

#43
dec 2023

DORA

DE DIGITALE WEERBAARHEID
VAN DE FINANCIËLE SECTOR
MOET OMHOOG

Kennisbank
DATA EXCHANGE

Gebruikersgroepen
SYSTEEMHUIZEN

De passie van
RENE OSSEL



a.s.r.



**Fijne feestdagen
en een
voorspoedig 2024!**

Afdeling
Volmachten
van a.s.r.





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

A man and a woman are standing in a library, smiling and talking. The man is on the left, wearing a light blue button-down shirt and dark blue trousers with a brown belt. He has a beard and is gesturing with his hands. The woman is on the right, wearing a green button-down shirt. She has blonde hair tied back. They are surrounded by bookshelves filled with books.

Inzicht begint met de juiste vragen stellen

Ontdek alle tips over
risicogericht adviseren op
averoachmea.nl/risicomangement



2023 was een mooi verenigingsjaar

Het laatste nummer van het GA magazine in 2023 is een feit en jullie kunnen onder de kerstboom weer lezen over het wel en wee van onze mooie volmachtwereld. Als we dit stuk schrijven zijn de kruitdampen van de verkiezingsuitslag nauwelijks opgetrokken en we gaan er maar van uit dat we nog geen nieuwe regering hebben als dit blad bij jullie op de mat valt.

2023 is een mooi verenigingsjaar geworden met onderwets veel activiteiten door het jaar heen. De golfdag in september was de best bezochte tot nu toe, ruim 140 deelnemers vonden de weg naar Golfclub Cromstrijen in de Hoeksche Waard. Voor golfers, niet-golfers en belangstellenden was het weer een uitstekende gelegenheid om bij te praten met collega's en leveranciers. Voor 2024 staat hij natuurlijk weer op de kalender.

Voor het eerst sinds een aantal jaren stond er weer een trip naar het buitenland op het programma. We brachten een bezoek aan de Oostenrijkse hoofdstad Wenen. Naast een flinke portie cultuur hebben we ook een bezoek gebracht aan het plaatselijke AON hoofdkantoor. De collega's daar hebben, samen met de grootste verzekeraar van Oostenrijk VIG (Vienna Insurance Group), een inkijk gegeven in de verzekeringsmarkt zoals die zich ontwikkelt in Oostenrijk. De consolidatie komt daar nog

nauwelijks op gang en de volmacht oplossingen zijn er inmiddels wel maar nog uiterst gering. Kortom een leerzame trip die we gemaakt hebben met uitsluitend onze leden, die alles keurig zelf hebben betaald.

Recenter hebben we in het land ook weer ledenbijeenkomsten gehouden om de leden in kleine groepen bij te praten over de ontwikkelingen. Veel aandacht voor SUIV, de stijgende kosten voor IT, de ontwikkelingen in verzuim en het gelijke speelveld tussen provinciaal en volmacht waren de voornaamste gespreksonderwerpen.

Veel leesplezier met deze editie. Lees vooral allemaal de bijdrage over DORA want dat gaat ons wel bezighouden in 2024.

Fijne feestdagen en dat we er maar weer wat moois van maken in 2024!

Arie van den Berg



10



12



24



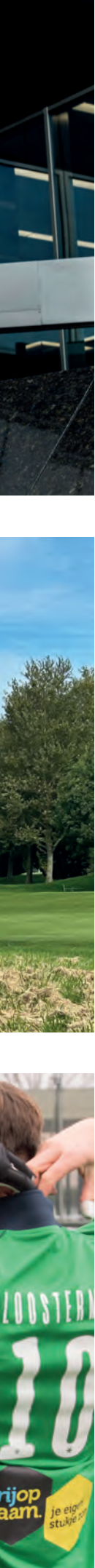
36



46



48



INHOUD

05

Van de redactie
Arie van den Berg

09

Voorwoord
Ron Gardenier

10

Young professional
Sven Tilleman

12

Allianz
Nieuw platform en
nieuwe producten

18

**Kennisbank
Data Exchange**
Michael Mackaaij en Peter Mols

24

Rondetafelgesprek
Systeemhuizen

30

Dora
Wacht niet af

36

Terugblik
Golfevent

38

**Agenda + Kort nieuws
NVGA**

39

Solera
Herbouw volmacht platformen

40

Webinar
Duurzaamheid

42

Update
Uniforme Inrichting
Volmachtketen

46

Ledenreis
Oostenrijk

48

De passie van...
Rene Ossel



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



Verandering hangt in de lucht

Met het einde van het jaar in zicht is het moment daar om te reflecteren op het afgelopen jaar en vooruit te kijken naar 2024. Verandering hangt in de lucht, niet alleen in de politieke arena, maar ook binnen onze vereniging, waar een vruchtbare samenwerking mooie initiatieven heeft voortgebracht.

Terwijl half Nederland verspreid over verschillende Europese en trans-Atlantische bestemmingen genoot van een welverdiende zomervakantie, viel afgelopen zomer het kabinet. Bij het ter perse gaan van dit blad is het nog onduidelijk wat de uitkomst van de in november gehouden verkiezingen precies gaat inhouden. Duidelijk is wel dat het politieke klimaat in meer of mindere mate zal veranderen.

Als NVGA kunnen wij terugkijken op een mooi jaar met als eerste wapenfeit het op de ALV presenteren van onze marktvisie, tot stand gekomen mét en voor onze leden. Onze ALV en Marktdag in het Louwman Museum was als vanouds een drukbezocht evenement dat in het teken stond van duurzaamheid en het decor vormde van de aankondiging van onze samenwerking met INSVER. Inmiddels zijn de eerste vruchten van deze samenwerking, onder andere in de vorm van NVGA Webinars over duurzaam ondernemen, een feit.

Ook hebben we dit jaar in samenwerking met het Verbond weer een vernieuwde VSV en VPV weten op te leveren en zijn zowel de Leidraad Klantbelang Centraal als het Spoorboekje Fraudebeheersing aangepast. Dat samenwerken kan leiden tot

mooie resultaten bleek ook, toen de NVGA en de volmachtgevende verzekeraars overeenstemming bereikten over het kosteloos beschikbaar stellen van Cyclomedia aan onze leden.

In deze kortste dagen van het jaar is het buiten vooral koud, guur en nat, maar hebben we gelukkig nog geen herfststormen gehad die de enorme schades van vorig jaar hebben geëvenaard. Iets dat we graag zo houden. We zien daarom onder andere een positieve ontwikkeling in de CRvp en wederom een gestage groei onder de NVGA-leden. Een mooi resultaat om het nieuwe jaar mee te beginnen!

In het nieuwe jaar zullen we elkaar weer treffen op het NVGA congres dat op 17 april wordt georganiseerd. Tijdens deze editie zal de tweejaarlijkse NVGA AM Innovatieprijs weer worden uitgereikt. De huidige aanmeldingen laten al zien dat onze branche bol staat van de vernieuwing en vindingrijkheid. Ik kijk ernaar uit!

Een hele fijne en gezellige feestperiode en tot ziens in 2024!

Ron Gardenier, Voorzitter NVGA


Sven Tilleman

28 jaar

Volmachtbeheerder bij Zicht

Volmachtbedrijf

YOUNG PROFESSIONAL

Verandering en uitdaging

Na het behalen van mijn Havodiploma wist ik het zeker: ik word accountant. In mijn vakkenpakket op de middelbare school had ik het vak Management en Organisatie. Daar kreeg ik een flink aantal boekhoudkundige aspecten, die veel raakvlakken hadden met accountancy. Vol goede moed begon ik daarom aan een vierjarige opleiding HBO Accountancy. Uiteindelijk kwam ik er al snel achter dat dit de verkeerde keuze was. Het tempo bleek te hoog te liggen en ik had blijkbaar minder affiniteit met boekhouden dan ik dacht. Ik stelde de keuze voor mijn toekomst uit en dacht: ik zie wel! Ik deed een aantal maanden vrijwilligerswerk bij mijn voetbalclub en combineerde dat met een bijbaantje.

Uiteindelijk was de keuze voor het verzekeringsvak niet geheel onlogisch. Mijn vader was jarenlang accountmanager bij Yarden,

Aegon, De Goudse en Allianz, nu is hij directeur schade bij Van Anraad in Nieuwegein. Mijn moeder is secretaresse bij Sedgwick. Ik werkte eerst anderhalf jaar bij SAA Verzekeringen en in 2015 kwam Zicht Volmachtbedrijf op mijn pad. Ideaal gelegen in Capelle aan den IJssel, onder de rook van Rotterdam en niet ver van Spijkenisse, waar ik samen met Angela woon. Binnen negen maanden haalde ik de benodigde WFT-diploma's en niet veel later voegde ik daar het diploma Assurantie A Algemeen aan toe. Op dit moment volg ik de klassikale opleiding tot Gevolmachtigd Agent.

Na mijn entree bij Zicht Volmachtbedrijf heb ik verschillende functies gehad. Ik begon als medewerker Volmacht, groeide door naar particulier acceptant en werd later zakelijk acceptant. Ik heb me dus enkele jaren bezig

"Vooral de volmachtmarkt vind ik erg interessant."

gehouden met de acceptatie van particuliere en zakelijke risico's. De bijbehorende werkzaamheden als het opmaken en wijzigen van polissen heb ik altijd met veel plezier uitgevoerd.

Per 1 oktober 2023 ben ik volmachtbeheerder. Ik werk nauw samen met onze productmanager en ben verantwoordelijk voor de productbouw en inrichting van ons systeem. Het is mijn doel om de producten zo gebruiksvriendelijk mogelijk in te richten, zodat mijn collega's hun werk zo efficiënt mogelijk kunnen uitvoeren. Wat ik hierbij erg leuk vind, is dat veel van mijn werkzaamheden erg projectmatig zijn. Het is fijn om te merken dat we met goede moed aan een project beginnen, dat we vorderingen maken en dat we het goed afronden. Samenwerking is belangrijk en ik houd enorm van samenwerken!

Naast mijn dagelijkse werkzaamheden organiseer ik samen met een aantal collega's evenementen voor onze young professionals binnen Zicht. De collega's van 'JongZicht', zoals onze verzamelnaam luidt, komen drie tot vier keer per jaar samen. Dat doen we dan op één van onze vestigingen of bij een klant van Zicht. Zo zijn we in het afgelopen jaar bij een innovatief en duurzaam kassenbedrijf geweest, bij een voetbalclub uit de eredivisie én we hebben

onlangs een escaperoom gedaan met het thema cybercriminaliteit. Dat zijn echt super interessante uitstapjes!

