



#41
apr 2023

Marktdag 2023

'SPREKERS OVER DUURZAAM
ONDERNEMEN EN MOBILITEIT'

Marktvisie
3 PIJLERS UITGELEGD

De passie van
HELLY BUURSMAN

Duurzaamheid
VERZEKERD TEGEN WATERSCHADE



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

Duurzaam schadeherstel, altijd een goede keuze

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

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

Meer weten over duurzaam herstel? Scan de QR-code



a.s.r. doet het

VOOR DE ONDERNEMER DIE KIEST VOOR PERSOONLIJK ADVIES

Als ondernemer doe je zelden iets omdat 'iedereen het zo doet'. Je wilt argumenten horen. Overtuigd worden, door iemand met verstand van zaken: iemand die tegen je in durft te gaan en je op nieuwe ideeën brengt. Uit ervaring weet je dat één persoonlijk adviesgesprek meer inzicht oplevert dan 10 vergelijkingssites. Dat begrijpen wij. Daarom verkopen wij onze verzekeringen nooit rechtstreeks, maar alleen via onafhankelijke adviseurs.



HDI

**Op zoek naar een lange
termijn verzekeringspartner
die samen met u groeit?**

Neem contact op met HDI Global Specialty
via www.hdi.global/delegated-authority

Scan de QR-code voor meer informatie.



A photograph of two men standing outdoors at night. The man on the left is smiling and looking at a tablet he is holding. He is wearing a green jacket over a plaid shirt and grey trousers. The man on the right is looking towards him, wearing a red and white striped shirt. The background is a blurred city street with colorful lights.

Heeft uw relatie alle risico's in beeld?

Ontdek alles over
risicogericht adviseren op
averoachmea.nl/risicomanagement



Duurzaam ondernemen

Het eerste nummer van 2023 staat traditiegetrouw in het teken van het door ons georganiseerde twee jaarlijkse evenement. Waar we vorig jaar ons congres hadden is het dit jaar de beurt aan de marktdag waarin we ook verslag doen van de samenwerking met het Verbond en de gezamenlijke resultaten waar we mee bezig zijn. Na de succesvolle dag vorig jaar in Soesterberg keren we dit jaar terug op een locatie waar we al eerder te gast waren, namelijk het Louwman Museum in Den Haag.

Als thema hebben we gekozen voor Duurzaam ondernemen, ook een van de pijlers van onze Marktvisie. Dit maakt de keuze voor een automuseum natuurlijk extra bijzonder maar sluit in onze ogen prima aan bij dit thema. Mobiliteit maakt een flink onderdeel uit van onze portefeuilles en heeft bij een groot deel van onze leden de bovengemiddelde interesse. Bovendien zijn er veel duurzame ontwikkelingen en initiatieven met betrekking tot dit onderwerp.

Duurzaamheid is zowel binnen als buiten onze branche een hottopic. Elke zichzelf respecterende talkshow op tv heeft wel een gast die hier iets van vindt. Aan ons als branche de uitdaging om onze bijdrage te leveren aan een Nederland dat tenminste net zo mooi blijft en in de toekomst waar mogelijk een nog fijnere plek is om te

wonen en werken. Het verzekerd krijgen van duurzame ontwikkelingen en het verduurzamen van onze bedrijven is een mooie uitdaging om mee te beginnen.

Na een aantal beperkingen de afgelopen jaren door Corona lijkt het erop dat we een normaal jaar hebben in 2023. Naast de Marktdag staat ook onze traditionele golfdag al gepland in september, deze keer niet in het mooie Zuid Limburg maar in de randstad net onder Rotterdam. We maken er weer een mooie dag van zodat ook de niet geoefende golfers hier hun plezier uit kunnen halen. Vergeet je dus ook hiervoor niet in te schrijven.

We wensen jullie veel leesplezier en tot snel!
Arie van den Berg





INHOUD

05

Van de redactie
Arie van den Berg

09

Voorwoord
Ron Gardenier

10

Young professional
Vincent Savelkoul

12

Soepel
verzekeringen voor
laaggeletterden

18

Verbond van Verzekeraars
Geeke Feiter en Timo Brinkman

24

Agenda + Kort nieuws
NVGA

26

**Het recht toegankelijk
maken voor iedereen**
Arag

36

Marktvisie
2023 - 2025

42

Sprekers congres
Erwin Jongh & Marga Hoek

46

Update
Uniforme Inrichting
Volmachtken

50

De passie van...
Helly Buursma

56

**Insurance Distribution
Directive**
Minke Verberk en
Maud du Marchie Sarvaas



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



Belangrijke mijlpaal

Daar waar we een jaar geleden in dit voorwoord stilstonden bij de oorlog in Oekraïne en de grote humanitaire gevolgen die deze oorlog helaas nog steeds heeft, worden we nu een jaar later geconfronteerd met de ramp in Turkije en Syrië. De omvang en de verwoesting die de aardbevingen hebben veroorzaakt en het leed dat zoveel slachtoffers met zich heeft meegebracht is onvoorstelbaar. Laten we de handen ineenslaan en helpen waar mogelijk.

Voor ons is dit verenigingsjaar gestart met een belangrijke mijlpaal: in januari brachten wij de NVGA marktvisie uit. Onze gezamenlijke stip op de horizon voor de komende jaren. Aan de hand van een zestal pijlers gaan wij samen met onze leden aan de slag met onderwerpen die voor onze vereniging en branche belangrijk zijn. Zo hebben we op dit moment in de gehele branche een uitdaging met het vinden van personeel en het aantrekken van jong talent. Onze manier om hier fundamenteel verandering in te brengen is de samenwerking aan te gaan met andere partijen en brancheorganisaties. Zo zijn wij onlangs in samenwerking met Adfiz, VNAB, Nationale Nederlanden en IVA-Business School een programma gestart om jong commercieel talent te interesseren voor de verzekeringsbranche.

Ook duurzaamheid, waaraan een pijler is gewijd, neemt een prominente plek in. We zullen met zijn allen in actie moeten komen als we een bijdrage willen leveren aan een leefbare wereld. Mede daarom staat ons eerste evenement van dit jaar, de NVGA Marktdag, in het teken van dit thema. Met o.a. spreker Erwin Jongh over de toekomst van waterstof en Keynote-spreker Marga Hoek over duurzaam ondernemen hopen we dat we velen van jullie weten te inspireren.

Tijdens dit evenement op 19 april, georganiseerd in samenwerking met het Verbond van Verzekeraars, zullen ook andere ontwikkelingen in de markt worden besproken. Zo wordt er door het Verbond en de NVGA nauw samengewerkt om het Werkprogramma Risicobeheersing dat sinds begin 2022 op het nieuwe Volmachtplein draait, verder door te ontwikkelen. En achter de schermen is men druk bezig om weer een nieuwe VSV op te leveren en een aantal leidraden te updaten. Daarnaast blijkt dat ook dit jaar het project Uniforme Inrichting Volmachtketen nog de nodige inspanningen van ons vraagt. Het blijft een forse uitdaging om in het zakelijke domein alle productdefinities tijdig te ontsluiten en in te regelen in de systemen van onze leden voor het einde van 2023.

Na een periode van ruim 15 jaar als NVGA-commissielid zwaait onze gewaardeerde collega Helly Buursma af om zich onder andere te richten op haar volgende passie, Dordrecht. Wij willen Helly enorm bedanken voor haar inzet in de commissie Juridische Zaken en wensen haar veel geluk in deze nieuwe fase van haar leven.

Tot ziens allemaal op 19 april!
Ron Gardenier, Voorzitter NVGA



Vincent Savelkoul

33 jaar

Relatiebeheerder Zakelijk bij
Zekerheuts

YOUNG PROFESSIONAL

Een kijkje in de keuken

Ik ben Vincent Savelkoul, 33 jaar jong, getrouwd met Jonne en vader van mijn dochter Roos. Mijn hobby is wielrennen. Ik heb de opleiding People & Business Management gevolgd aan de Hogeschool Zuyd in Sittard en in 2015 begonnen bij Meeùs als particulier adviseur. Vervolgens heb ik in 2018 de stap gemaakt naar de zakelijke afdeling bij Meeùs. Na de overname door AON heb ik in 2019 de overstap gemaakt naar Zekerheuts waar ik nog steeds met veel plezier werk.

Voor mijn opleiding heb ik in 2012 mijn afstudeerstage gedaan bij Zekerheuts. Dit was mijn eerste kennismaking met de verzekeringsbranche. Dit trok mij zo aan dat ik zelf mijn Wft-diploma's heb gehaald en in de volmachtbranche ben gaan werken.

Binnen mijn huidige functie ondersteun ik Patrick Heuts (directeur Zekerheuts) met het beheren van onze zakelijke klantenportefeuille en de daarbij behorende particuliere klanten. Mijn werkzaamheden zijn erg divers. Zo bezoek ik onze klanten, maar ben ik ook betrokken bij het adviestraject, het offertetraject, de acceptatie en de opmaak van de polis.

Naast mijn functie als relatiebeheerder zakelijk ben ik ook het aanspreekpunt voor onze subagenten op het gebied van zakelijke schadeverzekeringen voor Intermediair Services Nederland. Vanuit deze rol ben ik als het ware de verzekeraar en maak ik de zakelijke offertes voor de aangesloten tussenpersonen op het moment dat zij deze opvragen bij ons. Vervolgens doe ik ook de acceptatie van de verzekeringsaanvraag

"Voorkomen is beter dan genezen, waarbij een verzekering het uiteindelijke sluitstuk is."

als de offerte voor akkoord is getekend. Als laatste maak ik vervolgens de polis op voor de tussenpersoon.

Het leuke van mijn baan is dat je continue bezig bent met diverse klanten en hun sparringpartner bent. Onze gesprekken gaan niet alleen over verzekeringen maar ook over bijvoorbeeld preventie. Het gezegde is namelijk niets voor niets, voorkomen is beter dan genezen, waarbij een verzekering het uiteindelijke sluitstuk is. Daarnaast is onze portefeuille erg divers. Deze gaat van kledingzaak, horecaondernemer tot garagehouder of een industrieel risico. Je moet dus kennis hebben van diverse branches en elke branche vraagt om een andere verzekeringsoplossing.

De diversiteit van mijn functie spreekt mij dus erg aan. Je bent verantwoordelijk voor het gehele traject van klantvraag tot de uiteindelijke verzekeringsoplossing. Hierdoor is geen enkele dag hetzelfde en dit neemt altijd weer nieuwe uitdagingen met zich mee. Wat ik minder leuk vind is de administratieve afwikkeling. Alles moet goed vastgelegd worden en deze tijd kan je niet aan je klanten besteden.

Binnen de portefeuille die ik beheer zitten een aantal grootzakelijke klanten. Dit vraagt extra aandacht om de klant zo goed mogelijk te kunnen bedienen. Vanuit mijn rol als relatiebeheerder bezoek ik deze klanten samen met Patrick Heuts meerdere keren per jaar. Doordat we deze klanten inmiddels goed kennen, kunnen we de verzekeringen aanpassen op de laatste ontwikkelingen en veranderde risico's binnen het bedrijf. Wij gaan ook regelmatig met inspecties mee waardoor je een goed beeld krijgt van de werkprocessen/activiteiten van je klanten. Dit is erg leerzaam en zeker bijzonder want normaal gesproken kan je niet zomaar bij diverse branches in de keuken kijken.

Ik zou mij graag nog verder willen ontwikkelen binnen de groot zakelijke markt omdat hier de complexere verzekeringsvraagstukken uit naar voren komen. Daarnaast zou ik in de toekomst graag een meer coördinerende/leidinggevende rol willen. Dit wel in combinatie met het klantcontact om op deze manier de affiniteit met de volmachtbranche te houden en de kennis te kunnen overdragen aan collega's.



SOEPEL: VERZEKERINGEN VOOR LAAGGELETTERDEN

'Ik wil schadeverzekeringen makkelijker maken'



Toen haar schilder met schaamte vertelde dat hij zwaar dyslectisch is en nauwelijks kan lezen, werd er een zaadje geplant bij Mieke Dadema. Het zaadje groeide uit tot de oprichting van Soepel, een volmachtbedrijf voor laaggeletterden. „Het raakte me dat hij zijn schade niet verhaalde, omdat hij niet kan lezen. Als verzekeringssector maken we het veel te ingewikkeld, dat ga ik veranderen.”

Tekst Martin Veldhuizen

Mieke Dadema is een duizendpoot, die veel dingen leuk vindt. Na haar studie antropologie was ze in uiteenlopende functies werkzaam bij onder andere DAS, Reaal, Klap en het NIBE-SVV. Ze is columniste voor Schademagazine en VVP en was lid van de juridische commissie van de NVGA. In 2021 begon Mieke haar eigen consultancybureau, Draad Consultancy, op dit moment is ze directeur IT ad-interim bij Heinenoord Assuradeuren. En ze richtte vorig jaar Soepel op, een volmachtbedrijf voor, in eerste instantie, laaggeletterden. Aan de eettafel van haar

woning in Abcoude, waar ze samen met haar dochter woont, legt Mieke uit hoe het zaadje daarvoor werd geplant.

“In de herfst van 2020 kocht ik dit huis en ik wilde de schilder de sleutel van mijn huis geven. Via WhatsApp zou ik hem dan laten weten wanneer ik wel of niet thuis was. Dat wilde hij niet, ik moest hem maar bellen. Toen ik toch een appje stuurde, reageerde hij geïrriteerd. Uiteindelijk kwam het hoge woord eruit: hij was zwaar dyslectisch en kon nauwelijks lezen.”



