik daar een enorme kick van.

Diezelfde energie voel ik als we bij MS Amlin een plan maken, iedereen daarin zijn rol pakt en we samen succesvol zijn. Als je iets nieuws bedenkt, dan zijn er altijd onzekerheden rondom de uitkomst van je idee. Maar je kunt je wel zo goed mogelijk voorbereiden, zodat je bijna zeker bent van de uitkomst."



Update Uniforme Inrichting Volmachten

Tekst Alex de Ruiter

Ook in deze editie van het GA Magazine weer een korte update van de voortgang rond de implementatie van de uniforme inrichting.

Afronden particulier

Op dit moment zijn er 103 volmachtkantoren met een particuliere tekening. Uit de maandelijkse rapportage blijkt dat ruim 60 kantoren het omzetten van de actuele particuliere (aangepaste) 100% maatschappijproducten inmiddels hebben afgerond of nagenoeg hebben afgerond. Met kantoren die nog onvoldoende gevorderd zijn gaan we in gesprek om vast te stellen waarom zij nog niet klaar zijn en welke actie hiervoor nog nodig is. Soms is er een gegronde reden. Zo hebben diverse DIAS-kantoren voor een aantal producten moeten wachten op een aanpassing in de AFD-definitie die pas weer kon plaatsvinden na een aanpassing van AFD Online Samenstellen, de SIVI tool waarmee men AFD-definities kan aanmaken. Deze aanpassing is inmiddels opgeleverd, zodat verzekeraars de betreffende AFD-definities kunnen aanpassen en de DIAS-kantoren ook deze producten kunnen omzetten. Daarnaast ervaren een aantal volmachten problemen met het samenvoegen van bestaande portefeuilles naar één uniforme inrichting. Nieuwe productie is dan vaak al wel volgens de AFD-definities ingericht, maar de bestaande portefeuilles kan men dan nog niet omzetten. Zodra dit is opgelost, verwachten wij

dat de betreffende kantoren ook deze producten snel kunnen omzetten. Ook voor sommige ANVA-kantoren spelen er nog een aantal issues. Onder meer rond de rapportage-tooling voor de kantoren die hun eigen schermen gebruiken. Deze zorgt er ook voor dat de AFD-definitienaam en het -versienummer worden geregistreerd.

Helaas zien we dat bij een klein aantal kantoren de voortgang nog steeds uitblijft door gebrek aan prioriteit. Dat is erg jammer en doet geen recht aan alle partijen die de afgelopen jaren wel hun uiterste best hebben gedaan om onze doelstellingen te behalen. De komende periode staan we stil bij de consequenties hiervan.

Aanlevering AFD-definitie identificatie in het NVGA Protocol

In de vorige update hebben we het belang benadrukt van het vastleggen van de AFD-definitienaam en het -versienummer. 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 op dat moment in gebruik zijnde AFD-definitie gekoppeld aan de polis. Bij premiebepalende mutaties muteren polissen altijd tegen de actuele AFD-definitie en krijgen deze dus het versienummer van de AFD-definitie die op dat moment in gebruik is.

De identificerende gegevens maken standaard onderdeel uit van het NVGA Protocol. We zien in de steekproeven die we op dit moment nemen dat bij veel volmachten deze gegevens nog niet meekomen in het NVGA Protocol. De belangrijkste redenen hiervoor zijn:

- Men heeft nog niet de minimaal hiervoor vereiste software-versie van het systeemhuis geïnstalleerd. **Wij vragen u zo snel als mogelijk over te gaan naar de juiste versie.** Uw systeemhuis kan u hier over informeren.
- 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. **Controleer voor alle producten of dit is gedaan.**
- ANVA heeft voor kantoren die zelf product-schermen inrichten aanvullende tooling opgeleverd om te voldoen aan de vereisten rond uniforme inrichting. Hierin zijn helaas nog een aantal knelpunten geconstateerd. Deze zijn inmiddels besproken met ANVA en ANVA werkt aan een oplossing.
- Een enkel DIAS-kantoor heeft aangegeven geen gebruik te willen maken van de standaard ondersteuning vanuit DIAS. In dat geval zal men zelf zorg moeten dragen voor de juiste registratie van deze gegevens en de correcte aanlevering van deze en ook andere verplichte gegevens binnen het NVGA Protocol.