Ik heb altijd al ambities gehad. In de ruim acht jaar dat ik nu werk bij Zicht Volmachtbedrijf ben ik meerdere malen een nieuwe rol aangegaan. Al die functiewijzigingen brachten nieuwe uitdagingen met zich mee, net als mijn meest recente verandering van functie. Die stappen zet ik niet voor niets: ik wil mij graag dusdanig ontwikkelen dat ik alle competenties die bij deze functie horen volledig beheers. Daarnaast wil ik graag mijn kennis verbreden door meerdere opleidingen te volgen. Uiteindelijk is het mijn doel om een volwaardig Volmachtbeheerder te worden.

Als je niet bekend bent met onze branche, dan wordt het werk vaak als saai gezien. Ons imago is vrij stoffig. Maar dat is het niet. Ik heb in ieder geval totaal geen spijt dat ik in die "saaie" verzekeringswereld ben gaan werken! Vooral de volmachtmarkt vind ik erg interessant. Het is enorm leuk om een bepaald acceptatiebeleid uit te voeren en de mogelijkheid te hebben om commercieel mee te denken met adviseurs. Het natuurlijke spanningsveld wat dat oplevert brengt variatie en uitdaging. Ja, de keuze voor het verzekeringsvak was een hele goede!

'Ons nieuwe platform en onze nieuwe producten zijn zeer interessant voor de volmachtbranche'

Allianz, wereldwijd de op twee na grootste verzekeraar, is na een aantal jaren afwezigheid terug op de volmachtmarkt. Een nieuw Europees platform en nieuwe gestandaardiseerde producten zijn heel interessant voor gevolmachtigden, zegt Folkert Buis, die verantwoordelijk is voor de samenwerking met onder andere de volmachtbranche. "Door consolidaties moeten veel volmachtbedrijven standaardiseren. Hun strategie past perfect bij die van ons."

Tekst Martin Veldhuizen

Met ruim 159 miljoen klanten in meer dan 70 landen en meer dan 159.000 medewerkers is de Allianz Group, na het Chinese Ping An en het Amerikaanse United Health Group de op twee na grootste verzekeraar ter wereld. In Nederland speelt Allianz vooralsnog een minder prominente rol. Het Rotterdamse hoofdkantoor telt zo'n 1000 medewerkers. Achter Nationale-Nederlanden, a.s.r. en Achmea strijdt Allianz Nederland met De Goudse en Univé om positie 4, maar 'de aanval' op de top 3 is ingezet, vertelt Folkert Buis met aanstekelijk enthousiasme op de 20e verdieping van de indrukwekkende Allianz-toren aan de Coolsingel.

Nieuwe strategie

De Allianz Group wil in elk land in de top 3 van verzekeraars staan. Om dat in Nederland te kunnen realiseren moest er iets veranderen. Zo'n drie jaar geleden koos Allianz daarom voor een nieuwe strategie. De verzekeraar biedt niet langer verzekeringen voor niches aan, zoals pleziervaartuigen, oldtimers en caravans, maar richt zich op de meer traditionele producten. Door middel van de schaal van Allianz groep wil Allianz in Nederland kostenvoordelen behalen ten opzichte van de grote drie. Via de schaal van het nieuwe platform kan Allianz beter concurreren. Door middel van het platform kan



"Wij geloven in de kracht van het advies"

Allianz de klanten geven wat ze nodig hebben: een goed product met simpele voorwaarden tegen een goede prijs.

"We hebben een platform ontwikkeld dat in meerdere Europese landen wordt gebruikt", legt Folkert uit. "Binnen de retailmarkt bieden we alleen nog maar verzekeringen aan die we kunnen administreren op dat platform. Door deze producten te standaardiseren, kunnen we ze voor een uitstekende prijs en met hele goede voorwaarden in de markt zetten. Wij zijn een technische verzekeraar die de risico's van klanten goed in de gaten houdt. Onze Duitse achtergrond zorgt ervoor dat we niet graag voor verrassingen komen te staan en heel degelijk te werk gaan. Ik ben ervan overtuigd dat we de volumes gaan halen die we nodig hebben om te groeien. Sterker, ik verwacht dat we door de nieuwe strategie, onze schaalgrootte en onze innovatiekracht een leidende positie gaan krijgen."

Schuiven met provisie

Allianz bedient in Nederland zo'n 2500 onafhankelijke adviseurs en iets meer dan 40 volmachtkantoren. Dat niet alle intermediairs, zeker provinciaal, blij worden van de nieuwe koers, realiseert Folkert zich. "Ik weet dat een aantal adviseurs het niet fijn vindt dat

we producten standaardiseren en bepaalde specifieke verzekeringen niet meer verkopen. Het aantal opties is daardoor voor hen afgenomen. Ook krijgen we klachten over het feit dat wij bijvoorbeeld geen tussenpersoon incasso kennen in het provinciale kanaal. Helaas is dat ook een gevolg van onze Europese schaal."

Maar de nieuwe gestandaardiseerde producten op het nieuwe platform bieden het intermediair ook voordelen, gaat Folkert verder. Als nieuwe oplossing kan de adviseur schuiven met zijn provisie, al moet hij natuurlijk wel aan de klant kunnen uitleggen waarom hij meer of minder commissie voor zijn advies rekent. Met die flexibiliteit voldoen we aan een wens van ons intermediair en het is goed voor hun concurrentiepositie tegenover bijvoorbeeld de directe spelers in de markt."

Dat Allianz de producten standaardiseert betekent volgens Folkert niet dat het intermediair overbodig wordt. "Zeker niet! Wij geloven in de kracht van het advies. Er zijn nog zoveel mensen die niet vertrouwen op Internet en graag geholpen worden door mensen met kennis en ervaring. Ik weet zeker dat we het intermediair nog heel lang nodig hebben voor de distributie van onze producten."

Interessant distributiekanaal

Een van die distributiekanaalen is de volmachtbranche. Folkert legt uit waarom Allianz in het volmachtkanaal de laatste jaren een beperkte rol speelde. "We hadden geen hele goede producten, geen goede prijs en ook onze service naar de volmachtmarkt was niet ideaal. Daarnaast leden we flink verlies waarna we ons een tijdje terughoudend hebben opgesteld. Maar de volmachtbranche is een belangrijk en zeer interessant distributiekanaal, waar wij grote groepen consumenten kunnen aanspreken. Die kans konden wij niet langer laten liggen.

Met nieuwe investeringen gaat Allianz dan ook voor een nieuwe poging op de volmachtmarkt. "We hebben speciaal voor gevolmachtigden een zeer flexibele module om ons platform gebouwd met nieuwe product- en prijsboxen. De module stelt het volmachtkantoor in staat om onze producten te verkopen en tegelijkertijd zijn eigen systeem te vullen." Op 1 januari moet de module klaar voor gebruik zijn en de eerste reacties zijn volgens Folkert positief. "Het aanbod van verzekeraars op de markt is beperkt, veel gevolmachtigden zijn blij dat Allianz weer instapt. Onze standaardproducten hebben een uitstekende prijs en duidelijke voorwaarden en zijn voor gevolmachtigden heel



interessant om een mooi verzekeringspakket voor hun klanten samen te stellen."

Professionaliseringsslag

Dat Allianz zich weer nadrukkelijker op de volmachtmarkt richt, ligt niet alleen aan het potentieel. Folkert vertelt dat het feit dat de branche z'n zaakjes nu veel beter op orde heeft, ook een rol speelt. "Er is een enorme professionaliseringsslag gemaakt, bijvoorbeeld op het gebied van data-uitwisseling en risicobeheersing. Dat verdient een groot compliment. Mede daardoor konden wij onze Duitse aandeelhouder met goed vertrouwen uitleggen dat we weer de markt wilden instappen."



Op een kapotte ruit zit niemand te wachten.

24/7 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 meldt de schade online of belt ons 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.

"Wij bieden gevolmachtigden een oplossing die andere verzekeraars niet zo snel kunnen bieden"

Folkert roemt de rol van de NVGA in die ontwikkeling. "Zonder de NVGA had de volmachtmarkt er niet zo goed voorgestaan. De vereniging doet veel aan kennisdeling, stimuleert partijen in de branche om met elkaar samen te werken en zet essentiële onderwerpen op de agenda. Ik hoop dat de NVGA dat blijft doen."

Net Zero

Een van die onderwerpen is duurzaamheid en net als bij veel andere bedrijven staat dat ook bij Allianz hoog op de agenda. De vestigingen in de Benelux hebben al 100% renewable energy en zowel het investeringsbeleid als de verzekeringsportefeuille moeten in 2050, volledig CO2-neutraal te zijn. "We zijn groot in een aantal bedrijfstakken met veel CO2-uitstoot. We zijn en gaan met die bedrijven in gesprek om ze waar nodig en mogelijk te helpen vergroenen. Op maatschappelijk gebied proberen we er onder andere voor te zorgen dat volgende generaties een goede toegang hebben tot de arbeidsmarkt."

Ook de eigen medewerkers worden niet vergeten, want het opleidingsaanbod bij Allianz is groot en divers. "Wij staan bekend om onze technische expertise. Onze mensen krijgen hier

een heel goede opleiding. Iedereen weet wat hij aan het doen is of is daarvoor aan het leren. Maar er zijn veel meer redenen waarom mensen graag bij Allianz werken. We kunnen onze medewerkers wereldwijd interessante functies bieden, waarmee ze internationale werk- en levenservaring kunnen opdoen. Ons kantoor in Nederland staat op een prachtige plek in hartje Rotterdam en is niet weggestopt op een of ander industrieterrein. En Allianz zorgt ook op andere vlakken heel goed voor zijn medewerkers, van een prima salaris en uitstekende arbeidsvoorwaarden tot de mogelijkheid om aan je eigen vitaliteit te werken."

Oplossing

Niet ieder volmachtbedrijf nam Allianz in dank af dat we ons terughoudend hebben opgesteld. We hebben iets goed te maken. Daarom stapt Allianz met een deel van al die medewerkers de volmachtmarkt weer op. Met nieuwe energie en vol vertrouwen. "Veel volmachtbedrijven moeten hun producten standaardiseren. Die strategie past perfect bij die van ons. Wij bieden gevolmachtigden een oplossing die andere verzekeraars niet zo snel kunnen bieden. Al roepen wij dat niet van de daken, we laten het liever gewoon zien", besluit Folkert.



MICHAEL MACKAAIJ (SCG) EN PETER MOLS (SIVI)

"We moeten efficiënter gebruikmaken van de kennis op het gebied van data-uitwisseling"

Goede uitwisseling van data kan ervoor zorgen dat processen vloeiend verlopen. Om efficiënt gebruik te maken van de aanwezige kennis op het gebied van data-uitwisseling bouwden SIVI en CGA samen de Kennisbank Data Exchange. Michael Mackaaij, voorzitter van CGA (de Stichting Contactgroep Automatisering), en SIVI-directeur Peter Mols, leggen uit waarom die Kennisbank zo belangrijk is. "De ontwikkeling van branchebrede afspraken op het gebied van data-uitwisseling is cruciaal voor een efficiënte samenwerking in de keten!"