Hoe reageerde je?

"Ik was oprecht verbaasd dat een welbespraakte Nederlandse man met een eigen bedrijf niet kon lezen. Zijn bekentenis wekte ook mijn nieuwsgierigheid. Ik was benieuwd waar hij allemaal tegenaan liep, bijvoorbeeld op het gebied van verzekeringen. Ik wilde daar graag met hem over doorpraten, maar hij sputterde tegen omdat bijna niemand wist dat hij niet kon lezen. Hij ging pas overstag toen ik vertelde dat ik in een branche werk waar we veel en vaak ook moeilijke woorden gebruiken en dat ik van hem wilde leren hoe we dat anders konden doen. Het werd een zeer indrukwekkend gesprek."

Want?

"Hij vertelde dat hij een aanrijding had gehad en de ander schadeloos stelde door het geld direct te pinnen. Want een schadeformulier invullen lukte hem niet. Vervolgens had hij niets gedaan richting zijn verzekeraar. Het raakte me dat hij zijn schade niet verhaalde, omdat hij niet kan

lezen. Hij zei: 'Ik wil graag zelfstandig zijn en vertrouw mijn boekhouder. Maar ik vind het zeer vervelend dat ik geen controle heb over mijn financiën.' Het is schokkend dat laaggeletterden hun schade niet kunnen verhalen of dat uit schaamte niet durven."

Wanneer besloot je daar iets aan te doen?

"Het gesprek bleef in mijn hoofd door sudderen. Als verzekeringssector maken we het veel te ingewikkeld en toen ik in augustus 2021 Draad Consultancy startte, dacht ik: nu ga ik dat veranderen. Want terwijl Nederland bijna twee miljoen mensen telt die niet goed kunnen lezen en schrijven, gebruiken wij lappen met tekst vol moeilijke woorden. Ik schreef een businessplan om schadeverzekeringen makkelijker te maken. En om te voorkomen dat onze klanten ingewikkelde mails of brieven van verzekeraars krijgen, wilde ik de acceptatie en schaderegeling in eigen hand houden. Het moest dus een volmacht-bedrijf worden."

"Het is schokkend dat laaggeletterden hun schade niet kunnen verhalen of dat uit schaamte niet durven."

Wat maakt Soepel uniek?

"We maken verzekeringen op allerlei manieren luchtig en toegankelijk. Een opstalverzekering heet bij ons gewoon "Je huis". We hebben geen voorwaarden maar regels, die in begrijpelijk taal zijn geschreven. Een verzekering beëindigen noemen wij een verzekering stopt. De verschillende momenten in de processen leggen we uit met een plaatje, met geschreven en gesproken tekst én op termijn met een filmpje. Voor klanten moet snel duidelijk zijn of de gebeurtenis wel of niet verzekerd is. Ook ons incassoproces wordt anders. Kunnen we een premie niet incasseren, dan proberen we dat twee weken later nog een keer. Lukt het weer niet, dan heeft de klant twee dagen om zelf zijn premie te betalen. Doet hij dat niet, dan stopt de verzekering per de laatste dag dat hij betaald heeft. Debiteurenbeheer hebben we dus niet."

Zijn laaggeletterden jullie enige doelgroep?

"Van de bijna 2 miljoen laaggeletterden die Nederland telt, werken er zo'n 700.000. Zij zijn onze eerste doelgroep, maar we sluiten anderen zeker niet uit. Want als we straks bekend staan als de verzekeraar voor laaggeletterden, dan komen ze uit schaamte juist niet. Natuurlijk moet Soepel straks een winstgevend bedrijf zijn. We doen niet aan liefdadigheid, maar het komt wel

uit een sociaal hart. Ik wil verzekeringen voor laaggeletterden toegankelijk maken en de markt laten zien dat dit met begrijpelijke teksten kan. Het lijkt mij gaaf als klanten straks zeggen: nu snap ik mijn verzekering."

Je hebt Soepel aangemeld als lid van de NVGA. Waarom?

"Ik ben al jaren werkzaam in de volmachtmarkt en zat een paar jaar in de juridische commissie van de NVGA. Ik vind het belangrijk voor de uitstraling van de branche dat er een goede vereniging is die de belangen van de leden behartigt en die aan kennisdeling doet. Daarnaast heb ik het onderlinge contact met andere volmachtbedrijven altijd erg fijn gevonden. Daarom wil ik graag lid worden en is de aanvraagprocedure gestart."

Wanneer start Soepel?

"Geld is nog wel een issue. Er zijn genoeg partijen in de branche die willen helpen, maar helaas niet met harde euro's. Op banken hoef ik niet te rekenen en voor subsidies kom ik niet in aanmerking. Soepel wordt vooralsnog gefinancierd door de winst uit mijn eigen bedrijf en een aantal sponsors. Het gaat minder snel dan gehoopt, maar ik verwacht op 1 mei te kunnen starten met drie producten in volmacht: een verzekering

Doelgerichte oplossingen voor financiële dienstverleners op het gebied van automatisering



Onze specialisaties:

- Consultancy
- Applicatiebeheer
- Management informatie
- Datamigratie
- Dataschoning
- Data-ontsluiting
- Portefeuille rationalisatie
- Conversies

grijpma-asg.nl

info@grijpma-asg.nl | 088 – 027 59 00

SPECIALIST IN HET ANALYSEREN & VISUALISEREN VAN DATA IN DE VERZEKERINGSBRANCHE

INSURANCE
DATA 

- Krachtige analyses in Power BI
- Ontsluiting aanwezig voor onder andere ANVA, DIAS, Exact Online, AFAS, Nmbros & Dstny
- Uitgebreide standaard set aan dashboards
- Mogelijkheid tot maatwerk dashboards

INSURANCEDATA.NL

info@insurancedata.nl | 033 – 303 49 85



Iedereen verzekerd van een mooiere wereld

Als MainPlus pakken we de voortrekkersrol in het verduurzamen van de gehele schadeherstelketen. Niet voor niets hebben we besloten om als bedrijf een bijdragen te leveren aan alle 17 Duurzame Ontwikkelingsdoelstellingen die zijn vastgesteld door de Verenigde Naties. Een voorbeeld: eind 2025 zal ons gehele schadeherstelproces CO2-neutraal zijn. Een uitdagend streven, maar als iedereen zijn schouders eronder zet, met ons samenwerkt en zijn verantwoordelijkheid neemt, gaat het ons lukken! Zo dragen we met zijn allen bij aan een mooiere wereld.

Kijk voor meer informatie op

www.mainplus.com





voor je huis (opstal), je spullen (inboedel) en schade door je eigen schuld (AVP). Afhankelijk van de verzekeringen die onze klanten nodig hebben en in overleg met onze risicodrager Ansva gaan we het productenpallet langzaam uitbreiden. Ook de volmacht van Midglas is rond. Andere producten, zoals een auto- of zakelijke aansprakelijkheidsverzekering, brengen we via de intermediaire poot van Soepel provinciaal onder.

Overigens zou er zonder Ansva geen Soepel zijn. Ik vind het heel bijzonder dat ze zo veel willen bijdragen aan de maatschappij en een volmacht en een flink sponsorbedrag verstrekken op basis van een papieren businessplan. Ook bedrijven als Mainplus, die de schadebehandelingen in nature verzorgt, en Boxking, die de telefooncentrale voor Soepel heeft ingericht, doen graag mee. Maar niet iedereen is enthousiast. Veel mensen in de branche zijn vooral benieuwd wat het wordt."

Hoe zie je de toekomst van Soepel?

"Ik geloof in dit concept. Wat geautomatiseerd kan worden, gaan we automatiseren. We gaan echter niet met een chatbot werken, we zetten vol in op persoonlijk klantcontact. Voorlopig doe ik de backofficewerkzaamheden zelf, samen met een aantal zzp'ers die kunnen opschalen als dat nodig is. Volgend jaar hoop ik de eerste medewerkers aan te nemen. Een adviseur, een acceptant, een schadebehandelaar en op termijn een leidinggevende, zodat ik het concept en de klanttevredenheid kan bewaken.

Soms heb ik visioenen over een franchiseketen van Soepelkantoren door het hele land. Maar laten we eerst maar eens de eerste klant binnenhalen. Of dat mijn schilder wordt? Ik denk mijn personal trainer. Die runt drie sportscholen, terwijl ook hij laaggeletterd is. Hoe dan?, denk ik soms."

Het moet voor klanten duidelijk zijn hoe zij verzekerd zijn tegen waterschade

De verzekeraarbaarheid van het lokale overstromingsrisico is na de wateroverlast die Limburg in 2021 teisterde flink toegenomen. Dat constateren Geeke Feiter en Timo Brinkman, respectievelijk directeur en beleidsadviseur bij het Verbond van Verzekeraars. Toch is er volgens het duo nog genoeg werk aan de winkel. "Volmachten die een eigen product hebben ontwikkeld, moeten zelf kijken of in die producten schade door overstromingen van secundaire keringen is meeverzekerd."

Tekst Martin Veldhuizen

In juli 2021 viel er extreem veel regen in Belgisch Wallonië, een aantal Duitse deelstaten en Zuid-Limburg. Beken en rivieren stroomden over, waardoor straten, huizen en bedrijven onder water kwamen te staan. De schade was enorm, waarop de overheid besloot de Wet tegemoetkoming schade bij rampen (WTS) in te zetten en

slachtoffers ruimhartig te compenseren, voor zover zij niet verzekerd waren. Maar de compensatie was eenmalig, voor een volgende keer moeten inwoners en bedrijven zich tegen de schade door overstromingen verzekeren via de beschikbare verzekeringsoplossingen.



Watersnoodramp

Voordat Geeke Feiter, directeur van het Verbond van Verzekeraars, en beleidsmedewerker Timo Brinkman ingaan op die verzekeringsoplossingen, geeft laatstgenoemde een kort historisch lesje. “Na de watersnoodramp van 1953 was de schade zo groot, dat verzekeraars die schade niet alleen konden dragen. Alle vormen van schade door overstroming werden daarna wettelijk uitgesloten van de polis. Pas in 1998 werd dit verzekeringsverbod ingetrokken, waarop het Verbond van Verzekeraars in 2000 met de neerslagclausule kwam. Deze clausule, die de schade door hevige regenval verzekert, werd door veel verzekeraars in de polis opgenomen.”

Toen het Verbond constateerde dat de neerslagclausule in de praktijk tot onduidelijkheid leidde, kwam het in 2018 met een adviesrapport lokale

overstromingen. Daarin werd verzekeraars en gevolmachtigden onder andere geadviseerd om in de opstal- en inboedelverzekering een ruimere dekking te geven voor lokale overstromingen. De bepalingen over de hoeveelheid neerslag binnen een bepaald tijdsbestek en in een bepaald gebied werden geschrapt, zodat de neerslagclausule beter aansloot bij de WTS.

Voor het verzekeren van primaire waterkeringen, zoals de grote Nederlandse rivieren en de zee, is zelfs vergaande samenwerking nodig tussen verzekeraars en de overheid, vindt Feiter. „De kans op overstroming van een primaire waterkering is klein. Maar als het ondanks alle investeringen in waterveiligheid gebeurt, dan loopt de schade al gauw in de miljarden. De watersnoodramp heeft ons geleerd dat de omvang van een mogelijke schade te groot is voor de private verzekeringsmarkt en een directe bedreiging kan vormen voor de solvabiliteit van verzekeraars. En de overheid heeft niet de mogelijkheid om alle schades af te handelen. Daarom is overstroming van een primaire waterkering nu nog uitgesloten. Wij opteren voor een pool, waarin de overheid en verzekeraars samenwerken in een publiek-private constructie om dit enorme risico te dekken en zo snel en adequaat de schadeafwikkeling in te kunnen zetten. Daarover zijn we nu volop in gesprek.”

Stimulans

Brinkman: “a.s.r. was de eerste verzekeraar die zowel voor de particuliere als de zakelijke markt de lokale overstromingsdekking verruimde. Later volgde Achmea voor particulieren en Turien ging voor een specifieke klantgroep nog een stapje verder door ook het overstromingsrisico van primaire keringen te verzekeren. Maar na de overstromingen in Limburg is de markt pas echt in beweging gekomen. Die ramp was voor vrijwel alle verzekeraars een stimulans om door te pakken.”

Geeke Feiter



Dat kwam ook doordat de schadeafwikkeling voor flinke discussies leidde, vervolgt Feiter. "Bij zo'n ramp wil je als verzekeringssector laten zien dat je meer waard bent dan een polis in een bureaula. De discussies over waar het water nu precies vandaan kwam en of er nu wel of niet dekking was, voelde heel oncomfortabel. Veel provinciale verzekeraars namen vanaf dat moment de vergoeding van schade door overstromingen van secundaire keringen op in hun inboedel- en opstalverzekering."