Omdat – zeker voor particulier – de aanlevering van de identificerende gegevens voor AFD-definities volume gaat aannemen zullen steeds meer verzekeraars hier structureel op gaan controleren.

Starten zakelijk

Bent u klaar met het omzetten van de particuliere producten? Dan is het zaak zo snel als mogelijk te starten met het omzetten van de zakelijke producten. **Uiterlijk 31-12-2023** moeten deze producten voldoen aan de uitgangspunten van de uniforme inrichting. Constateert u een bevinding op een AFD-definitie? Dan vragen wij u dit te melden in AFD Online Samenstellen (AOS) op de SIVI-website. Uw meldingen komen in een workflow terecht, zodat de eigenaar van de AFD-definitie snel voor een reactie kan zorgdragen. Door alle bevindingen te melden via AOS houden wij ook zicht op het aantal meldingen en de aard van de geconstateerde knelpunten. Voor AFD-definities met blokkerende bevindingen gaat de termijn van één jaar voor het omzetten in zodra de blokkerende bevindingen zijn opgelost. We gaan ervan uit dat u voor 1-7-2023 constateert of er blokkerende bevindingen zijn.

Software issues

Problemen met de software van uw systeemhuis of softwareleverancier meldt u in eerste instantie bij uw leverancier via het reguliere proces. Aanvullend kunt u hier ook melding van maken in uw maandelijkse voortgangsrapportage. Hiermee stelt u ons in staat om deze punten ook mee te nemen in onze periodieke overleggen met systeemhuizen en softwareleveranciers.



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

Eigen producten

Voor de zogenaamde 'eigen producten' is de gevolmachtigde zelf verantwoordelijk voor het opstellen van AFD-definities. Hiervoor hebben we recent een uitvraag gedaan om meer inzicht te krijgen in de samenstelling van de portefeuilles binnen deze categorie en te kijken waar eventueel extra ondersteuning nodig is. Heeft u de uitvraag nog niet ingevuld? Doet u dat dan zo snel als mogelijk alsnog.

Ook voor de eigen producten geldt dat u eerst de actuele particuliere producten afrondt en daarna start met de actuele zakelijke producten. Voor non-selling eigen producten gelden dezelfde aanpak en tijdslijnen als voor de non-selling (aangepast) 100% maatschappij producten. Heeft u als volmacht de AFD-definities voor uw eigen producten nog niet opgesteld? Dan is het zaak daar snel mee te starten. Heeft u hulp nodig of behoefte aan extra ondersteuning? Laat dat ons dan weten. Dan nemen wij contact met u op. Maak als gevolmachtigde bij het opstellen ook duidelijke afspraken met de verzekeraar over de planning voor aanlevering en beoordeling van deze AFD-definities.

Kwaliteit AFD-definities en inrichtingshandboeken en volgen van het juiste proces

Binnen het SUIV-projectteam hebben wij de afgelopen periode extra capaciteit ingezet om veel aandacht te besteden aan de kwaliteit van de uitgeleverde AFD-definities en de consistentie hiervan met de actuele inrichtingshandboeken. Recent is gestart met een periodieke uitvraag bij alle verzekeraars om per product aan te geven of het inrichtingshandboek en AFD-definitie met elkaar in lijn zijn. Op basis hiervan stellen we een dashboard op, waaruit de gevolmachtigde per verzekeraar per product de status kan aflezen. Door SIVI is een rapportagestructuur uitgewerkt die inzicht geeft in het aantal publicatiemomenten voor een AFD-definitie. Hiermee hebben we beter zicht op het aantal fouten dat wordt gemaakt bij het opstellen. Als daar aanleiding voor is gaan we in gesprek met de verzekeraar.

Op dit moment wordt ook gewerkt aan een standaard template voor het inrichtingshandboek. Een standaard template moet borgen dat binnen een goed herkenbare structuur alle benodigde informatie is opgenomen en dat dit goed aansluit bij de AFD-definitie.

Het proces rond de uitrol van nieuwe producten of productwijzigingen heeft nog steeds aandacht nodig. Zo bereiken ons met enige regelmaat signalen dat verzekeraars producten uitrollen, zonder dat de (aangepaste) AFD-definitie beschikbaar is gesteld.