Tekst Martin Veldhuizen

De stichting Contactgroep Automatisering fungeert als centraal platform voor partijen die in overleg willen treden met leveranciers van software voor financieel dienstverleners. SIVI ontwikkelt en beheert standaarden voor digitaal zakendoen in de verzekeringsbranche. Dat beide partijen intensief met elkaar samenwerken is

van cruciaal belang, zeggen Michael en Peter, want in de verzekeringsketen worden dagelijks heel veel berichten en gegevens uitgewisseld via applicaties die door softwarebedrijven worden ontwikkeld. De samenwerking tussen SIVI en CGA leidde onder andere tot de bouw van de Kennisbank Data Exchange.



Peter Mols
Directeur SIVI

Peter Mols: "Ik weet zeker dat alle volmachtpartijen belangrijke informatie kunnen vinden in de Kennisbank van de toekomst"

Wat is de Kennisbank Data Exchange?

Peter: "De Kennisbank is ontstaan vanuit de behoefte in de branche om kennis met betrekking tot data-uitwisseling met elkaar te delen. Iedereen in de branche weet dat data het nieuwe goud is, dat goede uitwisseling van data ervoor kan zorgen dat processen soepel verlopen. Tegelijkertijd constateerden wij dat er geen centrale plek was waar de kennis over data-uitwisseling verzameld was en kon worden opgehaald door de partijen in de keten die bij deze data-uitwisseling betrokken zijn. Denk aan informatie over autorisatiebeheer, het opvragen van tarieven en premies via VPI, het uitwisselen van prolongaties met adviseurs via ADN en het rapporteren aan verzekeraars conform het NVGA protocol. Daarop besloten we een digitale bibliotheek te bouwen: de Kennisbank Data Exchange. Deze bevat op dit moment zo'n 250 kennisinhoudelijke artikelen over data-uitwisseling, met zeer veel verwijzingen naar rapporten, websites en dergelijke."

Michael: "De Kennisbank bestaat uit zes onderdelen: Databronnen, Toegang, Transport, Gegevensstandaarden, Services en Algemeen. In dat laatste onderdeel zijn verwijzingen opgenomen naar rapporten, papers, standaarden, overzichten en een begrippen- en afkortingenlijst. Elk onderdeel heeft dezelfde indeling: Wetgeving, Bouwstenen/Principes, Oplossingen gericht op de particuliere klant, Oplossingen gericht op de zakelijke klant en Oplossingen gericht op de keten. De Kennisbank is vrij toegankelijk, iedereen met een vraag over data-uitwisseling kan er op zoek naar informatie. Als een medewerker van een softwarebedrijf of een gevolmachtigde software wil ontwikkelen, dan kan hij in de Kennisbank bijvoorbeeld vinden of er al een standaard is en hoeft hij het wiel niet opnieuw uit te vinden."

Waarom is de Kennisbank belangrijk?

Michael: "Wij zijn ervan overtuigd dat de ontwikkeling van een branchebrede set van afspraken

en voorlichting op het gebied van data-uitwisseling cruciaal en vanzelfsprekend is voor een efficiënte samenwerking in de keten. Eén van de belangrijke thema's daarin is de druk op kosten. Alle partijen hebben te maken met een applicatielandschap, een goede uitwisseling van data kan ervoor zorgen dat processen binnen dat landschap vloeiend lopen. Bijvoorbeeld om een veelgehoorde wens als dubbele invoer van gegevens te voorkomen. Via de Kennisbank maken we efficiënt gebruik van de reeds ontwikkelde en aanwezige kennis op het gebied van data-uitwisseling."

Wordt de Kennisbank Data Exchange, die ruim een jaar geleden werd opgeleverd, veel geraadpleegd?

Peter: "Ondanks dat we nog niet veel ruchtbaarheid aan de Kennisbank hebben gegeven, zijn inmiddels 3300 artikelen daadwerkelijk gelezen. We voorzien dus blijkbaar in een behoefte. Dat weten we ook omdat we vanuit de markt de vraag hebben gekregen om alle API's (applicati-programming interface) te inventariseren en

te publiceren in de Kennisbank. API's zoals het opvragen van voertuiggegevens bij het RDW door het kenteken in te vullen en zoals het beoordelen van de herbouwwaarde van een pand op basis van het postcode en huisnummer. Die vraag zijn we nu aan het onderzoeken. Verder gaan we een brede uitvraag doen naar de aanvullende behoeften inzake kennis op het gebied van data-uitwisseling. De uitkomsten daarvan nemen we mee in het doorontwikkelen van de Kennisbank in 2024."

Michael: "Heel eerlijk: de Kennisbank is per definitie incompleet. Er is een prachtige basis gelegd, maar er is nog genoeg content die door de redactieraad moet worden beoordeeld en geaccordeerd. Bovendien gaan de ontwikkelingen op het gebied van data-uitwisseling razendsnel. Met elkaar moeten we ervoor zorgen dat de Kennisbank blijft beantwoorden aan de steeds veranderende vraag in de markt. Wij hopen dan ook dat alle partijen in de keten, verzekeraars, gevolmachtigden, serviceproviders én leveranciers, interessante artikelen blijven aanleveren."

Michael Mackaaij
Voorzitter van CGA

Michael Mackaaij:
"De ontwikkeling van
branchebrede afspraken
op het gebied van data-
uitwisseling is cruciaal
voor een efficiënte
samen-werking in de
keten"





Dealerglass
maakt
ruiherstel bij
de merkdealer
mogelijk!

Meer weten?



SCAN DE QR-CODE

*** Dealerglass**
Origineel is altijd beter.



SAMENWERKING
GLASVERZEKERING

SAMEN WERKT HET BETER

www.sgv.nl | info@sgv.nl



En dat ze aan ons doorgeven aan welke informatie op het gebied van data-uitwisseling ze nog meer behoefte hebben."

Wat betekent de Kennisbank Data Exchange voor gevolmachtigden?

Michael: "De plek van gevolmachtigden in de keten vind ik de meest complexe. Aan de ene kant is er de koppeling met meerdere verzekeraars en aan de andere kant hebben ze te maken met tot wel honderden bemiddelaars die zich bij hen hebben aangesloten. Met hun applicatielandschap proberen ze complexe bedrijfsprocessen te beheersen. Ik ben van mening dat IT de cruciale succesfactor gaat worden van het volmachtbedrijf. Het volmachtbedrijf van de toekomst is voor mij een IT-bedrijf, dat in staat is om alle processen schaalbaar te automatiseren en de data goed, veilig en snel te verwerken. Bij partijen die dat hebben uitbesteed aan softwarehuizen is het cruciaal dat die uitbestedingsrelatie optimaal gemanaged wordt. Want als gevolmachtigde ben jij verantwoordelijk voor wat daar gebeurt. De Kennisbank zorgt voor verdieping, zodat je een goede gesprekspartner bent van de systeemhuizen. Het alternatief is dat je alle applicaties zelf bouwt en daarmee de

volledige regie houdt op je IT, zoals sommige grote volmachten doen. Dan helpt de kennisbank je met het nemen van de goede beslissingen om je eigen software zo efficiënt mogelijk te ontwikkelen, met gebruik van de al aanwezige standaarden. Kan dat ook zonder Kennisbank? Ja, maar ik denk dat je dan een inefficiënt en duurder proces krijgt. De keten wordt daarmee sub-optimaal."

Peter: "Het gebruik van de huidige kennisbank laat zien dat veel partijen, waaronder volmachten, al gebruik maken van de kennisbank. Maar wellicht geldt dat niet voor iedere gevolmachtigde. Ik weet zeker dat alle volmachtpartijen belangrijke informatie kunnen vinden in de Kennisbank van de toekomst. Zeker als gebruik wordt gemaakt van de uitnodiging om een bijdrage te leveren aan het vullen van de hiaten die zij zien. Dus we roepen alle partijen op om te consumeren én te participeren door het stellen van vragen of door relevante artikelen aan te leveren. De Kennisbank Data Exchange is een non-profit, niet commercieel initiatief van CGA en SIVl dat gratis aan de markt beschikbaar wordt gesteld. Als gebruiker kun je niet verliezen!"



MAURICE JONGEN (ASSICURO ASSURADEUREN), LEVENT TÜRKMEN (BESTUURSLID NVGA),
ELLIS DE HAAN (SUREBUSINESS) EN GEERT DE JONG (VELDSINK GROEP)

**'Als gebruikersgroep
leren we van elkaars
ervaringen en kunnen
we prioriteiten stellen'**

Binnen de volmachtbranche wordt grootschalig gebruik gemaakt van de systeemhuizen ANVA, CCS en DIAS. Op initiatief van de NVGA delen drie gebruikersgroepen hun kennis en ervaring over de samenwerking met die systeemhuizen met elkaar. Zo kunnen partijen in de branche van elkaars situatie leren en oplossingen die bij de één goed werken kunnen door de ander worden overgenomen. Waar nodig kunnen schakels in de branche, waaronder de systeemhuizen, worden geholpen in de prioriteitsstelling.

Tekst Martin Veldhuizen

Gevolmachtigden zijn bij de uitvoering van hun bedrijfsprocessen afhankelijk van een aantal systeemhuizen, zoals ANVA, CCS en DIAS. De steeds wijzigende wet- en regelgeving waar de branche mee te maken heeft, heeft ook impact op de software waarmee ze werken. Helaas zijn de gebruikers daarbij afhankelijk van de snelheid waarmee de systeemhuizen de software aanpassen. Terwijl de systeemhuizen van alle kanten bestookt worden met verzoeken om aan bepaalde zaken prioriteit te geven.

Al die individuele acties richting de systeemhuizen zijn weinig efficiënt, zegt NVGA-bestuurslid Levent Türkmen, die is aangeschoven bij een gesprek met Geert de Jong van Veldsink Groep, Ellis de Haan van SUREbusiness en Maurice Jongen van Assicuro Assuradeuren. Geert, Ellis en Maurice vertegenwoordigen de gebruikersgroep waartoe ze behoren. Gebruikersgroepen die per systeemhuis hun kennis en ervaring met elkaar delen om van elkaars oplossingen te leren.

Geert de Jong
Veldsink Groep




Levent Türkmen

Bestuurslid NVGA

ANVA

Een initiatief dat ooit begon bij Geert, vertelt de manager functioneel beheer. "Wij merken dat de systeemhuizen moeite hebben om alle veranderingen als gevolg van wet- en regelgeving bij te houden. Ook word niet altijd voorzien in een passende functionaliteit voor branche-initiatieven zoals uniformering volmachtketen, directe schadeafhandeling en het opschonen van gegevens als gevolg van de AVG. Toen wij een jaar of twee geleden tegen een aantal gebruikersproblemen aanliepen, zochten Mathieu van der Wee van AON, Miranda van de Minkelis van SAA en ik elkaar op. Sindsdien komen we regelmatig bij elkaar om gemeenschappelijke zaken met betrekking tot ANVA te bespreken. Later haakten ook andere partijen als Nedasco en Zicht aan. We lopen tenslotte allemaal tegen dezelfde uitdagingen aan, bijvoorbeeld op het gebied van compliance, naverrekening en de sanctiewet/UBO controle. Het is fijn om die onderwerpen onderling te bespreken en te horen welke oplossingen iedereen bedacht heeft."