Toch is er volgens Feiter nog wel een slag te maken, want niet alle producten bieden die ruimere dekking. "Volmachtkantoren die de producten van hun volmachtgever volgen, moeten checken of die de dekking van secundaire keringen werkelijk opgenomen heeft. Maar gevolmachtigden die een eigen product hebben ontwikkeld, moeten ook kijken of in die producten schade door overstromingen van secundaire keringen kan worden meeverzekerd. Omdat de overheid na de overstromingen in Limburg duidelijk heeft aangegeven de WTS eenmalig in te zetten, moeten we voorkomen dat het voor klanten onduidelijk is of ze verzekerd zijn. Het Verbond voelt zich verplicht om samen met partijen als Adfiz en de NVGA die onduidelijkheid weg te nemen."

Preventie

Aandacht voor preventie kan een belangrijke rol spelen in het terugdringen van de schadelast door overstromingen, gaat Brinkman verder. Hij wijst op een onderzoek dat het Instituut voor Milieuvraagstukken van de Vrije Universiteit en Deltares in samenwerking met de TU Delft en HKV Lijn in Water heeft uitgevoerd. "Deze partijen hebben onderzocht hoe groot de schadebeperking was bij mensen die rondom de overstromingen in Limburg tijdig gewaarschuwd werden. Particuliere klanten met een opstalverzekering hadden 20 tot 30 procent minder schade in vergelijking met mensen die

niet gewaarschuwd waren. Bij klanten met een inboedelverzekering lag dat percentage tussen de 37 tot 54 procent."

De beleidsadviseur vindt dat verzekeraars en adviseurs hun verantwoordelijkheid moeten pakken. "In samenwerking met het KNMI gaan we de early warnings verbeteren om schades te voorkomen. Verzekeraars en adviseurs kennen de klant, zijn of haar situatie en hebben de contactgegevens. Zij kunnen klanten voorafgaand aan extreem weer een bericht sturen via WhatsApp of sms of bellen met concrete adviezen over noodmaatregelen. Denk aan het sluiten van ramen en deuren, het plaatsen van zandzakken en natuurlijk het in veiligheid brengen van mensen, dieren en apparatuur."



Timo Brinkman

"Met het oog op de klimaatverandering moeten we in een deltaland als Nederland blijven investeren in waterveiligheid."

Klimaatverstandige keuzes

Verder adviseert Brinkman om tijdens risico-inspecties ook het overstromingsrisico te beoordelen. "Dat gebeurt nu nog te weinig, terwijl je met een aantal preventieve maatregelen schades eenvoudig kan voorkomen. Plaats stopcontacten hoger, zet machines niet in de kelder van je pand maar iets hoger dan het straatniveau en zorg dat je ze er snel uit kunt krijgen als dat nodig is."

Feiter benadrukt dat preventieve maatregelen en goede verzekeringen niet de enige oplossingen zijn. "Met het oog op de klimaatverandering moeten we in een deltaland als Nederland blijven investeren in waterveiligheid, klimaatverstandige keuzes maken en de inwoners voorbereiden op andere risico's. Hoe en waar gaan we het water vasthouden of afstromen? Waar gaan we die extra 1 miljoen huizen bouwen en op welk niveau begint de begane grond? Het is niet slim om huizen te bouwen in het winterbed van bijvoorbeeld de Maas. Laten we daarbij niet alleen naar de overheid kijken, maar ook naar de keuzes die we als individu maken. Het onderzoek van IVM laat zien dat dit impact heeft."

Poliskraker

Feiter en Brinkman constateren tevreden dat het aanbod van verzekeraars die het overstromingsrisico willen verzekeren sinds de ramp in Limburg in 2021 veel groter is. Ook is het overgrote deel van de particulieren nu verzekerd voor het begeven of falen van secundaire keringen. Bij MKB ondernemers is dit inmiddels eveneens een meerderheid. "We zien een groeiende bewustwording van de risico's en meer aandacht voor preventie op waterveiligheid. Op de verzekeringskaarten staat nu ook duidelijk wat er wel en niet verzekerd is bij een overstroming en via de Poliskraker van Adfiz kunnen adviseurs verzekeringsproducten vergelijken op het overstromingsrisico. Ook dat helpt bij de bewustwording van het intermediair en zijn adviesplicht richting de klant", zegt Brinkman.

Het slotwoord is voor Feiter. "Met z'n allen hebben we een verantwoordelijkheid met betrekking tot het overstromingsrisico. Het Verbond van Verzekeraars trekt daarin graag samen op met Adfiz, de NVGA, de VNAB, de overheid en bijvoorbeeld MKB Nederland. Want uiteindelijk draait het maar om één ding: dat getroffen burgers en ondernemers geholpen worden."



SAMENWERKING
GLASVERZEKERING

SAMEN WERKT HET BETER

www.sgv.nl | info@sgv.nl



Passie voor mensen en IT

www.vpo.nl | 088 876 0000

AGENDA + KORT NIEUWS

27

SEP 2023

Golfevent

Op 27 september 2023 is het weer tijd voor ons jaarlijkse golfevent. Op golfclub Cromstrijen in Numansdorp zijn onze leden en business partners weer van harte welkom om deel te nemen aan de wedstrijd of de golfclinic. We sluiten weer af met een gezellige borrel en BBQ.



VSV en VPV 2023 in de zomer verwacht

Vanaf 2017 worden de Voorbeeld Samenwerkings-overeenkomst Volmacht (VSV) en de Voorbeeld Poolovereenkomst Volmacht (VPV) jaarlijks vernieuwd en verspreid. Het proces van aanpassen van de overeenkomsten, de beoordeling en overleg hierover en ondertekening hiervan kent veelal een lange doorlooptijd en vraagt van de verzekeraar en gevolmachtigde veel tijd. Daarom is vorig jaar besloten maar eens in de twee jaar een nieuwe VSV en VPV uit te brengen, tenzij nieuwe wet- en regelgeving het uitbrengen van een eerdere update noodzakelijk maken.

In 2022 zijn geen nieuwe voorbeelddocumenten uitgebracht maar alleen enkele aanpassingen in de toelichtingen aangebracht. Dit jaar zullen wel updates van de VSV en VPV verschijnen, volgens de huidige planning ergens in de aankomende zomer.

Actualisering leidraden

In gezamenlijke werkgroepen wordt momenteel ook gewerkt aan de actualisering van de Leidraad IT-risico's Volmacht en Leidraad POG Volmacht, en zal de Leidraad Sanctiewet Volmacht worden omgezet naar de Instructie Sanctiewet Volmacht Schade en Inkomen. In het volgende GA Magazine besteden wij hier aandacht aan.

Volgende NVGA AM Innovatieprijs in 2024

De NVGA AM Innovatieprijs is in het leven geroepen om de innovatiekracht in het volmachtkanaal extra te stimuleren en om vakgenoten enthousiast te maken voor nieuwe ontwikkelingen. Échte innovatie kost veel tijd, doorzettingsvermogen en geld en behoeft de mogelijkheid om te experimenteren. Daarom hebben de NVGA en AM besloten om de innovatieprijs niet meer jaarlijks, maar eens per twee jaar uit te reiken, op het tweejaarlijkse NVGA-congres. Op deze manier hebben deelnemers meer tijd om verder te bouwen aan hun innovatieve product of proces en kunnen wij meer aandacht genereren voor de genomineerden en de winnaar. De inschrijving voor de innovatieprijs van 2024 zal omstreeks september 2023 openen, daarover volgt later meer.



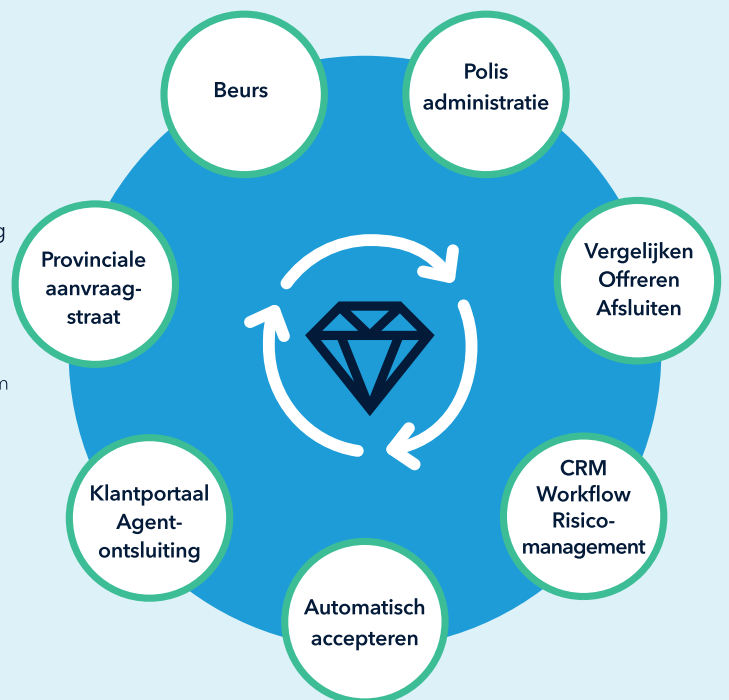
DIAS Software Toekomst verzekerd

DIAS Volmacht

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

DIAS Volmacht is onderdeel van **DIAS EEN**, het softwareplatform voor al je diensten, klanten, producten en processen.

Check: dias.nl/nvga



Meer weten? Bel: **085-1060600** of ga naar: dias.nl/nvga



CAROLA WIJKAMP-HERMSEN, ARAG

'De volmachtmarkt is ons grootste en hardst groeiende verkoopkanaal'

Het recht toegankelijk maken voor iedereen. Dat is de missie van juridisch dienstverlener ARAG. Dus ook klanten zonder rechtsbijstandverzekering worden geholpen, zegt directeur Carola Wijkamp-Hermesen. Al gebeurt dat lang niet altijd met een daadwerkelijke behandeling van een dossier. "In veel gevallen is ons eerste advies om nog een keer met elkaar te gaan praten. Dat is per definitie de beste oplossing."

Tekst Martin Veldhuizen

'Wenn nichts ist gelungen, geht man in Versicherungen', lacht Carola Wijkamp-Hermesen. Maar spijt dat ze haar baan bij een reisbureau meer dan dertig jaar geleden inruilde voor de functie van servicecenter medewerker bij zorgverzekeraar Geové in Velp heeft ze beslist niet. Want hoewel ze nooit aan carrièreplanning deed, is haar loopbaan tot nu toe een succesverhaal. Via diverse functies bij Ohra, Delta Lloyd en Vivat werd Carola in maart 2019 directeur commercie, marketing en verzekeringen bij juridisch dienstverlener ARAG.

"Ik wilde nooit de beste acceptant of beste jurist worden en leerde de afgelopen jaren dat leidinggeven goed bij mij past. Ik vind het fijn om met een groep mensen resultaat te boeken én ik heb ontdekt dat ik er goed in ben om mensen daarin mee te nemen. Het verzekeringsvak is zo mooi omdat verzekeringen zéér relevant zijn voor de economie van Nederland. Krijgt de verzekeringsindustrie het niet voor elkaar om risico's af te dekken, dan wordt het voor mensen lastig om bijvoorbeeld een huis te kopen of te reizen en voor ondernemers om een bedrijf te starten. Ik word er blij van als we een hulplijn zijn voor klanten en écht iets voor hen kunnen betekenen. Zeker op het moment dat er iets aan de hand is."



Zit je bij ARAG dan helemaal op je plek?

"Wij zijn een juridisch dienstverlener, met als missie om het recht voor iedereen toegankelijk te maken en betaalbaar te houden. Ook voor mensen die geen advocaat kunnen betalen. Met bijna 600 juristen, geen enkel advocatenkantoor heeft er meer in dienst dan wij, doen wij er alles aan om mensen te helpen bij geschillen met de overheid, bedrijven, familieleden of de burens. Vaak gaat het om ingrijpende zaken, die een enorme impact hebben op iemands leven. Ik vind het mooi als wij een bijdrage kunnen leveren aan een oplossing.

Bij ons Service Center werken zo'n 70 juristen die de eerste opvang doen. Iedereen die een juridisch probleem heeft en ons belt, krijgt direct een jurist aan de lijn. Ook de mensen die niet bij ons verzekerd zijn helpen wij altijd op weg. In veel gevallen is ons eerste advies om nog een keer met elkaar te gaan praten. Dat is per definitie de beste oplossing, zeker als het gaat om een familie- of burenruzie.

Is er sprake van een gedekt juridisch geschil en is degene die belt bij ons verzekerd, dan zet de jurist van het Service Center de casus door naar de afdeling Rechtshulp. Daar zitten ongeveer 500 gespecialiseerde juristen, die voor de klant onderzoeken welke juridische stappen er genomen kunnen of moeten worden. Dat kan bijvoorbeeld een schikking zijn, of mogelijk wordt het een rechtszaak. Het Service Center telt ongeveer 150.000 klantcontacten per jaar, zo'n 60.000 daarvan worden daadwerkelijk als case behandeld door onze gespecialiseerde juristen."

Wie zijn jullie klanten en wat is jullie distributiemodel?

"Op basis van de omzet is 75 procent van onze klanten particulier, de overige 25 procent betreft

vooral mkb'ers, zzp'ers en een klein deel specifieke doelgroepen als medici, agrariërs en binnenvaartschippers. Ons distributiemodel bestaat uit vijf aandachtsgebieden. De helft van onze portefeuille komt uit de volmachtmarkt, inclusief huisvolmachten en serviceproviders. Daarnaast zijn wij de uitvoerder én risicodragers van grote multibranche verzekeraars, zoals Aegon, Unigarant en ABN AMRO Verzekeringen. Het provinciale intermediair neemt onze verzekeringen af en we doen rechtstreeks zaken met een aantal beroepsverenigingen, zoals de politiebond. Jongste loot aan ons distributiemodel is digitale verkoop aan voornamelijk jongeren, zonder tussenkomst van het intermediair."