Op www.suiv.nl/afd-definities vindt u onder het kopje **Downloads** een uitgebreide procesbeschrijving die met medewerking van gevolmachtigden, verzekeraars en systeemhuizen tot stand is gekomen. Het is belangrijk dat alle ketenpartijen dit proces integreren in hun dagelijkse operatie, zodat men nieuwe of gewijzigde producten zo efficiënt mogelijk en in een keer goed kan inrichten. Hierbij is het ook belangrijk dat partijen elkaar onderling aanspreken wanneer het proces nog niet goed wordt gevolgd, zodat men hier lering uit kan trekken. Heeft u vragen over de procesbeschrijving of heeft u nog verdere aanvullingen hierop? Dan horen wij dat graag van u!

Het aanleveren van uw rapportage is essentieel

Tot slot vragen wij u snel te reageren op onze maandelijkse rapportage verzoeken. Nog steeds leveren te veel partijen deze niet of onregelmatig aan. **Reageer alstublieft snel na ons verzoek om uw rapportage aan te leveren.** Dit stelt ons in staat om de voortgang te monitoren en actie te ondernemen in geval van eventuele bijzonderheden of knelpunten die u in deze rapportage kunt vermelden.

Op www.suiv.nl/planning-tijdslijnen vindt u het actuele overzicht van alle tijdslijnen per categorie.





DE PASSIE VAN KEES VAN STEENSEL

"Een passief huis bouwen dat energie oplevert kan écht"

Kees van Steensel heeft een passie voor duurzaamheid. Hij is gek op duursporten als fietsen en schaatsten, medeoprichter van het Instituut Verduurzaming Verzekeringsbranche én hij bouwde zijn eigen duurzame huis. "Zomers is het lekker koel en in de winter aangenaam warm. Ondanks dat we twee elektrische auto's hebben, staat de energiemeter nog steeds in de plus."

Tekst Martin Veldhuizen

Op de dag van het interview met Kees van Steensel is het buiten koud, nat en guur. Na een hete zomer en ongekend lekker najaar doet de herfst definitief zijn intrede. Toch is het in zijn huis in Nieuwerkerk aan de IJssel zeer behaaglijk, al ligt dat niet aan het feit dat Kees de verwarming voor zijn bezoek eens flink heeft opengedraaid. Zijn huis wordt onder andere verwarmd én gekoeld via betonkernactivering, die standaard op 18 graden staat ingesteld. Een weerstation aan de gevel van het huis meet de buiten- en binnentemperatuur en stelt vast of verwarmd of gekoeld moet worden. Dat laatste is nog steeds het geval, zegt Kees. "Het is al november, maar tot nu toe hadden we genoeg warmte van het zonlicht dat door de ruiten naar binnen scheen."

Droomhuis

Kees groeide op aan de rivier de Rotte, waarop hij zeilde en schaatste en waarin hij viste en zwom. De geboren Rotterdammer verhuisde enkele jaren geleden met zijn gezin naar Nieuwerkerk aan de IJssel en toen daar een stuk grond langs de Hollandsche IJssel vrijkwam, besloten zij er een droomhuis te bouwen. En een droomhuis op een droomplek is het geworden. Want ondanks het sombere weer is het uitzicht op de rivier fenomenaal. Het is niet moeilijk voor te stellen hoe geweldig het hier op mooie dagen moet zijn.

"Ik kom iedere dag met zoveel plezier thuis. Niet alleen door het uitzicht en de omgeving, maar ook door het comfort van het huis. Het is

heerlijk koel in de zomer en aangenaam warm in de winter. Mijn vrouw Margriet had eerst nog wat twijfels, want dit huis is nóg verder van Rotterdam dan onze vorige woning. Maar ook zij wil hier niet meer weg. Op zondagochtend zitten we regelmatig met een bak koffie op het zwemtrapje van de zonsopkomst te genieten of gewoon naar de rivier te kijken. Dat verveelt nooit. En we zitten maar zeven kilometer van de stad, hè. In twintig minuten rijd ik naar de zaak”, zegt Kees.