Level7 van CCS

Ellis vertegenwoordigt de gebruikersgroep CCS Level/7. Daarvoor geldt min of meer hetzelfde als voor ANVA, vertelt de directeur IT van SUREbusiness. "Ook al werk je met hetzelfde systeem, iedereen gebruikt het op een andere manier. Sommigen gebruiken de standaardoplossing van het systeemhuis, sommigen hebben er een applicatie aan gekoppeld van een andere leverancier en weer anderen hebben zelf een oplossing gebouwd. Het is interessant om met gebruikers informatie uit te wisselen hoe zij bepaalde problemen hebben opgelost. Zo heb ik laatst een andere volmacht uitgelegd hoe en waarom wij voor de verzending van ADN-berichten Aplaza gebruiken in plaats van Solera. Als ik hoor hoe zaken bij andere partijen zijn georganiseerd, valt mijn mond soms open van verbazing. Waarom weten wij dat niet, denk ik dan. Wat fijn is: we zitten om tafel met mensen die veel kennis hebben, het systeem Level7 kennen én beslissingsbevoegd zijn."

Ellis de Haan
SUREbusiness



Eén van de wensen op het lijstje van Ellis is monitoring van de prolongaties. Want het prolongatieproces loopt in Level7 nog wel eens vast en als gebruiker kun je dan niet goed zien hoe ver het proces is. "Dat inzicht wil ik wél hebben", zegt Ellis, die er tijdens één van de bijeenkomsten van haar gebruikersgroep achter kwam dat andere partijen zelf iets ontwikkeld hebben om dat euvel op te lossen. Ook hoorde ze dat CCS voor één specifieke gebruiker bezig is met de ontwikkeling van een tool die het probleem moet verhelpen. "Ik heb bij CCS aangegeven dat ik ook zeer geïnteresseerd ben in de oplossing die ze aan het bouwen zijn."

DIAS van Blinqx

Maurice, manager volmacht bij Assicuro Assuradeuren, voert het woord namens de groep gebruikers van DIAS. Die gebruikersgroep kwam tot nu toe één keer bij elkaar. Maurice merkte direct het nut ervan. "Als je een probleem bij DIAS aankaart, dan krijg je soms het idee dat het probleem alleen bij jou speelt. Later blijkt dan dat DIAS voor bepaalde partijen iets

geprogrammeerd heeft, terwijl anderen die het systeem ook gebruiken die oplossing niet kennen. Het is goed om daar met andere gebruikers van DIAS naar te kijken en van elkaar te leren. Persoonlijk hoop ik dat DIAS bij het ontwikkelen van systemen wat meer aan de verplichtingen op het gebied van compliance denkt. Het zou prettig zijn als er iets wordt gebouwd waarmee ik met één druk op de knop een vraag over autorisatiebeheer kan beantwoorden. Nu moet ik steeds printscreens maken. Al moet ik erbij zeggen dat DIAS druk bezig is de applicatie te verbeteren. Zij nemen bedrijven over die toegevoegde waarde bieden en zijn zeer ambitieus."

Maatwerkoplossing

Geert herkent de opmerkingen van Maurice, "Het komt denk ik ook doordat ze zelf geen goed en volledig inzicht hebben in wat ze allemaal aan maatwerk hebben opgeleverd. Een voorbeeld: met Veldsink Advies nemen we veel portefeuilles over en bij ANVA zochten we tevergeefs naar een oplossing die ons daarbij ondersteunt. ANVA heeft wel een oplossing voor conversies,



Goed advies is **goud** waard!

Goed advies is niet altijd even makkelijk. Want elke klant heeft een andere leefsituatie en andere wensen. Met onze particuliere verzekeringen Basis, Uitgebreid en Excellent houden wij rekening met al die verschillende wensen. Door aantrekkelijke modules en keuzemogelijkheden die beter aansluiten op de behoeftes van de klant. Zo hopen we rechtsbijstand iets makkelijker te maken. Zodat uw adviseurs rechtsbijstand meenemen in het advies naar de klant en zodat wij klanten kunnen bijstaan bij een juridisch conflict.

Bedankt voor de fijne samenwerking in 2023. Wij hopen deze in 2024 te kunnen voortzetten. Wij wensen u gezellige feestdagen en op zakelijk én persoonlijk vlak een geweldig, gezond en gelukkig 2024.

ARAG

**juridisch
probleemoplossers**

**Maurice Jongen**

Assicuro Assuradeuren

maar daarbij ontbreekt de functionaliteit om verwijzingen tussen relaties aan te brengen. Via Aon kwamen we erachter dat ze voor hen een passende maatwerkoplossing hadden bedacht.”

Maurice en Geert zijn wel blij met het initiatief van beide systeemhuizen om via de DIAS Volmacht Adviesraad en de Customer Advisory Board (ANVA) een aantal grote gebruikers van hun systeem eens in de zoveel maanden bij te praten over de ontwikkelingen waarmee ze bezig zijn. Geert: “We willen bijvoorbeeld graag weten welke mogelijkheden ANVA over een paar jaar biedt. Het is mooi dat we kunnen meepraten en onze wensen en prioriteiten kunnen bespreken.”

De CCS gebruikersgroep werd eind november door de directie van het systeemhuis bijgepraat over de strategische keuzes en de verdere ontwikkeling van Level7. Dit interview vond daarvoor plaats, maar Ellis wist wel met welke onderwerpen ze het gesprek inging. “We willen inzicht in de maatwerkoplossingen die er zijn. Dat moeten wat ons betreft generieke

oplossingen worden voor iedereen die van het systeem gebruik maakt. Verder willen we graag de visie van CCS horen en inzicht in de roadmap voor de komende jaren. En we hopen invloed uit te kunnen oefenen op de prioriteiten van CCS.”

Branchebrede problemen

Dat is precies wat de NVGA voor ogen heeft met de gebruikersgroepen, bevestigt Levent. “Wij vinden het belangrijk dat binnen de gebruikersgroepen ervaringen worden gedeeld. Zodat gevolmachtigden die met hetzelfde systeem werken van elkaars problemen en oplossingen kunnen leren en gezamenlijk kunnen afstemmen welke onderwerpen prioriteit hebben. Met die informatie kan het bestuur van de NVGA worden geïnformeerd over de branchebrede problemen die er met betrekking tot de verschillende systeemhuizen zijn. Ik denk dat de kans groot is dat we dan gehoord worden en invloed kunnen uitoefenen op de agenda's van de systeemhuizen. Die krijgen niet langer allerlei individuele verzoeken van gevolmachtigden, maar wensen en prioriteiten namens de gehele branche.”



Europese verordening Digital Operational Resilience Act

DORA: wacht niet af maar ga nu aan de slag!

Sinds januari dit jaar is de Europese Verordening Digital Operational Resilience Act (DORA) van kracht. DORA is een richtlijn met uniforme eisen voor de beveiliging van netwerk- en informatiesystemen van bedrijven die actief zijn in de financiële sector. Verzekeraars, gevolmachtigden en andere financiële instellingen moeten per 17 januari 2025 aan DORA voldoen. Dat lijkt ver weg, bovendien is er onduidelijkheid over de richtlijnen. Toch is rustig afwachten niet handig, zeggen vertegenwoordigers van verzekeraar a.s.r., volmachtbedrijf Alpina en ICT-bedrijf Missing Piece, die allen te maken krijgen met de invoering van DORA.

Tom van Gelder is Managing Director bij ICT-bedrijf Missing Piece

"Als ICT-bedrijf staan wij niet onder toezicht van DNB en de AFM. We hoeven zelf dus niet te voldoen aan DORA, maar veel van onze klanten wel."

DORA houdt ons dit jaar flink bezig. Voor veel van onze klanten is het onbekend terrein, zij vragen ons wat het voor hun organisatie betekent en hoe ze ermee om moeten gaan. Helaas zijn er vooralsnog meer vragen dan antwoorden. Dat de digitale weerbaarheid van de financiële sector omhoog moet, daar zijn we het allemaal wel over eens. Maar het is nog niet duidelijk wat vanuit DORA nu precies verwacht wordt, wat wetgeving en wat richtlijn is. Niet voor niets pleit het Verbond van Verzekeraars voor proportionele regelgeving, die gebaseerd is op bij de verzekeringsbranche passende risico's.

Als gevolmachtigde zou ik overigens niet wachten op die regelgeving. Want ik vind dat bij veel van onze klanten het basisniveau van cybersecurity naar een hoger niveau moet. Ten eerste, en ik denk dat dit wetgeving wordt vanuit DORA, moeten bedrijven toe naar een eigen IT-omgeving en kunnen aantonen dat ze daarop in control zijn. Het delen van een netwerk, servers, identificatie of autorisatie met anderen zal naar mijn verwachting niet meer worden toegestaan.

Voor sommige klanten zal dat best een uitdaging zijn, want het vraagt bijvoorbeeld om een hogere IT-investering dan voorheen.

Verder onderschatten veel klanten de noodzaak van awareness en digitale volwassenheid van de gebruikers. In 99 van de 100 gevallen worden problemen op het gebied van cybersecurity veroorzaakt doordat iemands password makkelijk te kraken is of omdat een medewerker op een besmette link klikt. Om medewerkers echt digitaal weerbaar te maken, moet je ze zo'n drie jaar lang één uur per maand trainen in cyberrisico's. Dat gaat trouwens hand in hand met een

'De digitale weerbaarheid van de financiële sector moet omhoog'



goed securitybeleid van de organisatie. Heeft de directie in kaart gebracht welke risico's het bedrijf loopt en is voor iedereen duidelijk wat er moet gebeuren als er sprake is van een datalek of cyberaanval? Helaas ontbreekt het daar nog wel eens aan.

Tenslotte vind ik dat bedrijven van reactieve security naar pertinente en proactieve monitoring moeten. Dus geen hoge muren om je systemen bouwen en dan maar hopen dat ze hoog genoeg zijn als je wordt aangevallen. Maar uitgaan van een cyberaanval en je security zo inrichten dat je het direct constateert wanneer je wordt aangevallen, dat je de aanval meteen analyseert en dat er een protocol ligt om in te grijpen.

Zeker op het gebied van security leggen wij de lat hoog, voor onszelf en voor onze klanten. Wij anticiperen voortdurend op wet- en regelgeving op het gebied van cybersecurity, zoals DORA,

NIS2 en de richtlijnen van het Nationaal Cyber Security Centrum. We beschikken over een ISO-certificering en ISAE-verklaring en gaan voor het verwerkingsjaar 2023 over naar de hogere SOC2 standaard, een continue audit op ons securitybeleid, zodat we kunnen aantonen dat we het beleid volgen en altijd in beeld hebben waar het beter kan.