Wat maakt ARAG uniek?

"Wat ons onderscheidt van veel andere bedrijven in de verzekeringsbranche is dat wij een echt familiebedrijf zijn. Dat zie je in alle haarvaten van de organisatie terug. Alle besluiten zijn gericht op de lange termijn en er is veel aandacht voor de medewerkers. De coronaperiode was bijvoorbeeld ook voor ons best spannend. Maar wanneer CEO Marc van Erven en ik naar ons hoofdkantoor in Düsseldorf gingen voor een gesprek met de members van de board, dan vroeg onze aandeelhouder Dr. Faßbender eerst: 'Hoe is het met mijn mensen, houdt iedereen het thuiswerken nog vol?' Daarna vroeg hij of de klanten nog tevreden waren en pas daarna ging het over de resultaten.

Verder staat de klant bij ons écht centraal. Klanttevredenheid is niet voor niets onze belangrijkste KPI. Wij helpen iedereen en je krijgt bij ons geen medewerker van een callcenter aan de lijn, maar direct een jurist. Zodra de casebehandeling start, heb je in principe een vaste jurist op die case. De klant krijgt zijn of haar mobiele nummer, zodat hij zijn jurist altijd kan bereiken wanneer

dat nodig is. Die aanpak vertaalt zich in de klanttevredenheid. De score is overall een 8,4, ons Service Center wordt zelfs met een 8,9 gewaardeerd. En met een NPS-score van +44 zijn wij de hoogste in de markt.

Daarnaast zit maatschappelijk betrokkenheid in ons DNA. Sinds de oprichting in 1935 zet ARAG zich in voor gelijke kansen voor iedereen. Omdat we fair play in de maatschappij belangrijk vinden, zijn we sponsor van de KNVB scheidsrechters. Ook ondersteunen we Hulphond Nederland bij de opleiding en inzet van hulphonden voor mensen met een fysieke of psychische zorgvraag, zodat ook zij kunnen participeren in de maatschappij. Daarnaast steunen we lokale projecten, zodat we beter samen en samen beter kunnen leven.

De afgelopen jaren ontwikkelde ARAG onder andere de service *rechtshulp on demand*, voor mensen die juridische hulp nodig hebben maar niet verzekerd zijn voor rechtsbijstand. Voor ondernemers kwam er een *documentenservice*, waarmee ze zelf juridische documenten, zoals arbeidsvoorwaarden of een contract voor een leaseregeling, kunnen maken. ARAG startte een samenwerking met het *rechtsbijstandportaal*, dat mensen met een juridisch probleem helpt passende hulp te vinden, en introduceerde de *RechtChecks*, die klanten het inzicht geeft in hun juridische positie.

Welke ontwikkelingen kunnen we nog meer verwachten?

"Met een aantal partners ontwikkelen we *embedded* verzekeringen, waarbij we bijvoorbeeld rechtsbijstand aanbieden aan mensen die hun eerste hypotheek afsluiten. Of rechtsbijstand bij een cyberverzekering als iemand een iPhone aanschaft.

Een rechtsbijstandverzekering is geen adviesgevoelig, maar wel een spannend product.

Verder onderzoeken we of een combinatie van de traditionele rechtsbijstandverzekering en de rechtshulp on demand mogelijk is. We zien in de markt de vraag ontstaan naar kleinere dekkingen in plaats van een volledig verzekeringspakket en een soort after-the-event oplossing."

Hoe gaan jullie om met de krappe arbeidsmarkt?

"Wij zijn redelijk succesvol in samenwerkingsverbanden met hogescholen en universiteiten. We hebben relatief veel juridisch geschoolde studenten die als bijbaan bij het Service Center werken of er stage lopen. Dat is een soort kweekvijver. Na hun studie kunnen ze kiezen voor de Zuidas, maar degene die vanuit een maatschappelijke gedachte mensen wil helpen, kiest vaak voor ons."

Wat betekenen de volmachtbranche en de NVGA voor ARAG?

"Wij hebben ongeveer 100 gevolmachtigden en omarmen de volmachtbranche. Qua omzet is het ons grootste distributiekanaal, dat het hardst groeit en het is ook het kanaal met een goed rendement. Dat, in tegenstelling tot andere schadeverzekeringen, de gevolmachtigde de rechtsbijstandverzekering adviseert en verkoopt en wij de schadeafwikkeling doen (in de vorm van natura dienstverlening), biedt beide partijen voordelen. De volmachtbranche bedient een markt die voor ons minder toegankelijk is en zij

weten dat de schadeafhandeling bij ons in goede handen is. Dat is een hele mooie symbiose. Een rechtsbijstandverzekering is geen adviesgevoelig, maar wel een spannend product. Via webinars, workshops en opleidingen proberen we de kennis van risicoadviseurs op het gebied van rechtsbijstand te vergroten. Zeker in de zakelijke markt is de penetratiegraad laag en zijn er best veel bedrijven die nog geen rechtsbijstandverzekering hebben.

De NVGA dragen wij een warm hart toe. Een paar jaar geleden vond ik nog dat de vereniging er eerst maar eens voor moest zorgen dat hun leden de boel op orde kregen. De afgelopen periode heeft de NVGA een enorme professionaliseringsslag gemaakt. Als overkoepelend orgaan is de NVGA heel belangrijk. Gezamenlijk kunnen we via de vereniging invloed uitoefenen om zaken voor elkaar te krijgen. Met de Marktdag en de Marktvisie helpen ze ons als totale branche echt vooruit."

Tot slot: Bij een geschil is er vaak een verliezer. Vind je het nooit sneu voor de ander?

"Dat ligt aan het soort geschil, maar ik ben van nature altijd een beetje voor de underdog. Wat ik vooral hoop is dat de tegenpartij ook op de juiste manier ondersteund wordt en dat we er met elkaar uitkomen. Het gaat er uiteindelijk om dat er een rechtvaardige uitkomst is."





Goed advies is belangrijk

Voor alle financiële producten, maar zeker voor rechtsbijstandverzekeringen. Vooral in deze onzekere tijden. Een juridisch conflict is nooit te voorzien, dus het is van belang om dit risico goed in te schatten en te zorgen voor een rechtsbijstandverzekering die aansluit op de behoefte van uw klant. Dat kan met de nieuwe particuliere verzekeringen van ARAG. Daarmee biedt u iedereen een passende verzekering.

ARAG Rechtsbijstand Basis Verzekerd

Tegen een aantrekkelijke premie verzekerd voor veelvoorkomende conflicten.

ARAG Rechtsbijstand Uitgebreid Verzekerd

Uitgebreide dekking en keuzevrijheid in de onderdelen waarvoor de klant verzekerd wil zijn.

ARAG Rechtsbijstand Excellent Verzekerd

De rechtsbijstandverzekering met de meest complete dekking en door de Consumentenbond beoordeelt met een 7,9.

In top 3 van **beste rechts-
bijstandverzekeringen**
Consumentenbond 2022



Meer weten over de particuliere rechtsbijstandverzekeringen van ARAG?
Kijk dan op www.arag.nl/intermediair.



**juridisch
probleemoplossers**

Leader in liability.

MARKEL. Specialist in verzekeringen voor:

- Beroepsaansprakelijkheid
- Bestuurdersaansprakelijkheid
- Bedrijfsaansprakelijkheid
- Schadeverzekering voor Werknemers

www.markelinsurance.nl



Werk samen met MS Amlin Uw expert voor zakelijke verzekeringen

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

MS Amlin

www.msamlin.com

T (0)20 503 11 00 E: info.nl@msamlin.com

MS Amlin en Differ Solutions introduceren nieuwe garage aanmeldtool in het volmachtkanaal

MS Amlin introduceert een nieuwe aanmeldtool voor haar garageverzekering; een alles-in-een oplossing waarin alle mogelijke voertuigen 24/7 online aangemeld kunnen worden. De tool kan op maat ingericht worden per gevolmachtigde makelaar. Door eenvoudig bepaalde functionaliteiten wel of niet aan te zetten, is de software veel minder foutgevoelig dan bestaande oplossingen in de markt. De tool sluit aan op zowel het garageproduct van MS Amlin, als op het nieuwe mechanisatie product dat de verzekeraar per 1 januari 2023 introduceerde.



Innovatie gedreven door marktvraag en veranderende regelgeving

MS Amlin ziet de aanmeldtool als belangrijke innovatie om makelaars in het volmachtkanaal nog beter te bedienen. Gerard Woldendorp, Specialist garage en mechanisatie bij MS Amlin, licht toe: "Uit gesprekken met aangesloten makelaars, bleek dat er behoefte was aan een alles overkoepelende tool waarin garage-bedrijven veel makkelijker voertuigen kunnen aanmelden. De huidige situatie werkt met teveel verschillende systemen, waardoor garagebedrijven veel verschillende handelingen moeten doen om hun voertuigen aan te melden. Daarbij bepaalt nieuwe regelgeving dat sinds 1 januari 2022 ook mechanisatie voertuigen voor landbouw of bouw aangemeld moeten worden. Daarom besloot MS Amlin te investeren in een nieuwe tool en deze samen met Differ Solutions vorm te geven."

Innovatie en digitalisatie vormt een belangrijk onderdeel van de strategie van MS Amlin. Is deze innovatie daar een voorbeeld van?

"Zeker, een tool als deze bestond nog niet en zorgt voor veel gemak en tijdswinst bij de makelaars met wie wij samenwerken. Wij hebben de tool inmiddels 1-op-1 aan al onze gevolmachtigde makelaars aangeboden. Het is fantastisch om te zien dat het merendeel nu al ingestapt is."

Hoe werkt de tool?

"We hebben samen met software-specialist Differ Solutions een nieuwe software oplossing ontwikkeld tot een systeem dat voldoet aan de nieuwste technieken op het gebied van aan- en afmelden van voertuigen. Dit hebben we in drie maanden tijd gedaan. Een fantastische joined

MS Amlin

effort! We wilden de toegankelijkheid en de keuzemogelijkheden voor de volmachtkantoren en garagebedrijven verbeteren. Door de mogelijkheid om online 24 uur per dag kentekens te kunnen aan- en afmelden, hoef je niet meer te wachten tot de verzekeringskantoren op maandag weer opengaan."

De garage aanmeldtool biedt de volgende keuze opties:

- Overzicht voertuigen
- Aan- en afmelden van voertuigen (personenauto's, bestelauto's, vrachtwagens, motoren, campers, caravans, oldtimers, aanhangers, opleggers, tractoren, agrarisch werkmaterieel, overig werkmaterieel, brommobielen, scooters/brommers)
- WA aanmelden
- Casco of Beperkt Casco melden
- Aanmelden verhuur voertuig
- Afdrukken groene kaart
- Afdrukken Proefrit formulier
- Schade melden via een digitaal schadeformulier
- Management informatie en historie uitdraaien als Excel of pdf bestand

Wat zijn de belangrijkste voordelen?

Gerard Woldendorp: "Met de garage aanmeldtool bieden we een op maat gemaakte tool aan. We kunnen op basis van de wensen van een volmachtkantoor aangeven wat ze wel en niet kunnen aanbieden en alles op maat maken in de huisstijl van de makelaar. De tool bespaart niet alleen veel tijd maar is ook minder foutgevoelig. Wij kunnen bijvoorbeeld inregelen dat een bedrijf wel of niet mag verhuren. Zo kun je nooit meer 'per ongeluk' verhuren. Ook voldoet de aanmeldtool aan de wetgeving voor mechanisatieproducten."

Hoe verliep de samenwerking met tussen MS Amlin en Differ Solutions?

Joost Roex van Differ Solutions: "De samenwerking is erg prettig. We hebben samen met MS

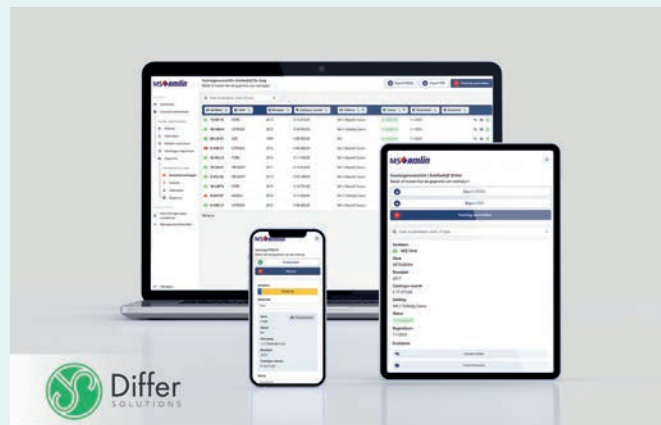
Amlin op een heel mooie manier onze krachten gebundeld. Voorheen ontwikkelden we onze oplossing alleen voor tussenpersonen en nu dus ook voor een verzekeraar. Dat is voor ons een mooie stap waarmee we niet alleen het werk van volmachtkantoren makkelijker maken maar ook ons eigen klantenportfolio verrijken!"

Wat is de toegevoegde waarde van MS Amlin?