Grondwaterpomp

Tijdens een rondleiding door zijn woning vertelt de directeur van het Rotterdamse familiebedrijf Van Steensel Assurantiën enthousiast over de technische snufjes en de duurzame materialen die gebruikt zijn bij de bouw van zijn huis. De rondleiding begint in de garage, waar een imposante hoeveelheid apparatuur, buizen en meter-tjes de aandacht trekt. Ze zijn onder andere voor de grondwaterpomp, die vanuit drie bronnen

op zeventig meter diepte water naar boven kan pompen om het huis te koelen of te verwarmen. “In iedere ruimte in dit huis wordt de temperatuur apart vastgesteld en geregeld.”

Onder de grond ligt een betonnen watertank van zes kuub, waarin het regenwater wordt opgevangen. Eén dag met flinke regenval, zoals de dag van het interview, is genoeg om de tank tot de nok te vullen. Bij een lange periode van droogte, zoals afgelopen zomer, vult de tank zich automatisch met leidingwater. “Met het water uit de tank spoelen we de wc’s door, doen we de was en sproeien we de tuin. Nee, douchen mag om hygiënische redenen niet en we mogen het regenwater ook niet gebruiken voor de vaatwasser.”

De muren van het huis zijn gemaakt van een soort legoblokken en daarna volgestort met beton. Wat verder opvalt zijn de grote raampartijen in de op het zuiden gerichte woonkamer. “De ruiten zijn van triple glas en de screens aan de buitenkant gaan automatisch naar beneden als er teveel zonlicht is. Dat regelt de domotica”, zegt Kees, die vervolgens wijst op de fraaie bekleding van de buitenmuren. “Deze van rivierklei gebakken stenen zijn geschroefd aangebracht en daardoor geschikt voor hergebruik. Je kunt ze zo meenemen naar een nieuw huis”, zegt Kees, die voorlopig weinig reden heeft om te verhuizen. Want alle maatregelen zorgen, in combinatie met 28 zonnepanelen op het dak, voorlopig voor nul op de energiemeter. “Vooralsnog krijgen wij alleen maar geld terug”, lacht Kees.





Trial and error

"Ons huis is zó optimaal geïsoleerd, dat je de woonkamer zou kunnen verwarmen met een 100 watt lamp. Ik wilde graag een passief huis bouwen, dat geen energie kost maar oplevert. Ons energieverbruik laat zien dat het kan, want de meter staat nog steeds in de plus. We hebben de afgelopen maanden zelfs energie overgehouden, terwijl we ook nog eens twee elektrische auto's hebben die vrijwel dagelijks worden opgeladen", zegt Kees vol trots. "Ook de bouwkosten vielen mee. Dit huis is hooguit een procent of vijf duurder dan een traditioneel huis. Die kosten heb je er met de huidige gas- en energieprijzen snel uit."

Toch liep lang niet alles vlekkeloos tijdens de bouw. "We hebben veel ontdekt via trial and error. Zo ging het plaatsen van de muren aanvankelijk fout. Bij het storten van het beton schoven de kunststof blokken uiteen, waardoor de muur ging golven. We kwamen erachter dat de blokken nog beter gefixeerd moesten worden en dat het beton gedoseerder gestort

"Ik vind het belangrijk om deze en de volgende generatie te laten zien wat er op het gebied van duurzaamheid allemaal kan"

**Een bedrijfswaardering
met kennis van de verzekeringsmarkt
versterkt uw zaak altijd!**

BHB

BHB Dullemond

since 1998



Henny Kloppenburg
Register Valuator, aangesloten bij het NIRV

Wat is de waarde van uw assurantieonderneming?

BHB Dullemond helpt u door middel van een goed onderbouwde waardering en inzicht in uw waardedrijvers. Daarnaast beschikken wij over een uitgebreide benchmark en moderne data-analyse tools gestoeld op 24 jaar aan kennis en ervaring op het gebied van portefeuileanalyse en -waardering. Onze waarderingen worden opgesteld door een deskundig en ervaren team bestaande uit meerdere Business Valuators en een Register Valuator.

Trackrecord

Ruim 1.800 bedrijfs- en
portefeuillewaarderingen

www.bhbdullemond.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

Postbus 4147
7200 BC Zutphen

www.sgv.nl



moest worden. Ook ligt er nog geen sedum op de daken, die voor extra isolatie moet zorgen. Maar ik heb nooit getwijfeld aan de haalbaarheid van ons project. Ik vind het belangrijk om deze en de volgende generatie te laten zien wat er op het gebied van duurzaamheid allemaal kan en ik vind het nog geinig om te doen ook."