Als ICT-partner van organisaties in de financiële dienstverlening voelen wij de verantwoordelijkheid om hen én de verzekeringsbranche in zijn algemeenheid veilig te krijgen en te houden. Heel eerlijk: ik maak mij best wel zorgen of alle partijen in de branche weten wat DORA straks van hen vraagt. We werken er in ieder geval hard aan om hen bewust te maken van de risico's die ze lopen op IT-gebied en helpen ze graag met concrete maatregelen om die risico's te beperken."

Chief Risk Officer Patrick de Jong en bedrijfsjurist Arno Vriends werken bij Alpina

"Op verzoek van de AFM hebben wij recent een self-assessment gedaan op de richtlijnen van DORA. Daaruit kwam naar voren dat wij onze standaarden op het gebied van informatiebeveiliging nog verder moeten verhogen.

Alpina heeft een uitgebreid IT-landschap met een centraal netwerk en losstaande netwerken, en een mix van zelfbouwsystemen en applicaties van derden. Grip op de keten is één van de eisen van DORA, dus leveranciersmanagement wordt cruciaal. Dat wij een deel van onze dienstverlening hebben uitbesteed, ontslaat ons natuurlijk niet van de verplichting om de IT-security en informatiebeveiliging op orde te hebben. Wij zijn bezig om de certificering ISO 27001 te krijgen en gaan periodiek via SLA-afspraken met onze leveranciers monitoren dat zij voldoen aan onze standaarden.

De uitdaging van DORA zit 'm in de proportionaliteit van de richtlijnen. De reguleringsnormen zijn niet helemaal duidelijk en op Europees niveau nog in ontwikkeling, maar dat betekent niet dat wij achterover leunen. Vooral contractueel ligt er het nodige werk om de overeenkomsten en de daarin vermelde afspraken te inventariseren. Waar nodig zullen we bij leveranciers een auditrecht bedingen of een exit strategie bespreken. En als we nieuwe relaties aangaan, houden we bij de selectie van partijen en het maken van afspraken uiteraard rekening met DORA.

'De uitdaging zit 'm in de proportionaliteit van de richtlijnen'

De lat ten aanzien van DORA ligt hoog. Alpina heeft met ongeveer 100 IT'ers veel expertise in huis. Daarnaast kunnen we ons door onze omvang ook verschillende experts veroorloven, zoals een (chief) information security officer, een leverancier/contractmanager en een IT auditor. Kleinere volmachtbedrijven hebben die luxe mogelijk niet en dat maakt het voor hen wellicht lastiger om aan de richtlijnen van DORA te voldoen.

Wij bemerken dat er in het volmachtkanaal meer aandacht komt voor DORA. Dat was aanvankelijk minder en dat had vermoedelijk ook te maken met onduidelijkheid over de reikwijdte en scope. DORA zou slechts van toepassing zijn op organisaties met meer dan 250 FTE of een jaaromzet van 50 miljoen euro, maar bedenk dat via de VSV of het werkprogramma ook DORA-gerelateerde normen op gevolmachtigden afkomen. In de nieuwe VSV staat bijvoorbeeld een bepaling dat gevolmachtigd agenten zich maximaal moeten inspannen om cyberbedreigingen te mitigeren. Het is logisch dat verzekeraars willen dat gevolmachtigden grip hebben op hun informatiebeveiliging.



DORA is trouwens veel breder dan slechts een IT-vraagstuk. Ook de aanschaf van printers of het afvoeren van vertrouwelijke documenten kunnen betrekking hebben op de informatiebeveiliging. Ons advies is daarom om je er echt in te verdiepen. Beoordeel als gevolmachtigde waar je nu staat, breng je huidige weerbaarheid ten opzichte van cyberaanvallen in kaart en bekijk wat er vanuit DORA nog meer van je wordt verwacht. Ga ook het gesprek aan met de verzekeraars waarvan je een volmacht hebt, zodat je snapt wat de implicatie van DORA voor je bedrijf is. En stel de leveranciers van je netwerk en applicaties de vragen die je uit hoofde van DORA moet stellen.

Waarschijnlijk worstelt iedereen met de vraag wanneer je veilig genoeg bent, maar de verantwoordelijkheid daarvoor ligt altijd bij jezelf. Of een goede informatiebeveiliging nu via de VSV, het werkprogramma of DORA wordt vereist, gevolmachtigden moeten met DORA aan de slag."

Erik Gilbers is programmamanager DORA bij a.s.r., Sandra Groenewold IT Risk Manager en lid van het projectteam DORA

"Onze aanpak laat zich het best omschrijven als: 'Hoe eet je een olifant? Hapje voor hapje.' Want hoewel we al aan veel richtlijnen van DORA voldoen, is het nog steeds ontzettend veel."

Bij a.s.r. pakken we DORA op als project. We hebben onder andere een GAP-analyse gemaakt op alle werkstromen en wetsvoorstellen. Daaruit is gebleken dat DORA vrijwel alle facetten raakt van ons bedrijf, van ICT en contractmanagement tot de operationele afdelingen. We zullen bijvoorbeeld ons CMDB-proces (Configuration Management Database) moeten aanpassen, zoals onze communicatie bij het melden van incidenten. En operationele afdelingen moeten

herstelplannen maken met diverse scenario's voor het geval ze getroffen worden door een cyberaanval.

Het projectplan is zeer recentelijk afgerond, we beginnen de komende weken met, de uitvoering daarvan. De focus ligt vooralsnog vooral op onze eigen bedrijfsonderdelen en entiteiten. DORA is goed voor zowel de verzekeringsindustrie als de consument, maar het is wel ontzettend veel.



'Het is niet slim als partijen individueel aan de slag gaan'

Level 1 bevat zo'n 600 regels, bij level 2 komen daar nog een stuk of 500 regels bij. Een snelle eerste analyse leert ons dat we al aan een groot deel van de richtlijnen voldoen, maar we gaan nog eens goed checken of we daar écht aan voldoen. We pakken het project in ieder geval pragmatisch aan. We gaan niet steeds opnieuw het wiel uitvinden en onnodig druk leggen op de organisatie, maar kijken in de processen wat we al hebben, wat we kunnen (her)gebruiken en wat we eventueel kunnen upgraden.

De DORA-wetgeving raakt ook alle externe partijen waarmee wij samenwerken, zoals leveranciers en gevolmachtigden. Het Verbond van Verzekeraars speelt daar naar onze mening een belangrijke rol in. De ervaring leert dat de wijze waarop het Verbond dit soort zaken aanpakt van hoge kwaliteit is. Bovendien denken wij dat het niet slim is dat partijen in de branche allemaal individueel aan de slag gaan. Het is beter dat we er, via het Verbond, voor zorgen dat de gevolmachtigden van alle verzekeraars zoveel mogelijk dezelfde eisen en richtlijnen vanuit DORA naleven en dat er geen wildgroei ontstaat.

Wij hopen dat een centrale aanpak ervoor zorgt dat de eisen die verzekeraars aan gevolmachtigden stellen gelijk worden getrokken. a.s.r. vraagt op dit moment al een aantal zaken aan gevolmachtigden, zoals een privacy- en een ISAE

verklaring. We zien in de markt dat verzekeraars nog niet dezelfde zaken uitvragen en dat leidt tot de vraag waarom a.s.r. deze informatie nodig heeft. Voorlopig wachten wij af wat er centraal georganiseerd wordt, al zitten we ondertussen niet stil. Volmacht is bijvoorbeeld een aparte werkstroom in ons project en onze afdeling Juridische Zaken onderzoekt momenteel wat gevolmachtigden al doen en aanvullend nog moeten gaan doen voor DORA.

Het voorkomen van een cyberaanval zit 'm ook in het bewustzijn van medewerkers. Bij a.s.r. stimuleren we dat bewustzijn onder andere met Gamification en trainingen via Hoxhunt. Op korte termijn gaan we een reeks roadshows organiseren waarin we DORA aankondigen. Ook gaan we interne Q&A sessies worden georganiseerd over DORA. Dat is wat ons betreft een bijkomend positief effect van DORA: het zorgt voor meer awareness in onze branche. En dat is hard nodig."

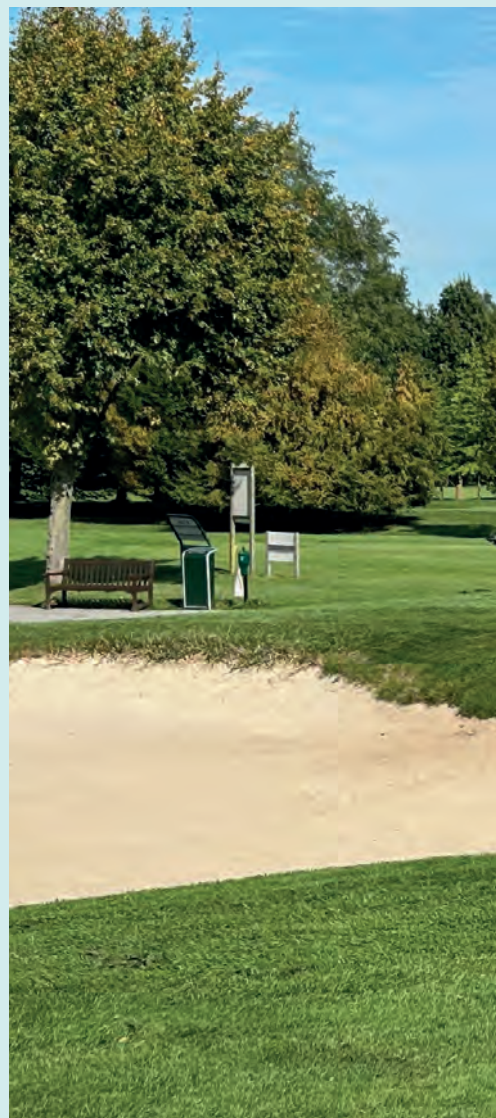
Terugblik op het NVGA golfevent

Op 27 september was het weer zover: onze jaarlijkse golfdag! Op deze mooie zonnige dag verzamelde zich een record van 140 enthousiaste deelnemers op de prachtige golfbaan van Golfclub Cromstrijen in Numansdorp. Naast de 18-holes en de 9-holes wedstrijd, werd er weer een golfclinic verzorgd voor de beginners onder ons en kon men een gooi doen naar mooie prijzen bij 'beat the pro'.

Na een dag vol sportieve uitdaging was het tijd om samen bij te komen onder het genot van een hapje en een drankje bij Hole 19.

Graag bedanken wij onze sponsors Midglas, Rhion en MainPlus.

We kijken nu al uit naar volgend jaar!