Gerard Woldendorp: "Wat ons anders maakt als verzekeraar, is dat wij heel veel soorten bedrijven verzekeren, van vrachtwagenbedrijven tot aan motorenbedrijven. We deinen niet snel terug voor een bedrijf dat een niche bedient. Daar zit juist onze kracht en expertise. Waar we ook sterk in zijn, is preventie. Daar steken we heel veel energie in. Als je je preventie goed op orde hebt, dan kun je samenwerken aan een heel mooi verzekeringscontract. Zo introduceerden we vorig jaar bijvoorbeeld het gebruik van hagelnetten voor wagenparken om hagelschade aan voertuigen sterk te verminderen."

Hoe voelt het dat de garage aanmeldtool er nu ook daadwerkelijk is?

"De garage aanmeldtool is een hele mooie innovatie die aansluit op de garage- en de mechanisatieverzekering van MS Amlin. Dat nu al het merendeel van onze partner kantoren is ingestapt in de tool, vind ik een hele mooie mijlpaal! Ik kijk er naar uit om samen met hen onze dienstverlening te blijven verbeteren en innoveren," aldus Gerard Woldendorp.





Marktvisie 2023-2025



Sinds de publicatie van het Position Paper 2018 is de samenwerking binnen de volmachtketen flink verbeterd. Deze positieve ontwikkeling wil de NVGA gebruiken om, vanuit de kracht van het volmachtbedrijf en in samenwerking met onze partners in de keten, verder te bouwen aan een efficiënte en duurzame volmachtbranche. We doen dit vanuit zes pijlers: stimuleren marktwerking, efficiëntere uitvoering ketenverplichtingen, data in de keten, duurzaam ondernemen, waardevol verbonden en binden, boeien en behouden. In dit artikel lichten bestuursleden Arie van den Berg, Valentina Visser en Stephan Bell drie pijlers toe.

'Initiatieven op het gebied van milieuvriendelijke oplossingen verzekeraar krijgen'

Arie van den Berg

Pijler: Duurzaam ondernemen



"We kunnen onmogelijk onze ogen sluiten voor de uitdagingen met betrekking tot het klimaat. Ik vind dat onze bedrijfstak, die zó groot en zó belangrijk is, een bijdrage moet willen leveren aan het oppakken van die uitdagingen. We moeten uitstralen dat 'Duurzaam ondernemen' voor de volmachtbranche belangrijk is.

Ruim tien jaar geleden heb ik geprobeerd een autoprodukt op te zetten waarbij schades alleen maar gerepareerd werden met gebruikte onderdelen. Want waarom zou je een nieuwe bumper, koplamp of motorkap gebruiken als er een tweedehands exemplaar beschikbaar is? Het initiatief is toen een vroege dood gestorven, de markt was er nog niet rijp voor. Dat hebben we als verzekeringsbranche met polissen met nieuwwaardedekking natuurlijk ook zelf in het leven geroepen. Ik denk dat er nu meer klanten bereid

zijn genoeg te nemen met reparatie van een schade. We moeten dus producten ontwikkelen met een dekking op basis van vervangingswaarde, tegen een lagere prijs. Zoals bijvoorbeeld a.s.r. en Nationale-Nederlanden die al hebben. Ik geloof echt dat daar een toekomst in zit.

Touringcar

De technologische ontwikkelingen gaan in razend tempo. Als verzekeringsbranche moeten we meebewegen door initiatieven op het gebied van milieuvriendelijke oplossingen verzekeraar te krijgen. Daarvoor moeten we bereikbaar zijn voor de initiatiefnemers, luisteren naar hun verhaal, dat verhaal vertalen naar de verzekeraars en de verzekeraars vervolgens aanspreken op hun verantwoordelijkheid in de markt. Laat ik een recent voorbeeld uit de praktijk geven: Eén van onze klanten heeft een touringcar die op waterstof rijdt en wij krijgen die bus nergens verzekerd. Ook voor warmtepompen en zonnepanelen is het vaak lastig een passende dekking te vinden. Ik vind het vreselijk dat we als verzekeringsbranche mensen met duurzame initiatieven

in de kou laten staan. De NVGA gaat zich inzetten om groene initiatieven in de branche aan te moedigen en waar mogelijk te ondersteunen of te initiëren. Daarbij moet je denken aan duurzaam schadeherstel, preventie en recycling.

Persoonlijk voel ik mij ook verantwoordelijk voor een duurzame wereld. Ik wil niet dat mijn (klein) kinderen opgroeien in een wereld waar de ijskappen smelten en de zee het land overstroomt. Hoewel ik betwijfel of elektrische auto's voor de lange duur de oplossing zijn, heb ik er daarom toch één besteld en probeer ik in mijn privéleven bewustere keuzes te maken.

Iedere stap is er één

De NVGA wil mensen in beweging krijgen en helpen bij de bewustwording dat iedereen een bijdrage kan leveren aan een duurzame wereld. Op een manier die past bij zijn levensfase op dat moment. Dat hoeft niet altijd met 100 km per uur, wandelend kom je ook ergens. Elke stap in de goede richting is er één."

De NVGA gaat zich inzetten om groene initiatieven in de branche aan te moedigen en waar mogelijk te ondersteunen of te initiëren.

'Samenwerken om de branche aantrekkelijk te maken'

Valentina Visser

Pijler: Binden, Boeien en Behouden

"Ook de verzekeringsbranche heeft te maken met de vergrijzing en de krappe arbeidsmarkt. Als ervaren collega's vertrekken kunnen we de opengevallen plekken moeilijk opvullen. We moeten veel meer samenwerken om jonge talenten en zij-instromers te laten zien dat de verzekeringsbranche een aantrekkelijke branche is om in te werken. Daarnaast moeten we de kennis en vaardigheden van de huidige medewerkers op peil houden.

Als je aan het eind of het begin van een maand op LinkedIn kijkt, dan zie je een grote carroussel van mensen die van baan wisselen. We halen de medewerkers bij elkaar weg, maar daarmee lossen we het probleem in onze branche natuurlijk niet op. Eén van de grootste uitdagingen is om nieuw talent voor de markt aan te trekken. Het lukt ons tot nu toe onvoldoende om over de Bühne te brengen dat de verzekeringsbranche geen saaie, maar juist een zeer aantrekkelijke en diverse branche is, met menselijk contact en veel carrièrekansen.



Natuurlijk zou het mooi zijn als we oudere, ervaren collega's die veel kennis hebben kunnen behouden. Ik heb nu zelf een medewerker die met pensioen mag, maar mogelijk nog een paar dagen wil blijven werken. Ik hang nog net de vlag niet uit, maar het zou mooier zijn als hij zijn opvolger het afgelopen jaar had kunnen inwerken. Die luxe heb ik helaas niet, want de opvolgers zijn gewoon heel moeilijk te vinden.

IVA Driebergen

We moeten veel meer samenwerken om de branche aantrekkelijk te maken voor jonge talenten én zij-instromers. Zo zijn we onlangs samen met Adfiz, Nationale-Nederlanden en de VNAB een samenwerking aangegaan met IVA-Business School in Driebergen, waar een groep studenten is begonnen aan de Wft-opleiding. Het zou geweldig zijn als we daar in de toekomst bijvoorbeeld een opleiding Risk Management aan toe kunnen toevoegen. Ook willen we in gesprek met hogescholen en mbo's om opleidingsprogramma's op te zetten en stagiaires aan te trekken.

Maar er zijn meer manieren om jong commercieel talent te interesseren voor onze branche, denk aan meewerk- en afstudeerstages voor studenten. Dazure Verzekeringen heeft daar bijvoorbeeld goede ervaringen mee. Van de 4 stagiaires blijven er altijd wel 1 of 2 hangen. Dazure kijkt ook heel flexibel naar jonge mensen. Waar ben je goed in en waar ligt je talent? In plaats van in hokjes te denken van functiebeschrijvingen. En jonge werkstudenten willen soms een half jaar op vakantie. Daar worden sommige werkgevers zenuwachtig van, maar je kunt er ook gewoon in mee gaan.

Ook kun je denken aan arbeidsmarktcampagnes. Bij Havelaar & Van Stolk delen we soms filmpjes op social media, waarin (nieuwe) medewerkers vertellen hoe het is om bij ons te werken. Ik denk dat we echt veel meer gebruik moeten maken van het netwerk van jonge mensen die al in de markt actief zijn. Zij kunnen het beste vertellen dat ze hartstikke leuk werk hebben in plaats van dat mensen van hun ouders' leeftijd dat verkondigen!

NVGA-Academy

Maar we richten ons niet alleen op het werven van nieuw personeel. Om toezichthouders, verzekeraars en klanten tevreden te houden, moeten ook de kennis en vaardigheden van de huidige medewerkers op peil blijven. We gaan het PE-programma voor de gevolmachtigd agenten die zijn ingeschreven in het RGA én de opleidingen in de NVGA-Academy evalueren en waar nodig herzien. Persoonlijk vind ik dat de opleidingen beter moeten aansluiten bij de verschillende doelgroepen en ook de kwaliteit moet omhoog. Want doordat de markt voortdurend in ontwikkeling is, worden er steeds weer nieuwe vaardigheden en kennis van de medewerkers gevraagd.

De NVGA zoekt graag de samenwerking met andere partijen om een oplossing te vinden voor de personeelskrapte in de verzekeringsbranche. In die samenwerking is het persoonlijke contact heel belangrijk en juist dat vind ik zo leuk. Daarom past de pijler Binden, Boeien en Behouden mij als gegoten."

'De kosten in de volmachtenketen moeten we niet laten oplopen'

Stefan Bell

Pijler: Efficiëntere uitvoering ketenverplichtingen

"Laat ik er niet omheen draaien: een efficiëntere uitvoering van de ketenverplichtingen is niet het meest sexy onderwerp van de Marktvisie. Maar dat maakt 'm niet minder belangrijk! Met de introductie van het Werkprogramma Risicobeheersing hebben we als branche de afgelopen jaren een enorme professionaliteitsslag gemaakt. Er is echter nog veel winst te behalen bij de wijze waarop we met het normenkader omgaan. Want we moeten de kosten in de volmachtenketen niet onnodig laten oplopen.

De Uitvoeringsverordening Solvency stelt eisen aan het risicomanagement en het goed, efficiënt en verantwoord leiden van het volmachtbedrijf. Dat we aan allerlei normen moeten voldoen, leidde in 2018 tot de introductie van het Werkprogramma Risicobeheersing Volmachten.

Knelpunten

Het is belangrijk dat we levensvatbaar zijn en toegevoegde waarde blijven houden in de keten. Daarom hebben we het WRV in 2022 overgezet naar een nieuw platform, maar ook

Binnen de Marktvisie zetten we de komende jaren in op een verdere ontwikkeling van het Werkprogramma.

de huidige opzet kent nog een aantal knelpunten. Het normenkader houdt bijvoorbeeld onvoldoende rekening met de verschillende bedrijfsmodellen van onze leden. Ook zien we dat zowel verzekeraars als volmachten anders omgaan met het middel. Neem het vierogenprincipe. Verzekeraars interpreteren dat ieder op hun eigen wijze en dat betekent dat bijvoorbeeld acceptatie- en schadeafdelingen van gevolmachtigden het vierogenprincipe voor de diverse gevolmachtigden op een verschillende manier moeten uitvoeren. Hetzelfde geldt voor de toepassing van de verschillende leidraden.



AFM-vergunning

Binnen de Marktvisie zetten we de komende jaren in op een verdere ontwikkeling van het Werkprogramma. Zowel werkprocessen als het auditproces moeten zoveel mogelijk geüniformeerd worden en verzekeraars gaan we vragen om hun compliance processen daar zo veel mogelijk op te laten aansluiten.

Als NVGA zetten we ons in om de aanwezige kennis en kwaliteit binnen de branche doorlopend te vergroten en te borgen. Met het oog op een efficiëntere uitvoering van de ketenverplichtingen gaan we op zoek naar partijen die ons kunnen helpen om zaken slechts één keer en op één manier vast te leggen. Systeemhuizen, branchebrede organisaties en nieuwe ketenpartners zoals Volmachtplein kunnen een bijdrage leveren aan een efficiëntere keten.

Actiepunten

Onze eerste prioriteit is het inventariseren van de actiepunten waarvan wij ervaren dat er te veel kans is op subjectiviteit. Zoals: wat wordt er verstaan onder (onder)uitbesteding, op welke wijze borgen we de kwaliteit van invoer en hoe vullen we het vierogenprincipe in? Over deze punten ontstaan alleen maar discussies. De resultaten van de normenkaders gaan we met elkaar delen en daarna steken we tijd en energie in de actiepunten die er toe doen. Met het Werkprogramma Risicobeheersing Volmachten hebben we een forse professionaliteitsslag gemaakt, maar het moet efficiënter om de kosten in de volmachtketen niet onnodig te laten oplopen."

'Waterstof zal een versneller zijn in de transitie naar zero emission'

Erwin Jongh is programmamanager Zero Emission bij Toyota Nederland, dat onderdeel is van Louwman Group. Tijdens de Marktdag op woensdag 19 april, in het prachtige Louwman museum in Den Haag, is hij één van de sprekers. En Erwin heeft genoeg te vertellen. „De taxibranche moet in zeven steden verplicht naar zero emission in 2025, maar juist in die steden beperkt netcongestie de mogelijkheden.”