INSVER

Duurzaamheid is sowieso een belangrijk thema in zijn leven, ook wat betreft zijn zakelijke activiteiten. Het wagenpark van Van Steensel assurantiën is volledig elektrisch, het dak van het bedrijfspand ligt vol zonnepanelen en de hoeveelheid CO₂-uitstoot wordt dagelijks gemeten om de footprint van het bedrijf op de wereld vast te stellen. Binnenkort krijgt het luchtbehandelingssysteem een forse update, waardoor het energieverbruik met een derde afneemt. En onlangs werd de vochtige kruipkelder gevuld met drijvende korrels.. "Binnen één dag was de temperatuur van de vloer gemiddeld één graad warmer."

Ook richtte hij samen met Kees Dullemond INSVER op, een instituut waarmee ze zich inzetten voor de verduurzaming van de verzekeringsbranche (zie GA Magazine van december 2021). Hoewel steeds meer partijen bezig zijn met verduurzaming, is het verzekeren van de duurzaamheidstransitie nog wel een uitdaging. "Verzekeraars moeten nieuwe risico's niet op

voorhand afwijzen, maar oplossingen zoeken hoe het risico wél verzekerd kan worden. Bij mij leek het erop dat mijn verzekeraar de indak zonnepanelen op mijn huis niet wilde verzekeren. Pas toen ik aantoonde dat ik voldeed aan de adviezen van het Verbond van Verzekeraars bij zo'n systeem – goede kabels die de warmte aankunnen, meer ruimte tussen het dak en de panelen en een goede isolatie onder de panelen – werd het risico geaccepteerd. Ik vind die voorwaarden overigens terecht, anders is de kans op brand een stuk groter."

Hollandsche IJssel

En aan een brand moet de duursporter niet denken. Kees is een liefhebber van lange fiets- en schaatstochten, maar die activiteiten zitten er vanwege een heupbreuk eerder dit jaar al een tijdje niet in. Zwemmen lukt de voormalig waterpoloër wél en dat doet hij dan ook een paar keer per week, samen met zijn zoon Coen. "Vanaf onze zwemtrap duiken we zo de Hollandsche IJssel in en dan zwemmen we een kilometer heen en weer. Het water is inmiddels flink kouder, dus ik heb sinds kort een pak aan. Ondanks dat is het iedere keer weer ontzettend genieten."

“Een frisse wind door het RGA-Bestuur”

Interview met Valentina Visser en Daniel Dancewicz

Tekst Loes de Haan-Visser, Stichting Assurantie Registratie

Het Register Gevolgmachtigd Agent (RGA) is één van de erkenningsregelingen onder beheer van de Stichting Assurantie Registratie (SAR). Qua aantal geregistreerden is dit het grootste register van de SAR. Door natuurlijke wisselingen van de wacht van het RGA-bestuur is een tweetal nieuwe bestuursleden aangetreden. En dat geeft altijd weer een 'frisse wind'.

Valentina Visser is Algemeen Directeur van Havelaar & Van Stolk en Helviass Verzekeringen. Daarnaast is zij bestuurslid bij de NVGA en nu dus ook voorzitter van het bestuur van het RGA. Daniel Dancewicz is in het dagelijks leven Directeur Inkoop bij Schouten Zekerheid. Buiten RGA is hij ook Registermakelaar in Assurantiën (RMiA) en inmiddels bestuurslid van het RGA. Wat hun beweegredenen en plannen zijn voor het RGA? We vragen het ze zelf.

Allereerst wat was jullie motivatie om toe te treden tot het RGA-bestuur?