AGENDA + KORT NIEUWS

17

APR 2024

ALV en congres

De jaarlijkse Algemene Ledenvergadering vindt samen met het NVGA-congres plaats op 17 april 2024. Noteer deze datum dus vast in je agenda! Aanmelden kan binnenkort via de website.

Innovatieprijs 2024

Op 17 april 2024 is het weer zover: de uitreiking van de NVGA AM Innovatieprijs, voor de meest bijzondere en duurzame innovatie binnen het volmachtkanaal.

In een tijd waarin consolidatie, efficiency, wet- en regelgeving en hoogwaardige dienstverlening centraal staan, is creativiteit en innovatie meer dan ooit van belang. Om deze innovatiekracht te bevorderen en de partijen die zich hiermee bezighouden een welverdiende boost te geven, is de NVGA AM Innovatieprijs in het leven geroepen. De prijs richt zich niet alleen op IT-oplossingen, maar verwelkomt ook vernieuwende vormen van samenwerking, procesverbetering en klantbediening. De prijs staat open voor elke organisatie die actief is binnen de keten, of het nu gaat om verzekeraars, ketenpartners, toeleveranciers of start-ups.

De inschrijving staat open tot en met 15 januari 2024.

Voor meer informatie, het reglement en inschrijven kijk je op www.nvga.org/nvga/nvga-am-innovatieprijs.



Herbouw volmacht platformen

Begin dit jaar is Solera onder aansturing van het platform volmacht van het Verbond gestart met de herbouw van de volmachtplatformen CHV/VRA en VPI.

De applicaties en platformen krijgen een technologische upgrade, waardoor ze een betere performance gaan leveren en weer toekomstbestendig zullen zijn op het gebied van wetgeving, standaarden, definities en security. Voor de CHV/VRA geldt daarnaast dat Solera het aanleveren van bestanden heeft gesplitst van de verwerking. Klanten kunnen er straks bijvoorbeeld voor kiezen om alleen de nieuwe Data Collectie Hub te gebruiken en het VRA-deel zelf te ontwikkelen. Solera voldoet hiermee aan een sterke wens van de markt om meer regie te krijgen over de keten.

Parallel daaraan werkt Solera in een aantal fases aan een herbouw van het VPI-platform. Er komt straks een selfservice model voor de rekenboxen, waarbij gebruikers die dat willen veel meer in staat zullen zijn om zelf de boxen te beheren, te onderhouden en de definities vast te stellen. Willen ze iets wijzigen, dan hebben ze Solera als leverancier in principe niet meer nodig. Al blijft Solera die mogelijkheid natuurlijk nog wel faciliteren. Daarnaast bieden de nieuwe rekenboxen betere prestaties en zijn er qua schaalbaarheid nauwelijks grenzen.

Soepele overgang

In Q1 van 2024 start Solera een pilot met een selecte groep verzekeraars, het kwartaal erna begint de daadwerkelijke migratie voor CHV/VRA naar het nieuwe platform. Het wordt volgens Solera een soepele overgang, waarvan de markt nauwelijks iets zal merken. Er wordt uiteraard wel over gecommuniceerd. Solera bespreekt de voortgang van dit project sowieso ieder kwartaal in de Customer Advisory Board met het platform volmacht van het Verbond en de NVGA. Daarnaast communiceert Solera de impact van dit project individueel met alle volmachten, verzekeraars en andere stakeholders.



Webinar

'Duurzaamheid in de verzekeringsbranche'

Begin gewoon, zet kleine stapjes en geniet van de reis. Dat was de boodschap van Kees Dullemond van INSVER en Marcella Mekenkamp van De Duurzame Adviseurs bij het webinar 'Duurzaamheid in de Verzekeringsbranche' dat de NVGA voor haar leden in november organiseerde.

Bij 80% van de Nederlandse bedrijven is duurzaamheid onderdeel van de strategie. Voor een beter milieu, om kosten te besparen of vanwege eisen van de overheid. Nederland heeft het klimaatakkoord van Parijs ondertekend, waarbij de afspraak is gemaakt om de stijging van de temperatuur wereldwijd te beperken tot maximaal 1,5 graad. Om dat te realiseren moeten we in 2030 49% minder CO2 uitstoten dan in 1990 en in 2050 moet de uitstoot van broeikasgassen met 95% zijn afgenomen. Maar het merendeel van die bedrijven heeft behoefte aan (financieel) advies rond hun verduurzamingsplannen.

De Duurzame Adviseurs geeft bedrijven en overheden duurzaamheidsadvies, INSVER doet dat voor de verzekeringsbranche. Bij het Webinar 'Stappenplan duurzaam ondernemen' stond ondernemingsplanning en duurzaamheid in de verzekeringsbranche centraal. Waarom, hoe en wat kunnen gevolmachtigden doen om een bijdrage te leveren aan een duurzamere wereld?

Waarom?

In een circulaire economie, waarin producten worden gedeeld en zoveel mogelijk worden hergebruikt, kan de verzekeringsbranche niet

achterblijven. Omdat duurzame producten simpelweg beter zijn voor het milieu, maar ook omdat klanten het van ons vragen én omdat de wetgeving het vereist. Vanaf 2024 is binnen de Europese Unie immers de Corporate Sustainability Reporting Directive (CSRD) van kracht, een richtlijn die bedrijven verplicht te rapporteren over de impact van hun activiteiten op mens en milieu. De richtlijn geldt voorsnog alleen voor bedrijven met meer dan 250 medewerkers, meer dan 40 miljoen euro omzet per jaar en meer dan 20 miljoen euro op de balans, maar de verwachting is dat ook kleinere bedrijven hier in de toekomst niet aan ontkomen.

Kees: "Door consolidatie voldoen steeds meer Nederlandse volmachtbedrijven aan deze richtlijn, maar er zijn genoeg andere redenen om met duurzaamheid aan de slag te gaan. Onze samenleving is in transitie. Willen we als branche ook in de toekomst succesvol zijn, dan moeten we die transitie vertalen naar acties in onze bedrijfstak. Zo heeft het Verbond van Verzekeraars in samenwerking met andere partijen dit jaar een manifest opgesteld met uitgangspunten voor duurzaam schadeherstel. Repareren in plaats van vervangen wordt de norm."

Hoe?

De verzekeringsbranche krijgt te maken met (nieuwe) risico's als gevolg van de klimaatverandering. Extreem weer, overstromingen en natuurbranden hebben impact op producten als de inboedel-, opstalverzekering en reisverzekering. Daarnaast zorgt de transitie naar een duurzame wereld voor nieuwe technieken zoals windmolens, laadpalen, zonnepanelen, waterstofopslag en buurtbatterijen die verzekerd moeten worden. Met een stappenplan, waaronder het verzamelen van informatie, het betrekken van medewerkers en klanten bij de plannen, het formuleren van concrete doelstellingen en het uitvoeren van de plannen, helpt INSVER ondernemers bij hun verduurzamingsplannen.

Kees: "Welke klanten door de gevolgen van klimaatverandering worden geraakt en hoe wij hen daarbij kunnen helpen, vind ik een interessante vraag voor de branche. Ga langs bij die klanten en bespreek hoe we in onze advisering en productontwikkeling kunnen inspelen op hun risico's. Denk bijvoorbeeld aan het verzekeren van deelbezit van auto's, een premiekorting voor gecertificeerde duurzame bedrijven, het meeverzekeren van vrijwilligerswerk op de aansprakelijkheidsverzekering en een premiekorting bij beheerst rijgedrag."

Wat?

Bepaal als management wat je wil doen op het gebied van duurzaamheid en schrijf de concrete stappen op die je gaat zetten. Marcella: "Maak je wagenpark elektrisch en biedt medewerkers elektrische fietsen aan, zet minder lampen en minder elektronica aan en zorg ervoor dat je apparatuur 's avonds wordt uitgeschakeld, zorg voor vegan producten in je bedrijfskantine, geef medewerkers in tijd of geld een vergoeding voor vrijwilligerswerk, voer klimaatgesprekken met je klanten en stel een duurzaamheidsmanager of energiehulpverlener aan in je bedrijf. Er zijn legio mogelijkheden."

De maatregelen zorgen niet alleen voor lagere (energie)kosten, het maakt gevolmachtigden ook aantrekkelijker voor (nieuwe) medewerkers en het versterkt de relatie met klanten en verzekeraars. De toekomstbestendigheid van het volmachtkantoor wordt daardoor vergroot, is de overtuiging van Kees. "Duurzaamheid loont en we hebben een lange weg te gaan. Maar een marathon kun je alleen voltooien als je de eerste twee stapjes zet, dus begin gewoon. En geniet van de reis."

Kijk voor meer informatie op www.insver.nl of www.deduurzameadviseurs.nl. Op het extranet van de NVGA kun je het webinar en de daarbij behorende checklists vinden.





Stichting Uniforme Inrichting Volmachten de stand van zaken

Ook in deze laatste editie van het GA-magazine voor 2023 leest u weer een update van de status van de verschillende trajecten binnen SUIV en de ontwikkelingen in de komende periode. We staan stil bij de voortgang van het omzetten van de zakelijke schadeproducten, de implementatie van het NVGA Protocol en de Uniforme Inrichting voor Inkomensproducten en het NVGA Protocol 2.0. Ook geven we een doorkijk naar de nieuwe structuur voor 2024 en ophanging van Volmachtplein binnen SUIV.

Tekst Alex de Ruiter

Status omzetten portefeuilles Zakelijk

De doelstelling is dat de zakelijke Schadeproducten voor de branches Aansprakelijkheid en Brand 31-12-2023 voldoen aan de UIV-uitgangspunten. Deze doelstelling is helaas niet gehaald. In onderstaande tabel het overzicht van de voortgang per eind november.

In 2024 blijft focus nodig op afronden van het UIV-traject. Daarbij blijven we in gesprek met systeemhuizen om de laatste knelpunten in de ondersteunende software te verhelpen. Zo spelen er onder meer nog enkele issues rond de registratie van de naam en het versienummer van de aan de polis gekoppelde AFD-definities

Status Zakelijke standaard mij. Prod.	ANVA	CCS	DIAS	Zelfbouw	Totaal
Geheel afgerond	2	0	1	0	3
85% – 99% producten omgezet	3	4	1	0	8
< 85% van de producten omgezet	36	15	13	4	68
Nog niet gestart of niet bekend	15	5	3	0	23
In afwachting conversie (overname/fusie)	4	0	0	0	4
Totaal	60	24	18	4	106

en levert de registratie van specials en afwijken-
de afspraken binnen de UIV-uitgangspunten bij
sommige systeemhuizen nog blokkades op.