Erwin Jongh maakt graag van niets iets. Hij werkt al meer dan 22 jaar bij Louwman & Parqui, dat onder andere importeur is van Toyota, en was erbij toen het Japanse automerk in 2000 begon met de productie van de eerste lichting hybride elektrische auto's. "Ik vind het leuk om vanuit een intrinsieke klantbehoefte een concept neer te zetten en vervolgens te pionieren. Bij Toyota willen we klanten uiteindelijk volledig emissieloos op waterstof of via een elektrische batterij, laten rijden. Ik houd mij bezig met alles wat daarvoor nodig is en begeleid het hele proces, van lobby tot de instructie aan klanten."

Nederlands Elftal

Bij de transitie naar zero emission mobiliteit gaat het vaak over een keuze tussen waterstof of elektrische batterijen. Erwin vindt die keuze

niet terecht en maakt een vergelijking met het voetbal. "Zie waterstof als Ajax, batterijen als Feyenoord en de volledige energietransitie als het Nederlands Elftal. Als we de wedstrijd willen winnen, moeten we een team formeren met de beste spelers van Ajax én Feyenoord."

Eén van de uitdagingen in de transitie is het tekort aan grondstoffen voor de productie van batterijen. "Dat die keten grotendeels door China wordt gedomineerd vormt een flink risico. Door waterstof én batterijen te gebruiken wordt het risico gespreid. Verder is het Nederlandse stroomnet zwaar overbelast en ook de betaalbaarheid van elektrisch rijden staat onder druk. Dat moet niet alleen iets voor de bovenklasse zijn, maar voor iedereen."



"Als we de wedstrijd willen winnen, moeten we een team formeren met de beste spelers van Ajax én Feyenoord."

Taxibranche

Waterstof is niet alleen een alternatief voor elektrisch rijden, het kan ook een versneller zijn in de transitie naar zero emission. "Waterstof kan worden gebruikt als opslagmiddel van geproduceerde energie, die op een later moment nodig is. Als je je telefoon een week niet gebruikt, is de batterij leeg. Een fles of tank met waterstof kun je gerust een jaar laten liggen, zonder dat de kracht minder wordt. Waterstof is ook makkelijk te vervoeren. We kunnen dus energie opwekken in landen met veel zon, die energie vervolgens als waterstof naar Nederland halen en hier omzetten in elektriciteit", zegt Erwin, die de transitie naar zero emission beslist geen exclusief feestje van Toyota noemt. "Wij delen graag onze kennis met partijen als Vattenfall, Shell, Eneco, Total Energy, BMW, Mercedes en de overheid. Alleen

gaan wij het niet redden, we moeten het samen doen."

Bij de Marktdag moet duidelijk worden welke rol Erwin voor de volmachtbedrijven in gedachten heeft. Wellicht haalt hij dan de taxibranche als voorbeeld aan. "In zeven grote steden moet de branche per 1 januari 2025 volledig emissieloos zijn. Maar bijna niemand wil taxi's verzekeren. Iemand zal moeten instappen."

'Duurzame investeringen verstevigen je marktpositie'

Van haar grootvader leerde Marga Hoek dat leiderschap een voorrecht is en een grote verantwoordelijkheid met zich meebrengt. Als CEO van Business for Good brengt ze die les in de praktijk door ondernemingen te overtuigen van het nut van sustainable business en investments. "Duurzame investeringen geven je als bedrijf een betere uitgangspositie voor de toekomst", zegt Hoek, die op de Marktdag de keynote zal verzorgen.

Marga Hoek staat internationaal bekend als dé expert op het gebied van duurzaam ondernemen. Na een drietal CEO-rollen richtte ze in 2010 De Groene Zaak op, een netwerkorganisatie van inmiddels ruim 200 ondernemingen die actief duurzaam zaken willen doen. Drie jaar later volgde Het Groene Brein, een netwerk van meer dan 80 wetenschappers, die multidisciplinair de bijbehorende nieuwe kennis ontwikkelen en delen met de maatschappij. En in 2016 richtte ze Business for Good op, dat bedrijven support om sneller en effectiever te verduurzamen.

Betere uitgangspositie

Als CEO van Business for Good geeft Hoek lezingen in binnen- en buitenland, waarin ze vertelt over haar innovatieve kijk op zaken doen, op duurzaamheid en wat de toekomst voor ons

in petto heeft. "Het is mijn missie om mensen en organisaties te overtuigen dat we sustainable business en investments zo snel en zoveel mogelijk moeten opschalen. Dat is niet alleen goed voor de wereld, maar ook voor de business zelf. Veel bedrijven zijn huiverig vanwege de angst om hun rendement te verlagen en de kosten te verhogen. Maar duurzame investeringen geven een betere uitgangspositie voor de toekomst, presteren niet minder en blijken ook veerkrachtiger te zijn en een lager risicoprofiel te hebben."

De voedingsbodem voor haar denkwijze kreeg Hoek van huis uit mee. "Mijn grootvader zei altijd: 'Leiderschap is een voorrecht en komt met een grote verantwoordelijkheid'. Ook leerde ik al op jonge leeftijd van mijn ouders en grootouders dat er een synergie is tussen het zakelijke en het

maatschappelijke belang. Toen ik voor het eerst CEO werd bij een middelgroot bouwbedrijf werd dat ook mijn visie. Natuurlijk droeg ik de verantwoordelijkheid om voor goede resultaten en een goede marktpositie te zorgen. Maar ik heb in de praktijk ervaren dat duurzame business winstgevend kan en moet zijn, dat met duurzame investeringen nieuwe markten worden ontsloten, dat via nieuwe businessmodellen kansen benut kunnen worden en dat het talent aantrekt. Duurzame groei is goede groei, het verstevigt je marktpositie."

Geen stress

De inhoud van haar presentatie bij de Marktdag houdt Hoek nog geheim, wel geeft ze de verzekeringsbranche alvast één tip. "Ik vind dat de verzekeringswereld anders naar de risico's en producten moeten kijken. Natuurlijk is het belangrijk dat de risico's met een goed product worden ondervangen, maar ze moeten meer kijken naar de kansen. Hoe kan je de positieve kracht van een verzekering benutten?"

Ook in haar persoonlijke leven speelt duurzaamheid een belangrijke rol. Toen Hoek enkele jaren geleden haar eigen huis liet bouwen, daagde ze de bouwers uit om een zo duurzaam mogelijk huis te bouwen. "Dankzij een warmtepomp en zonnepanelen is ons huis energieneutraal en heb ik geen stress over onze energierekening. Want die is er niet en als we nog één stap zetten zijn we zelfs energiepositief. De lat voor gebouwen mag veel hoger. We kunnen energielevende gebouwen maken, dus laten we dat vooral ook doen."

"Hoe kan je de positieve kracht van een verzekering benutten?"





Update Uniforme Inrichting Volmachten

Tekst Alex de Ruiter & Herman Lenferink

Ook in deze editie van het GA Magazine staan we weer stil bij de Uniforme Inrichting. In dit artikel de status, een doorkijk naar ontwikkelingen in de komende maanden en nog eens samenvatting van de belangrijkste uitgangspunten voor UIV.

Uniforme Inrichting voorwaarde voor een toekomstbestendige volmachten

Er wordt al geruime tijd gewerkt aan de uniforme inrichting om daarmee de datakwaliteit in het volmachtkanaal te verbeteren en te voldoen aan de eisen die hier vanuit de toezichthouder (DNB) aan gesteld worden. Dat is van groot belang om de toekomstbestendigheid van de volmachten te borgen. Het realiseren van de gezamenlijke doelstellingen vraagt dus nog steeds de hoogste prioriteit van alle betrokken partijen.

Huidige status en stappen komende periode
Uit de maandelijkse rapportage blijkt dat 70 van de 101 kantoren met een particuliere tekening het omzetten van de actuele particuliere (aangepaste) 100% maatschappijproducten geheel of nagenoeg hebben afgerond. Voor 5 kantoren geldt dat zij de portefeuilles omzetten na een conversie als gevolg van een overname/fusie. 26 kantoren moeten nog flinke stappen zetten; hierbij een dringend beroep aan hen dit binnen afzienbare termijn af te ronden. 51 van de 105 kantoren met een zakelijke tekening zijn al gestart met het omzetten van de zakelijke standaard maatschappij producten.

Uiterlijk 31-12-2023 moeten deze producten voldoen aan de UIV-uitgangspunten. Indien u nog niet bent gestart met zakelijk, dan is het zaak dat op korte termijn alsnog te doen. Eventuele bevindingen op AFD-definities kunt u melden in AFD Online Samenstellen (AOS) op de SIVI-website. 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.

De komende periode gaan we ook werken van de afronding van het programma. Dit start met het werkpakket voor de particuliere standaard maatschappij producten. Per Q2 starten we met een nieuwe methodiek op twee sporen:

1. Structurele borging en bewaking werkwijze UIV voor particulier door verzekeraars
 - Verzekeraars toetsen het gebruik van AFD-definities door volmachten aan de hand van de eigen verwerking van het NVGA Protocol of op basis van de nieuwe functionaliteit in DMV.
 - Verzekeraars richten het eigen proces in

met betrekking tot de afstemming met de volmacht rond gebruik AFD-definities en afwijkingen binnen de registratie van portefeuilles.

- Verzekeraars gaan in gesprek met de gevolmachtigden die nog niet klaar zijn met uniforme inrichting voor de particuliere producten en rapporteren aan de hand van een generieke rapportage aan SUIV de voortgang voor hun eigen volmachten.
2. Toetsing door SUIV op uitwerking in de keten
- Afronden implementatie UIV door systeemhuizen/leveranciers.
 - Gebruikservaringen en issues bij gevolmachtigden.
 - Gebruikservaringen en issues bij verzekeraars.

Het centrale projectteam richt zich vanaf Q3 op de activiteiten hierboven, de ondersteuning van Zakelijk en Inkomen en op de overige trajecten (NVGA Protocol 2.0, NVGA Protocol Inkomen, Postcode-Huisnummer, Hoedanigheid, Schade classificatie). Op www.suiv.nl onder Thema's meer informatie hierover.

Inloopsessie voor AFD-definities Eigen producten

Gevolmachtigden die eigen producten hebben ontwikkeld zijn zelf verantwoordelijk voor het opstellen van de AFD-definities voor deze producten. Om hen extra ondersteuning te bieden starten we in Q2 met het organiseren van fysieke inloopsessies, waarbij SUIV/SIVI ter plekke hulp bieden bij eventuele vragen of onduidelijkheden.

Protocol UIV

De basisafspraken voor UIV zijn vastgelegd in het Protocol UIV. We lichten de belangrijkste elementen hieruit nog eens toe. Het protocol UIV bevat onder aan de streep twee belangrijke uitgangspunten:

1. Een verzekeraar levert gestandaardiseerde specificaties (AFD-definitie) voor een volmachtproduct waarin is vastgelegd wat de gevolmachtigde minimaal dient te registreren in haar administratie. De noodzaak voor deze registratie komt voort uit drie aandachtsgebieden: toezicht, herverzekeren en productmanagement.
2. gevolmachtigden richten vervolgens de volmachtproducten in conform de specificaties in de AFD-definitie.

Op basis van beschikbare AFD-definities passen de gevolmachtigden hun productinrichting aan. Systeemhuizen hebben ter ondersteuning van de uitgangspunten in het Protocol UIV uitgebreide aanpassingen in hun software doorgevoerd. De eerste stap is om te zorgen dat lopende portefeuilles voldoen aan de nieuwe inrichting. Dit laatste wordt binnen het traject doorgaans aangeduid als het 'omzetten' van de portefeuilles. Resultaat van dit omzetten is dat er geen sprake meer is van foutieve attributen (eigen coderingen voor dekkingen, afwijkende attributen, etc.) Wel kan het zo zijn dat er sprake is van afwijkende of ontbrekende waarden, zoals bijvoorbeeld een afwijkend eigen risico of een ontbrekend bouwjaar.



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

Verder is belangrijk, dat voor elke polis herleidbaar is op basis van welk 'vertrekpunt' van de verzekeraar de polis is opgemaakt of is gemuteerd. Dat vertrekpunt is de AFD-definitie, die hiervoor is voorzien van een unieke identificatie. Deze bestaat naast de branchecode en POR-code uit de aanduiding voor het product (AFD-definitie naam) en het versienummer. De standaard ondersteuning vanuit de systeemhuizen faciliteert dat bij het sluiten van een nieuwe polis deze gegevens van de dan in gebruik zijnde AFD-definitie worden gekoppeld aan de polis. Bij premiebepalende mutaties muteren polissen tegen de actuele AFD-definitie en krijgen dan ook het versienummer van die AFD-definitie mee. Aanvullend is met systeemhuizen afgesproken dat zij in het verlengde van het gebruik van AFD-definities voorzien in een rapportagefunctie. Dit is essentieel. Hiermee kan de gevolmachtigde inzicht krijgen/geven in hoeverre zijn portefeuille afwijkt van de actuele AFD-definitie voor dat product. Dit stelt verzekeraars en gevolmachtigden in staat om onderling in detail af te stemmen over eventuele aandachtspunten en risico's. Het hebben van dit inzicht zorgt ervoor dat de volmachtketen 'in control' is. Het gaat de toezichthouder er immers niet om dat er geen afwijkingen mogen zijn, maar het gaat erom dat gevolmachtigde en verzekeraar samen inzicht hebben in afwijkingen, risico's kunnen beoordelen en waar nodig mitigerende maatregelen kunnen nemen.