"Ik ben dagelijks actief met een kennisgedreven vak. Het RGA-diploma bepaalt de lat waar je als gevolgmachtigde minimaal aan moet voldoen. De SAR biedt vervolgens een PE-programma aan waarmee je je kennis als RGA op niveau kunt houden en vergroten. Hoe mooi is het dan om vanuit het RGA-bestuur een invulling te

kunnen geven aan zowel de lat als aan het PE-programma? Zeker als je van mening bent dat op beide onderdelen nog veel stappen gezet moeten worden", antwoordt Daniel enthousiast. Voor Valentina ligt de toetreding wat anders. De voorzitter van het RGA-bestuur is namelijk een afgevaardigde vanuit het NVGA-bestuur. Na het aftreden van haar voorganger heeft zij zijn portefeuille overgenomen. "Maar het is niet zomaar dat ik deze rol heb overgenomen", zegt Valentina. "We zien in het NVGA-bestuur de huidige ontwikkelingen in de arbeidsmarkt. We vinden dat dit separate aandacht verdient. Hoe werven, binden en ontwikkelen we de medewerkers van onze leden? Het RGA-bestuur is dé uitgelezen plek om dit goed neer te zetten. Het RGA bestaat sinds september 2017. Inmiddels zijn er 823 RGA's. Hoog tijd om te evalueren of we het goed doen of dat er verbeteringen nodig zijn."

Valentina Visser

Algemeen
Directeur van
Havelaar & Van
Stolk en Helviass
Verzekeringen


Welke ontwikkelingen zien jullie in de markt?

"In de afgelopen jaren is de markt fors gegroeid. Tegelijkertijd zijn rendementen aanzienlijk verbeterd. Daar hebben we als branche ook hard aan gewerkt", vertelt Valentina.

"Binnen het volmachtlandschap spelen momenteel een aantal belangrijke zaken", vult Daniel aan. "Standaardisatie, een steeds grotere druk vanuit compliance en kenniserosie. Waar volmacht in het verleden juist ruimte gaf voor een stuk maatwerk, wordt er in de keten nu steeds

meer gestuurd op eenheidsproducten. Denk verder aan het behalen van de juiste 'vinkjes' in bijvoorbeeld het Werkprogramma. Vanuit efficiency en grip op kwaliteit zijn dit hele logische bewegingen, maar het vak en de verzekerings-techniek verdwijnen daardoor steeds meer naar de achtergrond. Dat is niet goed voor het belang van de klant en bovendien wordt onze branche er zo ook niet aantrekkelijker op voor nieuw talent."

"En er vindt forse consolidatie plaats onder de Gevolmachtigd Agenten (GA). Dat is niet voor niets. De kosten voor het in stand houden van de 'license to operate' zijn enorm gestegen en dit werkt consolidatie in de hand", aldus Valentina.

Hoe sluiten de opleidingen voor een RGA hier op aan?

"De opleiding RGA is een vereiste voor de feitelijke leider van een volmachtbedrijf. De vraag die rijst is of deze opleiding voldoende is. Er wordt veel geborgd aan de beheerzijde van het volmachtbedrijf, maar is er ook genoeg aandacht voor het ondernemerschap en innovatie? Dit zie je ook terug in de PE-sessies. Deze richten zich voornamelijk op de inrichting en beheer van het volmachtbedrijf. Is dat nodig? Jazeker, want de ontwikkelingen gaan hier snel" legt Valentina uit. "Daarnaast wordt het niveau van assurantie-A bekend verondersteld. Dat wordt echter nergens meer getoetst. Het gaat vooral om zaken als POG, KNVB en toezicht", vult Daniel aan. "Met een RGA-diploma zou je een eigen volmachtkantoor moeten kunnen runnen. Dan moet je ook weten hoe je invulling gaat geven aan zaken als rendement, groei en innovatie."

"De kosten voor het in stand houden van de 'license to operate' zijn enorm gestegen en dit werkt consolidatie in de hand"

Met een RGA-diploma zou je een eigen volmachtkantoor moeten kunnen runnen.

Welk doel hebben jullie voor ogen als het gaat om het RGA voor de komende paar jaar?

“Daar hebben we zeker onze ideeën over. Denk hierbij aan het verbeteren van de kwaliteit van de RGA-opleiding en de wijze van examinering. Ook het beter laten aansluiten van PE-sessies op de verschillende niveaus,” vertelt Daniel.

“Belangrijk hierbij is echter onze achterban. Hebben ze voldoende kennis en vaardigheden? Waar is behoefte aan? Hoe waarderen ze het feit dat ze RGA zijn? Die antwoorden willen we eerst opvragen en zullen mede onze koers bepalen”, vult Valentina aan.