Invoering NVGA Protocol Inkomen en UIV

Naast de uniforme inrichting voor de
Schadeproducten, wordt al geruime tijd gewerkt
aan de uitrol van het NVGA Protocol en de uni-
forme inrichting voor Inkomensproducten. Met
het reguliere NVGA Protocol (NVGA Protocol
Basis) leveren gevolmachtigden aan de verzeke-
raars alle voor het portefeuillebeheer noodzake-
lijke gegevens: gegevens voor toezicht, her-
verzekeren en productmanagement (inclusief
schadesturing).

Het NVGA Protocol Basis bestaat uit drie
onderdelen:

- NVGA Polis-bestand – Standaard voor het
periodiek uitwisselen van gegevens over
polissen;
- NVGA Schade-bestand – Standaard voor
het periodiek uitwisselen van gegevens over
schades;
- NVGA Financieel-bestand – Standaard voor
het periodiek uitwisselen van financiële
gegevens.

De afgelopen jaren werkte SIVI aan de totstand-
koming van het NVGA Protocol Inkomen, als
aanvulling op het NVGA Protocol Basis. Het
NVGA Protocol Inkomen kent twee aanvullende
bestanden:

- Het NVGA Inkomen Polis-bestand, deze
rapportage bevat naast polisgegevens ook
gegevens over de deelnemers op de polis als
dit van toepassing is;
- Het NVGA Inkomen Verzuim-bestand, deze
rapportage bevat de verzuimgegevens en
de individuele schadeberekeningen per
verzuimgeval.

Om te borgen dat AFD-definities van voldoende
kwaliteit zijn en het NVGA Protocol Inkomen
goed wordt ondersteund doen we per product
van een verzekeraar een korte pilot, voordat de
brede distributie plaatsvindt. Met deze pilot wor-
den de verschillende componenten in de totale
keten getest:

- De AFD-definitie voor het betreffende product;
- De ondersteuning vanuit systeemhuizen;
- De ondersteuning vanuit de leveranciers van
verzuimadministraties;
- De verwerking van de NVGA Protocol-
bestanden door Solera.

Op www.suiv.nl/nvga-protocol-inkomen/ kunt
u meer informatie terugvinden over het NVGA
Protocol Inkomen. Verzekeraars benaderen zelf
hun gevolmachtigden voor het opstarten van de
pilots. Neemt u als gevolmachtigde nog niet deel
aan een pilot? Neem dan zelf ook contact op met
uw verzekeraar om met hen de planning door te
nemen, zodat u zich kunt voorbereiden op een
tijdige implementatie.

NVGA Protocol 2.0

Vorig jaar informeerden wij u over het project
NVGA Protocol 2.0. Alle uitgangspunten en
inhoudelijke aanpassingen zijn inmiddels ver-
werkt en beschreven. Een korte toelichting op de
belangrijkste aanpassingen:

- Het 'NVGA Polis-bestand' sluit in het huidi-
ge NVGA Protocol niet aan bij het gebruik
van AFD-definities. In het NVGA Protocol
2.0 worden de polisgegevens in het NVGA
Polis-bestand en in het NVGA Schade-bestand
daarom voortaan opgenomen conform de
specificaties, zoals vastgelegd in de aan de
portefeuille gekoppelde AFD-definitie. Voor
polissen die nog niet zijn gekoppeld aan een
AFD-definitie gebeurt dit op basis van een
minimale standaard AFD-definitie.

- De huidige manier van gegevensaanlevering voor de VRA-dienstverlening door Solera is onvoldoende transparant en niet AVG compliant (er wordt ook data aangeleverd die niet nodig is voor de VRA). Besloten is het NVGA Protocol uit te breiden met voor de VRA benodigde gegevens, zodat transparant wordt welke data de gevolmachtigde uitlevert en voor welk doel. Hiertoe is met Solera vastgesteld welke aanvullende gegevens zij nodig heeft voor de VRA-dienstverlening. Deze gegevens zijn vervolgens opgenomen in het NVGA Protocol 2.0. Het resultaat hiervan is dat er straks alleen nog maar gegevens worden uitgewisseld via het NVGA Protocol 2.0, dat dan tevens voorziet in de gegevensaanlevering voor de VRA. Na de volledige uitrol van het NVGA Protocol 2.0 verdwijnt de aparte gegevensaanlevering voor de VRA op basis van 'datadumps'.
- De aanlevering bevat voor het NVGA Polis-, NVGA Schade- en NVGA Financieel-bestand binnen dezelfde rapportage periode:
 - Alle polissen en polis mutaties binnen de betreffende periode, met een unieke polis versie sleutel;
 - Alle lopende/openstaande schades en schades die gewijzigd zijn binnen de betreffende periode;
 - Alle financiële gegevens.
- Als gevolg van de laatste inzichten in vereisten rond verantwoording (Solvency/IFRS) was een beperkte uitbreiding nodig van de gegevens binnen het NVGA Protocol. Hiertoe is vorig jaar een uitvraag gedaan bij verzekeraars om de eventueel gewenste uitbreidingen ten behoeve van de huidige NVGA Protocollen Polis, Financieel en Schade aan te leveren. De ingediende wijzigingsverzoeken zijn vervolgens beoordeeld door SIVI en de werkgroep NVGA Protocol 2.0. Vervolgens zijn deze ter goedkeuring voorgelegd aan het SUIV-bestuur, het Platform Volmacht en het NVGA bestuur. De gehonoreerde wijzigingen zijn hierna opgenomen in de verschillende protocollen.

Uitrol en tijdslijnen

De nieuwe structuur en benodigde aanpassingen zijn inmiddels besproken met de systeemhuizen, zelfbouwers en met Solera. De oorspronkelijke planning was om het NVGA protocol 2.0 medio 2023 in gebruik te nemen. Dit bleek helaas niet haalbaar voor alle marktpartijen. De huidige verwachting is dat we medio 2024 kunnen starten met de eerste aanleveringen en testen op basis van het nieuwe protocol. De totale uitrol en aanlevering tussen partijen is afhankelijk van meerdere factoren en zal daarom geleidelijk plaatsvinden.

Oplevering ondersteuning NVGA Protocol 2.0 door Solera

Solera verwacht in het tweede kwartaal van 2024 de benodigde aanpassingen gereed te hebben en te kunnen starten met de migraties per verzekeraar. Voorwaarde voor Solera om te kunnen starten is uiteraard dat gevolmachtigden in staat zijn om de bestanden te kunnen aanleveren volgens het NVGA Protocol 2.0.

Gevolmachtigden

Als gevolmachtigde is het belangrijk dat u, zodra deze beschikbaar is, zo snel als mogelijk de minimaal vereiste releaseversie van uw systeemhuis installeert waarin het NVGA Protocol 2.0 wordt ondersteund. Houdt u daar in uw planning voor 2024 alvast rekening mee. Hieronder de huidige planning van de systeemhuizen zoals die bij ons bekend is:

DIAS	Oplevering gepland begin Q1 - 2024
CCS	Oplevering gepland begin Q1 - 2024
ANVA	Start realisatie in Q3 - 2024.

Verwachte opleverdatum nog niet bekend.

Per systeemhuis worden enkele gevolmachtigden gevraagd om deel te nemen in een testtraject. Nadat dit goed is afgerond, vindt de verdere uitrol plaats. Als u bij de brede uitrol de benodigde software heeft geïnstalleerd, kunt u starten met de aanlevering volgens het

NVGA Protocol 2.0 voor verzekeraars die dan in staat zijn om het NVGA Protocol te kunnen ontvangen.

Verzekeraars

Als verzekeraar is het belangrijk dat u tijdig anticipeert op het kunnen ontvangen van de bestanden op basis van het nieuwe NVGA Protocol 2.0 en u er rekening mee houdt, dat u gedurende de transitieperiode zowel bestanden aangeleverd krijgt op basis van zowel 1.0 als 2.0. Door de verschillende oplevermomenten van systeemhuizen en het moment waarop gevolmachtigden over gaan op de nieuwe release van hun systeemhuis starten zij op verschillende momenten in de tijd met de aanlevering volgens NVGA Protocol 2.0.



Figuur 1. Indicatie tijdslijnen uitrol NVGA Protocol 2.0

Begin 2024 ontvangen alle marktpartijen meer detailinformatie over de verdere aanpak ten aanzien van de uitrol.

Inrichten releasematig werken en governance
Op dit moment zijn er geen vaste afspraken rond updates van het NVGA Protocol. Om te kunnen blijven voldoen aan toezicht eisen als IFRS en Solvency II zijn echter periodieke aanpassingen noodzakelijk. Het is belangrijk dat dit in een vast ritme gebeurt, zodat alle partijen hier vooraf rekening mee kunnen houden en de vastgestelde tijdslijnen kunnen halen. Het beheer van een goede releasekalender vraagt ook om duidelijke afspraken rond aansturing en financiering. De afgelopen periode zijn de nodige

voorbereidingen gedaan om te gaan werken volgens een vaste releaseplanning. Begin 2024 informeren wij alle marktpartijen over het nieuwe releaseproces en over de governance rond het beheer van het nieuwe NVGA Protocol.

Nieuwe structuur SUIV en overdracht Volmachtplein naar SUIV

De afgelopen jaren bleek dat SUIV, waarin verzekeraars en gevolmachtigden op basis van gelijkwaardigheid zijn vertegenwoordigd, van grote toegevoegde waarde is voor het succesvol en effectief vormgeven, implementeren en monitoren van processen binnen de volmachtketen. SUIV heeft daarom een blijvend karakter gekregen. Volmachtplein is begin 2022 in gebruik genomen. Vooralsnog alleen ter ondersteuning van het Werkprogramma Risicobeheersing Volmacht. Op dit moment is een werkgroep bestaande uit vertegenwoordigers van zowel gevolmachtigden als verzekeraars bezig met het in kaart brengen van aanvullende benodigde functionaliteiten/modules op Volmachtplein. Om het beheer van Volmachtplein, de regie op de toekomstige ontwikkelingen en de ondersteuning aan gebruikers beter te kunnen borgen, hebben het Verbond van Verzekeraars en de NVGA besloten om Volmachtplein onder regie van SUIV te brengen. Dit vereist een aantal wijzigingen in onder meer het *Reglement Deelnemers en Omslagstelsel Kosten* van SUIV en in de *Gebruiksovereenkomst Volmachtplein*.

Begin 2024 ontvangen alle SUIV-deelnemers en gebruikers van Volmachtplein het aangepaste reglement en omslagstelsel, inclusief een nadere toelichting hierop. Aanvullend organiseren wij in het eerste kwartaal van 2024 een informatiesessie om u verder te informeren. Met deze stap maken Gevolmachtigden en Verzekeraars gezamenlijk wederom een mooie stap in de professionalisering van het volmachtkanaal!

Ledenreis Wenen

Voor het eerst in jaren stond er weer een buitenlandse activiteit op het programma. Samen met een deel van onze leden vertrokken we voor een driedaagse trip naar de hoofdstad van Oostenrijk: Wenen. Naast de nodige culturele highlights stond er ook een bezoek aan het hoofdkantoor van Aon Oostenrijk op het programma, waar we een interessante presentatie kregen over de Oostenrijkse verzekeringsmarkt. Daarnaast deelde de Oostenrijkse verzekeraar VIG (Vienna Insurance group) hun visie en strategie met betrekking tot de Oost-Europese verzekeringsmarkt. Al met al was het een verbindende en leerzame trip!