Registratie identificatie AFD-definitie en aanlevering in het NVGA Protocol

De AFD-definitienaam en het versienummer maken net als de branchecode en POR-code standaard onderdeel uit van het NVGA Protocol. Bij veel kantoren die aangeven klaar te zijn met het omzetten van de particuliere producten komen deze gegevens nog goed door. Solera heeft recent DMV uitgebreid, zodat gevolmachtigden en verzekeraars voor hun portefeuille kunnen

zien in hoeverre deze gegevens zijn aangeleverd in het NVGA Protocol. Komen de gegevens nog niet door voor de producten die al wel zijn omgezet? Dan is het belangrijk na te gaan waardoor dat komt. Binnen ANVA en CCS zijn inmiddels enkele (mogelijke) oorzaken geïdentificeerd. De komende periode moeten we in de gehele keten zien te bewerkstellingen dat deze gegevens correct staan geregistreerd in de volmachtadministratie en dat gevolmachtigden deze ook kunnen aanleveren in het NVGA Protocol.

Kennisontwikkeling en borging in de keten

Kwaliteit van opgeleverde AFD-definities en een goede ondersteuning vanuit de systeemhuizen en softwareleveranciers zijn essentieel voor de gevolmachtigde om voldoende tempo te kunnen maken en de doelstellingen rond uniforme inrichting te kunnen realiseren. Hetzelfde geldt voor gedegen kennis van het ketenproces en de eigen rol daarin. Die is essentieel om te zorgen dat ketenpartijen tijdig over de benodigde middelen en informatie beschikken, weten welke stappen hiermee genomen moeten worden en dat men in de planning rekening houdt met de activiteiten die partijen elders in de keten moeten uitvoeren. Als men in de keten toch ergens een fout constateert (het blijft immers mensenwerk), dan is het zaak om ook te weten welke stappen men moet nemen om die fout goed en snel te (laten) herstellen. De komende maanden besteden we hier extra aandacht aan.

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



DE PASSIE VAN HELL Y BUURSMASMA

'Ik vind het belangrijk dat Dordrecht goed op de kaart wordt gezet'

Als tienermeisje wilde Helly Buursma (67) dolgraag naar de School voor Toerisme. Op dringend advies van haar vader werd het een studie Duits, waarna ze bijna 14 jaar als docente voor de klas stond. Toen lonkte de verzekeringsbranche, waarvan ze in september 2022 als bedrijfsjurist van Voogd & Voogd Verzekeringen afscheid nam. Nu is Helly alsnog actief in de toeristische sector: ze geeft rondleidingen door haar woonplaats Dordrecht. "Ik vind het supergaaf als mensen zeggen dat ze Dordrecht mooi vinden en absoluut een keer terugkomen."

Tekst Martin Veldhuizen

Uiterst voorzichtig klimt Helly Buursma op de reling langs de Wolwevershaven. Natuurlijk wil ze poseren met de historische haven uit de 17e eeuw als achtergrond, maar het water ligt een meter of drie onder straatniveau en is ijskoud. Dus kan ze voor de veiligheid niet gewoon tégen het hek leunen in plaats van er óp te zitten? Gelukkig houdt Helly aan de fotoshoot geen nat pak over, want daarna loodst ze fotograaf en interviewer langs een paar fraaie plekken in het door haar zo geliefde Dordrecht. Over die onverwachte rondleiding later meer, eerst blikken we terug op het leven van de geboren Rotterdamse vóór ze vorig jaar met pensioen ging.

Superverlegen

"Je zou het nu niet zeggen, maar ik was een superverlegen kind", lacht Helly in haar appartement met uitzicht op de Nieuwe Haven van Dordrecht. Anno 2023 is Helly een uitbundige spraakwaterval, die vol enthousiasme vertelt over haar eerste levensjaren in Schiedam, over hoe ze opgroeide in het, toen nog saaie, Zwijndrecht en over het schooladvies dat ze op de basisschool kreeg. "Het advies was huishoudschool, maar ik wilde naar het vwo en slaagde voor de toelatingstest die ik daarvoor deed. Op dat moment kwam het besef: ik moet zoveel mogelijk knowhow en skills krijgen, zodat ik altijd in staat ben om voor mijzelf te zorgen."



Helly behaalde het vwo-diploma en omdat ze droomde over een leven in het buitenland, moest de School voor Toerisme haar volgende station worden. "Toen mijn vader dat hoorde, trok hij wit weg. Dat zijn enige kind de grens over ging, vond hij maar niets. Het leek hem beter als ik Duits ging studeren." Tijdens haar studie Duits stond Helly al voor de klas. Ze gaf Duits en later privaatrecht en zei in 1991 het onderwijs vaarwel. "Ik had in de avonden rechten gestudeerd en wilde het bedrijfsleven in. Vanwege een gebrek aan ervaring kwam ik niet aan de bak, waarop ik besloot mijn verzekeringsdiploma's te halen en voor mijzelf te beginnen."

Gouden tijd

Helly werkte ruim acht jaar als zelfstandig financieel en juridisch adviseur, een periode waarin de liefde voor het verzekeringsvak groeide en ze de basis legde voor de rest van haar loopbaan. Naast haar werkzaamheden als adviseur werd ze docent voor diverse verzekeringscursussen, vervolgens werkte ze als commercieel directeur bij het NIBE-SVV. Via Marsh kwam ze in 2007 bij Voogd & Voogd Verzekeringen terecht. Daar werkte Helly tot haar pensioen in september 2022. "Ik kwam Bas en Erik Voogd zo af en toe

tegen, was er weleens op kantoor geweest en kende daardoor wat mensen. Ik dacht altijd: bij dit bedrijf wil ik mijn carrière eindigen.

Voogd bleek het warme bad waar ze naar op zoek was. "Ik beleefde er een gouden tijd. Ik vond mijn werk als bedrijfsjurist superleuk, werd er gewaardeerd en heb ontzettend veel plezier gehad. Ik denk met veel genoegen terug aan mijn periode bij Voogd, het was een geweldig mooie afsluiting van mijn werkzame periode", zegt ze met sprankelende ogen.

In haar tijd bij de verzekeringsadviseur uit Middelharnis vond ook het dieptepunt in het leven van Helly plaats. In 2017 overleed totaal onverwachts haar man Ad. "Dat was een traumatische ervaring, ik was totaal ontredderd. Mijn vriendinnen hebben mij er toen doorheen gesleept, net als mijn collega's bij Voogd. Zij toonden zoveel begrip voor mijn situatie, daar ben ik ze nu nog dankbaar voor."

Juridische commissie

Helly hield van de dynamiek in de verzekeringsbranche en genoot van het menselijk contact, de zoektocht naar het juiste product voor een

klant en het oplossen van een juridisch vraagstuk. Haar gedrevenheid en passie zette ze ook in voor de NVGA. Maar liefst 15 jaar was ze lid van de juridische commissie van de vereniging. "Ik vond het contact met collega's in de branche belangrijk, wilde dicht bij het vuur zitten en merkte dat ik met mijn inzet en kennis van waarde was. De overleggen met verzekeraars waren altijd constructief. Zoals bij de Voorbeeld Samenwerkingsovereenkomsten Volmacht, die elk jaar opnieuw moesten worden opgesteld en belangrijk zijn voor de branche. De onderhandelingen daarover vond ik spectaculair, want het resultaat moest natuurlijk voor alle partijen acceptabel zijn. Als dat lukte, kreeg ik daar iedere keer weer een blij gevoel van."

Helly nam ook graag deel aan de evenementen die de NVGA organiseerde. "Die waren niet alleen zakelijk nuttig, maar ook gewoon heel erg leuk. Ik heb ook ontzettend genoten van de golfclubs. Ik vond het geweldig om ervaring uit te wisselen met collega's van andere bedrijven in de volmachtmarkt en ondertussen te lachen om elkaars missers."

Dordtoloog

Golfen doet ze nu ze met pensioen is nog steeds regelmatig. Ook heeft ze haar kwasten, verf en schildersezel weer tevoorschijn gehaald om zelfgemaakte foto's van de Biesbosch na te schilderen. "Soms lukt dat, maar heel vaak ook niet", lacht Helly, die elke dag een uurtje Spaans leert via de app van Duolingo. En ze kan eindelijk iets doen met de cursus Dordtologie, die ze enkele jaren geleden volgde om de stad waar ze al meer dan 35 jaar woont beter te leren kennen.

"Ik heb mij opgegeven bij het Gilde en Ontdek Dordrecht, twee organisaties die stadswandelingen organiseren. Ik vind het ongelooflijk leuk om als Dordtoloog groepen rond te leiden langs de mooiste plekjes en mijn kennis van de stad aan hen over te dragen. Ik voel mij hier als



een vis in het water en vind het belangrijk dat Dordrecht goed op de kaart wordt gezet. Want het is met 1000 monumenten niet alleen een geweldig mooie stad, het is ook de oudste stad van Holland. Ik vind het supergaaf als mensen zeggen dat ze Dordrecht mooi vinden en absoluut een keer terugkomen."

Willem van Oranje

Al pratend neemt Helly ons vervolgens mee naar het historische centrum van Dordrecht. We lopen langs de Nieuwe Haven, waaraan haar appartement ligt, met uitzicht op de Grote Kerk. We zien de dolfijnen bovenop een pand aan de Vismarkt, stoppen bij een uit 1612 stammende poort die toegang gaf tot bierbrouwerij de Sleutel en bekijken het standbeeld van de

rhion

SAMEN

OPLOSSINGEN

VINDEN

WE ZIEN ELKAAR OP 19 APRIL

BIJ DE MARKTMIDDAG



rhion: dé schadeverzekeraar voor de volmachtmarkt

Als dé schadeverzekeraar voor de volmachtmarkt ligt onze kracht in de **nauwe samenwerking met onze partners**.

Als enige verzekeraar in de Nederlandse markt richten wij ons exclusief op NVGA-volmachten.

Wij bouwen voort op hun ervaring, competentie en kwaliteit. Die combineren wij met de kracht van de mensen achter het rhion-merk: **deskundigheid, enthousiasme en nieuwsgierigheid**.

Als merk 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.

Rhion bouwt relaties voor de lange termijn. Samen met u creëren we waarde, voor elkaar en voor uw klant. Hoe? Bel of mail ons: 040 7900100, info@rhion.nl

www.rhion.nl

gebroeders Johan en Cornelis de Wit (zie foto). Helly praat honderduit en toont ons allerlei andere bijzondere locaties, zoals trapgevelhuis De Gulden Os – één van de oudste stenen huizen van Dordrecht –, het in 1383 door Vlaamse kooplieden gebouwde stadhuis en het smalste huisje van de stad boven de Donkere Steiger.

Ook wandelen we door één van de meest pittoreske straatjes van Dordrecht, die toegang geeft tot het Augustijnenklooster waar in 1572 de Eerste Vrije Statenvergadering werd gehouden en drie jaar later het huwelijk tussen Willem van Oranje en Charlotte de Bourbon plaatsvond. Het smalste straatje van Dordrecht is ook een toeristische trekpleister, net als de Voorstraathaven met zicht op het Drierivierenpunt. De spontane rondleiding van Helly eindigt bij de Dordtse versie van Manneke Pis (zie foto).

Tijdens de rondleiding wordt duidelijk dat Dordrecht inderdaad een bezoek meer dan waard is en dat mede door de aanstekelijke passie van onze fantastische gids!



PRODUCT OVERSIGHT GOVERNANCE (POG) IN UW ADVIESPRAKTIJK:

NU MET DUURZAAMHEID

Tekst Minke Verberk en Maud du Marchie Sarvaas

Sinds 2018 bestaat de Insurance Distribution Directive (IDD), een Europese Richtlijn. Voor beleggingsondernemingen bestond de MiFID (Markets in Financial Instruments Directive) al; de IDD is daarvan de tegenhanger. De IDD is omgezet in Nederlandse wetgeving; u vindt de wetgeving dus terug in de Wet op het financieel toezicht (Wft) en het Besluit gedragstoezicht financiële ondernemingen (Bgfo).

In deze bijdrage gaan we in op het in de IDD ge-regelde productgoedkeuringsproces, wat vóór 2018 al een aantal jaren in de maak was, maar wat nog steeds tot nalevingsvraagstukken leidt. Veel verschillende stukken Europese regelgeving naleven, het klantbelang dienen en de klant correct en volledig informeren, wordt er niet eenvoudiger op. We illustreren dat door de nieuwe normen rondom duurzaamheid voor verzekering gebaseerde beleggingsproducten (IBIPs) toe te lichten. Deze raken andere Europese regels met betrekking tot informatieverstrekking over duurzaamheid, die tegelijkertijd van toepassing zijn. Als verzekeraar, bemiddelaar/adviseur of gevolmachtigd agent lost u doorgaans eerst een puzzel op over de toepasselijkheid op uw activiteit, voordat u aan de slag kunt.

Doel van de IDD¹

Het doel van deze richtlijn is het creëren van een

gelijk speelveld binnen de Europese Unie² voor alle marktpartijen die verzekeringsproducten aanbieden of distribueren. De richtlijn bevordert gelijke concurrentievoorwaarden tussen marktpartijen en mede door de afweging van het klantbelang, een passende norm van consumentenbescherming. De richtlijn heeft daarnaast als doel om de sancties op overtredingen binnen de Europese Unie te harmoniseren. De klant moet weten wat hij krijgt en of het product ook bij zijn wensen en behoeftes past. En overal in de EU moet hij erop kunnen vertrouwen dat de toezichthouder zo nodig ingrijpt.