“We willen ook kijken naar de lading van het RGA-merk. Daarvoor kijken we niet alleen intern naar zaken als opleidingseisen, maar ook naar onze profilering naar buiten toe. Denk hierbij aan de vakpers en beter zichtbaar zijn voor jong talent”, geeft Daniel aan. “Er zijn 823 RGA's tegenover 392 Registermakelaars in Assurantiën (RMiA), een van de andere registers onder beheer van de SAR”, merkt Valentina op. “Wat zeggen die aantallen? Daar willen we ook achter komen.”

Wat zijn jullie plannen op korte termijn?

“Nogmaals onze achterban is hierin heel belangrijk. Het is dus zaak dat we snel evalueren met de huidige RGA's en het gesprek aangaan met de NVGA-leden,” zegt Valentina. “Binnenkort gaat er allereerst een enquête uit naar de NVGA-leden en de RGA's. Het is leuk dat intern de neuzen dezelfde kant op staan, maar de externe aansluiting is minstens zo belangrijk. Met de antwoorden uit de enquête kunnen we

verder bepalen wat we kunnen verbeteren en veranderen,” vult Daniel aan. “Dat kunnen Daniel en ik echter niet allemaal samen. Daarom zoeken we meedenkers en meedoeners onder RGA's en medewerkers bij volmachtbedrijven!” aldus een enthousiaste Valentina.



Daniel Danciewicz
Directeur Inkoop bij
Schouten Zekerheid

Colofon

Uitgave

jaargang 14, uitgave 40, december 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)

Risicomangement: een duidelijke meerwaarde

De advieswereld verandert continu. Dit zorgt voor nieuwe kansen. Maar biedt ook stof tot nadenken. Zowel voor u als volmachtbedrijf als voor de intermediairs waarmee u samenwerkt. Hoe speelt u in op deze nieuwe kansen en uitdagingen?

Voorzie Consultancy ondersteunt volmachtbedrijven en intermediairs bij uitdagingen in de markt

Arno Brons, 1 van de consultants bij Voorzie vertelt: "Voorzie, een initiatief van Avéro Achmea, is een ondersteuningsprogramma voor volmachten en intermediairs. We bieden coaching, consultancy- en incompany trainingen. Tijdens sessies gaan we in op houding en gedrag, efficiency, bedrijfsstrategie, leiderschap of digitalisering. Voor volmachtbedrijven zelf zijn bijvoorbeeld Lean Management, Continu Verbeteren, Leiderschap en teambuilding met DISC interessant om mensen en bedrijfsprocessen te verbeteren."

Uw intermediairs helpen bij hun ontwikkeling? Dat kan met risicogestuurd adviseren

Arno Brons vervolgt: "Risicomangement wordt steeds belangrijker. Met een breed gedragen risicomangementbeleid kun je als bedrijf beter inspelen op mogelijke risico's. En blijf je makkelijker financieel gezond. Een mooie kans voor intermediairs om hun adviesrol uit te breiden. En de waarde van hun advies te vergroten. Daarnaast verhoogt risicogestuurd adviseren de kwaliteit van de volmachtportefeuille. Willen volmachtbedrijven hierop inspelen? Dan bieden wij incompany trainingen op maat die zij kunnen organiseren voor hun intermediairs."

Uw volmachtbedrijf verbeteren en uw toegevoegde waarde naar intermediairs verhogen?

Neem contact op met uw accountmanager of onze consultants van Voorzie voor een verkennend gesprek. Of kijk voor meer informatie op averoachmea.nl/diensten/voorzie.

Arno Brons
consultant bij Voorzie / Avéro Achmea



**Wij wensen u fijne feestdagen
en alvast een heel voorspoedig 2023!**

Equitem helpt de volmachtbranche om strategische, duurzame verandering tot stand te brengen waarbij technologie een essentiële rol speelt.

Ook voor hulp bij uw dagelijkse operatie

Behoefte aan tijdelijke ondersteuning van ICT of Change-professionals? Of bij functioneel-/applicatiebeheer, productinrichting, het implementeren van de uniforme inrichting of het opstellen van AFD-definities?

Mail ons op info@equitem.nl of kijk op equitem.nl