DE PASSIE VAN RENE OSSEL

'We mogen niet verliezen omdat we niet genoeg adem hebben'

Rene Ossel veranderde de afgelopen dertig jaar van een enthousiast toekomstige vader in een bevlogen hockeycoach. Al is de Financial Manager van Heinenoord, die in zijn vrije tijd trainer is van het eerste mannenteam van Push uit Breda, door de jaren wel wat milder geworden, vertelt hij met een glimlach. "Mijn dochter Britt was pas acht jaar toen ze zei: 'Pap, het lijkt mij verstandig dat u mij niet meer gaat trainen'. Zij vond mij veel te fanatiek."

Tekst Martin Veldhuizen

De hockeyers van het Bredase Push waren deze zomer in de veronderstelling dat ze voor de traditionele aftrap van een nieuw seizoen naar een luxe resort vertrokken. Ze rekenden buiten de creatieve geest van hun 61-jarige coach Rene Ossel, die iets anders voor hen in petto had. "We hadden een redelijk succesvolle competitie achter de rug en op mijn vraag wat we in het nieuwe seizoen gingen doen, zeiden de spelers dat ze wat extra's wilden."

Rene deelde via WhatsApp 'per ongeluk' de verkeerde locatie, een prachtige boerderij met zwembad, sauna en jacuzzi. "De spelers kwam

bij elkaar met de mindset van een weekend lang feesten, in plaats daarvan gingen we naar de Special Forces in Vught voor een 24 uur durende commandotraining", vertelt Rene, die zag dat het avontuur fysiek én mentaal extreem zwaar was voor zijn selectie.

"Rond een uur of drie 's nachts kwam de eerste weerstand, maar het werd uiteindelijk een geniaal weekend. Dat we op zondag afsloten met een wedstrijd tegen Leonidas. Dat we die nog wonnen ook, kon hun trainer matig bekoren. Hij begreep niet dat zijn team verloor van een ploeg die nauwelijks geslapen had."





Duursporten

Er is een tijd geweest dat de in Eindhoven geboren Rene zelf gek was op zware fysieke inspanningen. Op zijn 16e stopte hij met voetballen en ging de focus op duursporten, zoals het lopen van een aantal halve marathons, een hele en triatlons. "Maar dat is wel zo'n 25 kilo geleden hoor", lacht de inwoner van Breda, die via zijn dochter Britt met hockey in contact kwam. "Ik was zo'n iets te enthousiaste vader die bij al haar trainingen en wedstrijden langs de kant stond. Toen de teamleider wegviel, werd ik gevraagd en dat gebeurde een jaar later ook toen de trainer ermee ophield."

Dat hij niks van hockey wist, vormde geen bezwaar om er met veel enthousiasme in te stappen. "Ik had een ervaren hockeyer naast mij en volgde een aantal cursussen bij de hockeybond. Daarnaast ben ik zelf gaan hockeyen, zodat ik wist hoe het was om een bal te slaan." Toch duurde zijn periode als trainer van Britt niet lang. Want ze was pas acht jaar toen ze haar vader vertelde dat het niet verstandig was als hij

haar trainer bleef. "Ze vond mij veel te fanatiek. Ik vind het nog steeds knap dat ze zich op zo'n jonge leeftijd al durfde uit te spreken."

Discipline

Rene gaf gehoor aan het verzoek van zijn dochter en werd trainer/coach van zoon Kjeld. Met die leeftijdsgroep groeide hij door tot het laatste jaar bij de A-junioren van Push. "Ik was aanvankelijk een strenge coach en verwachtte discipline van mijn spelers. Door de jaren heen ben ik milder geworden, maar ik vind hard werken nog steeds de basis. 'We kunnen altijd fitter zijn dan de tegenstander', is een uitspraak van voormalig bondscoach Herman Kruis. Dat werd ook mijn devies: we mogen niet verliezen omdat we niet genoeg adem hebben."

Rene merkte dat zijn aanpak werkte bij Kjeld en diens ploeggenoten. "We waren regionaal het sterkste team, werden vaak kampioen van het zuiden en speelden om het landskampioenschap. In die jaren is mijn passie voor het hockey echt gegroeid en dat kwam ook door

"Door de jaren heen ben ik milder geworden, maar ik vind hard werken nog steeds de basis"

die jongens. Als hun ouders bijvoorbeeld een weekje op vakantie wilden, zeiden zij: dat kan niet, want we moeten hockeyen. Veel jongens haalden later ook het eerste team van Push."

Promotieklasse

Daar kregen ze opnieuw met Rene te maken, want ook hij groeide door naar Heren 1. Lange tijd vervulde hij er de rol als assistent van de hoofdtrainer, totdat hij in 2021 zelf de leiding kreeg. "We stonden op dat moment onderaan, met hetzelfde team speelden we nog maar drie keer gelijk. De rest wonnen we." Push promoveerde, mede dankzij de spelopvatting van Rene, die zijn oorsprong vond in het seizoen

2014-2015 toen Push een jaar in de hoofdklasse uitkwam. "Ondanks dat we in bijna alle wedstrijden veel balbezit hadden, degradeerden we kansloos. Want als we de bal kwijtraakten, betekende dat meestal een tegendoelpunt."

In dat seizoen leerde Rene dat balbezit niet belangrijk is. "Het gaat erom wat je met de bal doet als je hem hebt. Rond onze eigen cirkel moeten we sober spelen en geen gekke dingen doen. Het gebied rond de cirkel van de tegenstander noem ik de crazy zone. Daar mogen mijn spelers doen wat ze willen, onder één voorwaarde: dat ze er alles aan doen om te bal weer te veroveren als ze 'm kwijtraken."



gebruik ons duurzame schadeherstelnetwerk

Er is niets zo vervelend als schade hebben. Daarom help jij de klant om een schade zo snel mogelijk te verhelpen. Veel schades kunnen heel goed hersteld worden door een hersteller uit ons schadeherstelnetwerk. Vaak is dat sneller en goedkoper dan vervangen. Ook draag je bij aan een duurzame samenleving.

Voordelen voor jou

- ✓ Hersteldesk ondersteunt
- ✓ Eenvoudig aanvragen
- ✓ Scherpe prijsafspraken
- ✓ Landelijk dekkend netwerk

Voordelen voor de klant

- ✓ Niets voorschieten
- ✓ Kwaliteit gegarandeerd
- ✓ Snel hersteller beschikbaar
- ✓ Eventueel meerwerk tegen gunstig tarief

We kunnen veel laten herstellen

We hebben voor de meest voorkomende schades aan een gebouw (woonhuizen en bedrijfspanden), inboedel, inventaris en vloeren een contractpartner voor herstel. Ook de eerste noodreparaties kunnen we laten uitvoeren.

Aan de slag?

Wil je voor jouw klanten gebruik maken van ons duurzame schadeherstelnetwerk? Of wil je er meer over weten? Neem contact op met je accountmanager of lees er alles over op adviseur.nn.nl/volmacht/duurzaamschadeherstel.

Gemeenschappelijk doel

Inmiddels is Rene bezig aan zijn derde seizoen als hoofdtrainer bij de hockeyclub uit Breda, waar dochter Britt tegenwoordig in het achtste vrouwenteam hockeyt en zijn zoons Kjeld en Bror in het tweede herenteam spelen. Van het coachen heeft Rene voorlopig nog niet genoeg. "Voor dit interview vroeg ik aan mijn vrouw Carola waarom ik dit eigenlijk doe. Haar antwoord was: je vindt het gewoon erg fijn om met jonge mensen hard te werken aan een gemeenschappelijk doel. En zo is het. Hockey is een razendsnelle sport, waarbij technische vaardigheden enorm belangrijk zijn. Ik vind het gaaf om tactische patronen in te slijpen en het maximale uit mijn spelers te halen. Als ik de groep enthousiast krijg, dan levert mij dat heel veel energie op."

Daarnaast noemt hij het trainen en coachen van een hockeyteam een mooie uitlaatklep naast zijn drukke baan. "Als Manager Finance bij Heinenoord Assuradeuren geef ik leiding aan een enthousiast team. Mijn aanpak op het werk verschilt niet zo veel met die bij Push. Ik probeer mijn passie over te brengen door mijn collega's in hun waarde te laten, hen bij de processen te betrekken en vooral veel vragen te stellen."

Goed observeren en naar mensen luisteren is zó belangrijk. En als je hen vervolgens hun eigen keuzes laat maken, dan worden ze vanzelf enthousiast."

Avondeten

Naast zijn fulltime baan is Rene vijf dagen per week met hockey bezig. Op dinsdag-, donderdag- en vrijdagavond staat hij met zijn ploeg op het Trainingsveld en spart hij met zijn staf over het te volgen programma. Vast ritueel op de zaterdagochtend is de voorbereiding op de wedstrijd van de dag erna. "Dan zet ik een LP op en bedenk ik ons wedstrijdplan terwijl Carola de krant leest. Zij kijkt vaak de wedstrijden van onze kinderen, niet die van mijn team. Maar zonder haar support zou ik niet zoveel tijd kunnen besteden aan het hockey." Als tegenprestatie doet Rene slechts kort mee aan de in het hockey zo beruchte derde helft. "Ik ben op zondagavond meestal voor het avondeten thuis."

Ook als zijn ploeg die middag verloren heeft, krijgt Carola geen chagrijnige echtgenoot aan tafel. "Ik vind hockey hartstikke leuk, maar kan vrij goed relativeren. Ik ben hooguit een beetje zuur wanneer we het zelf hebben laten liggen", besluit Rene.



Colofon

Uitgave

jaargang 15, uitgave 43, december 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)

ONZE

BELANGRIJKSTE

TOOL



VOOR JOU ALS

VOLMACHTKANTOOR

Als enige schadeverzekeraar in Nederland zijn wij er exclusief voor NVGA-volmachtkantoren.

Dat je door deze exclusiviteit op een andere manier met ons samenwerkt, snap je natuurlijk. Groot zijn we niet, maar we spelen het spel wel groot als het over **samenwerking** en **co-creatie** gaat. Bijvoorbeeld als een verzekeringsproduct voor een specifieke doelgroep té standaard is. Dan beginnen we met luisteren. En ondersteunen je bij het ontwikkelen van je eigen huismerk.

Vertel ons welke ideeën nu door je hoofd gaan. We zijn één en al oor en sparren er graag met je over. Bel of mail ons: 040 7900100 / info@rhion.nl.

www.rhion.nl



**De
NVGA
wenst je
fijne feestdagen
en een gelukkig en
gezond 2024!**