In Nederland bestonden deze verplichtingen al vóór de IDD. De IDD heeft daaraan details toegevoegd op gebied van doelgroep bepaling, maar ook de verplichting voor de distributeur om met een eigen distributiestrategie een productdistributieproces in te richten.

Splitting IDD tussen Productontwikkelaar en Distributeur

De IDD maakt een splitsing tussen productontwikkelaar en distributeur. Ondanks diverse publicaties hieromtrent bestaat vaak nog onduidelijkheid wanneer een verzekeraar of distributeur zich als productontwikkelaar kwalificeert, of juist niet.³ Hier wordt onder productontwikkelaar verstaan verzekeraars of bemiddelaars die verzekeringen ontwikkelen, samenstellen en verkrijgbaar stellen. Onder distributeurs worden de adviseurs en bemiddelaars verstaan. Een eerste stap is altijd om te bepalen welke rol u heeft voor welk product. Zijn het er misschien meerdere?

Welke productontwikkelingsnormen gelden er nu werkelijk voor u als adviseur?

De IDD geldt dus ook voor adviseurs van verzekeringsproducten, al dan niet met een beleggingsvariant. Distributeurs zijn bemiddelaars die verzekeringsproducten adviseren of verkopen die zij niet zelf hebben ontwikkeld. Voor distributeurs gelden de volgende regels:

- Inrichting: De distributeur richt een product-distributieproces in.
- Afstemming: de distributiestrategie en doelgroep zijn in lijn met die van de ontwikkelaar.
- Evaluatie: het productdistributieproces wordt periodiek geëvalueerd.
- Informatieverstrekking op verzoek van ontwikkelaar en uit eigen beweging.

Om dit te bereiken, moet de distributeur voldoen aan een aantal nadere regels. Hij moet zijn beleid en proces afstemmen op wat de ontwikkelaar erover heeft bepaald. De eigen distributie moet hij evalueren en eventuele bijzonderheden over de

doelgroep en eventuele mismatches terugkoppelen aan de ontwikkelaar. Dit vergt daarom een stelsel van interne product- en procescontroles. Nieuw in de IDD is dat de ontwikkelaar van te voren al bepaald heeft of een product geschikt is voor execution-only of advies. U als distributeur mag dit verder inperken maar niet uitbreiden.

Hoe zit dat met duurzaamheid en het productgoedkeuringsproces?

In een rechtstreeks werkende verordening over IBIPs, die bij de IDD hoort⁴ zijn duurzaamheidsfactoren, risico's en voorkeuren voor producttoezicht- en governance geïntegreerd. Voor distributeurs geldt dat zij 'de doelstellingen, belangen en kenmerken van klanten, met inbegrip van duurzaamheidsdoelstellingen' in aanmerking nemen. Op basis van wat de ontwikkelaar daarover heeft gemeld moeten zij de juiste klanten identificeren.

De IDD-verordening bepaalt dat duurzaamheidsfactoren worden geïntegreerd in productgeschiktheidsbeoordelingen en de precontractuele geschiktheidsverklaring voor IBIP's. U moet als adviseur rekening houden met de duurzaamheidsvoorkeuren van de klant en hier ook opvolging aan geven. Het adviseren van een niet-duurzaam product kan dus een ongeschikt advies betekenen. En nee, vice versa niet. En nog wat gecompliceerder: als er geen geschikt advies mogelijk is vanwege (te ambitieuze) duurzaamheidsvoorkeuren van de klant, mag de klant pas weer verder als is vastgelegd dat deze voor dit advies afziet van zijn duurzaamheidsvoorkeuren.

-
1. Zie ook 'Insurance Distribution Directive', op de website van de AFM. <https://www.afm.nl/nl-nl/professionals/onderwerpen/idd>.
 2. De lidstaten van de Europese Unie, plus Liechtenstein, Noorwegen en IJsland, als onderdeel van de Europese Economische Ruimte (EER)
 3. Zie 't Hart, NTHR 2018, afl. 1, p.17. Voor meer informatie over de IDD en productontwikkeling zie: De Jong, TAV 2018/6, p.34-40; De Jong & Verberk, TAV 2018/4, p. 25-30, Kerckhaert, FR 2018, nr.1/2, p. 5-11 en Verberk, TAV 2016/7, p. 25-30.
 4. Gedelegeerde verordening (EU) 2017/2358



Minke Verberk

Transparantie-eisen IBIPs

Partijen die IBIPs aanbieden of klanten adviseren over de keuze van beleggingen binnen een IBIP, zijn naast de IDD eisen, ook onderworpen aan transparantie-eisen op gebied van duurzaamheid. De klant moet gespecificeerde duurzaamheidsinformatie ontvangen. Zelfs als het product niet als duurzaam product wordt verkocht. Ook dit komt rechtstreeks uit een EU Verordening, genaamd Sustainable Financial Disclosure Regulation (SFDR)⁵. De ontwikkelaar van een IBIP moet het IBIP hebben gelabeld met een bepaalde duurzaamheidscategorie. Wordt een IBIP als duurzaam aangemerkt, dan triggert dit een verplichting tot nadere uitleg over de duurzaamheid van het product. Maar ook bij een niet-duurzaam IBIP zal de ontwikkelaar moeten vermelden wat de negatieve effecten van het product zijn op ESG factoren, en wat de duurzaamheidsrisico's van de beleggingen binnen het product zijn. Dat resulteert wel enigszins in de spreekwoordelijke papierwinkel. Uiteindelijk is het de adviseur die al deze nuances en verschillende smaken van IBIPs moet kunnen uitleggen. En, vanuit IDD, de voorkeur van de klant moet matchen met het juiste product, om uiteindelijk een geschikt advies te hebben gegeven. Bij IBIPs heeft u dus te maken met duurzaamheidseisen op doelgroep-niveau maar ook op klantniveau. De gedachte is dat klanten, dankzij SFDR goed geïnformeerd én dankzij IDD uitgevraagd over hun voorkeuren, voor duurzame beleggingen zullen kiezen.

Constateringen toezichthouder: werk aan de winkel

De AFM heeft onlangs in een serie rapporten geconstateerd dat veel marktpartijen niet aan de genoemde SFDR transparantieregels voldoen, terwijl de regels al gelden⁶.

Uit de precontractuele informatie voor producten moet voor de belegger (en dus ook de IBIP verzekeringsnemer) blijken op welke wijze duurzaamheidsrisico's worden geïntegreerd in de beleggingsbeslissingen.

Waar dit niet gebeurt, kan dit een overtreding zijn. We citeren: 'Hierdoor krijgt de belegger geen volledig beeld van de duurzaamheid van de vermogensbeheerportefeuille of beleggingsverzekering als geheel. De AFM heeft verder op geen van de onderzochte websites periodieke verslaggeving met de voorgeschreven duurzaamheidsinformatie aangetroffen, terwijl dit wel al sinds 2022 verplicht is.'

Let ook op non-selling beleggingsverzekeringen; ook hierover dient u informatie beschikbaar te hebben. AFM: 'Dit betekent onder meer dat voor deze bestaande IBIP's in periodieke verslaggeving beschreven moet worden in welke mate aan de duurzame kenmerken of doelstelling van het product is voldaan. In haar onderzoek heeft de AFM dergelijke informatie niet op websites aangetroffen.'

**Minke Verberk****Over de Auteurs:**

Minke Verberk is directeur van De Verzekeringsanalyse BV (2008) en oprichter en initiator van Easyparp.nl. Zij studeerde naast Verzekeringskunde aan de UvA, ook verzekeringsrecht (CILE) en financieel recht (CSFL) aan de UvA. Daarnaast geeft zij als interim docent POG- cursus bij de Stichting Assurantieregistratie (SAR) en bij de UvA Academie voor Bank – en Verzekeraars.

Maud du Marchie Sarvaas studeerde Europees recht/ Nederlands recht aan de Universiteit van Utrecht. Na een management traineeship werkte zij op Juridische Zaken bij ABN AMRO Bank tot eind 2006. Sindsdien werkt zij bij De Volksbank als bedrijfsjurist. Haar primaire aandachtsgebieden zijn (retail) beleggen, financieel toezichtrecht, en contractenrecht. Sinds 2014 verzorgt zij ook (gast)colleges over diverse financieel-juridische onderwerpen.

Taxonomieverordening

Bepalen in welke mate een (verzekering gebaseerd) beleggingsproduct duurzaam is, kan alleen aan de hand van de Taxonomieverordening. Ook deze geldt al sinds 2022. Dit is een soort naslagwerk, te gebruiken als meetinstrument, wat echter als erg complex wordt ervaren. Deze verordening moet meerdere duurzaamheidsthema's belichten, maar is niet 'af', en is ook niet al te gemakkelijk leesbaar. Het vergt een flinke studie om na te gaan of een product 'in overeenstemming is met de taxonomie' (in het engels: Taxonomy-aligned). Een probleem hierbij naast de complexiteit, is dat er nog onvoldoende duurzaamheidsdata over de onderliggende beleggingen zijn. Bent u zelf aanbieder of samensteller van een IBIP? Dan heeft u hiermee te maken. Als adviseur gaat u af op wat de productontwikkelaar publiceert.

Tot slot

We hebben beschreven dat product governance van verzekeringsproducten niet alleen de aanbieders of samenstellers, maar ook de distributeurs raakt. Het is een doorlopende taak om de eigen distributiestrategie en de informatieverstrekking op orde te houden. En adviseert u over IBIPs -ook de lopende non selling portefeuille, dan dient u aan de SFDR te voldoen zonder daarbij nog precies te weten hoe 'taxonomy-aligned' de belegging is. Houd er rekening mee dat het hier al gaat om geldende regels, die steeds verder uitgediept worden. Een onontkoombare 'papierwinkel' voor alle betrokkenen. Hopelijk één die inderdaad aan het grotere doel bijdraagt dat kapitaalstromen op grote schaal verlegd worden naar duurzamere investeringen.

5. Verordening (EU) 2019/2088, ook wel Verordening Informatieverschaffing Duurzaamheid, of Transparantieverordening genoemd.

6. Zie AFM rapport november 2022 :SFDR in de praktijk: blijvende aandacht nodig.

ABS Autoherstel

Eind goed. Al goed.



- ✓ Klanten beoordelen ons met een 9
- ✓ Altijd een vestiging in de buurt
- ✓ Universeel en merk-erkend schadeherstel



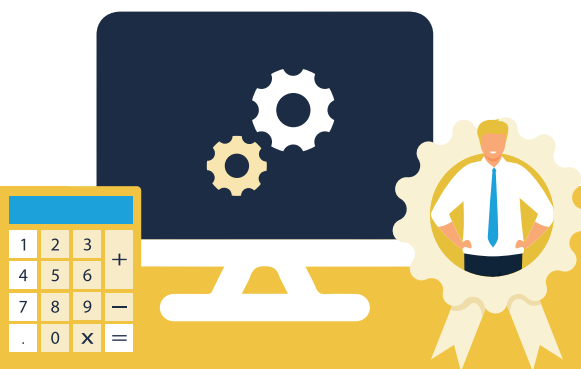
absautoherstel.nl

**Life is your
creation**
enjoy the
journey



Insurance Product Content

Jouw tarieven en acceptatieregels inzetbaar voor alle back- en frontoffice applicaties? Laat je Product Engine ontwikkelen door Insurance Product Content (ANVA en ) Hierop zijn meerdere dialogen mogelijk, zodat deze voor iedere gebruiker in het verzekeringskanaal kan worden ingezet. Van acceptant tot particuliere eindklant. Met versiebeheer, en AFD 2.0 en UIV-proof!



AWI Connect

AWI Connect ontsluit jouw zakelijke aanbod aan producten direct naar jouw klanten. Optimaliseer jouw proces in vergelijken, accepteren, offreren, muteren, royeren en beoordelen van particuliere en zakelijke offertes en aanvragen. AWI Connect zorgt voor een optimale keten!



Onderdeel van





Achter elke juridische vraag zit een persoonlijk verhaal.

DAS maakt juridische hulp toegankelijk voor iedereen. Zo leveren wij een bijdrage aan een eerlijke samenleving.

Wij zijn er voor iedere ondernemer. Voor iedere consument. Elke dag helpen we mensen. Ook als ze niet verzekerd zijn. We lossen hun problemen op of voorkomen die. Dat doen we al 60 jaar. En daar gaan we graag mee door. Samen met u.



Meesters in juridische hulp

Colofon

Uitgave

jaargang 15, uitgave 41, april 2023.

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)



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.



verduurzamen

doen we

samen!

Op weg naar een duurzame samenleving heeft Nationale-Nederlanden veel aandacht voor innovatie en verzekerbarebaarheid in samenspraak met volmachten. Het Klimaat acceptatieteam speelt daarbij een belangrijke rol. Dit team onderzoekt de verzekeringsmogelijkheden van duurzaamheidsrisico's waarvoor we nu nog geen standaard oplossing bieden.

Verduurzamen betekent veranderen

Verduurzamen gaat niet vanzelf. Het brengt grote uitdagingen met zich mee. Denk aan het verzekeren van duurzaamheidsrisico'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.

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 duurzame samenleving.

Aan de slag? Neem contact op met je accountmanager!

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



nationale
nederlanden