



#44
apr 2024

NVGA-lid
VAN CAMPEN & DIJKSTRA

NVGA Congres
17 APRIL 2024

SUIV
REGIE OVER
VOLMACHTPLEIN

De passie van
PATRICK VAN DER FLUIT

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



en



Wat u kiest maakt het verschil.

Voor nu, later en altijd.

Wij beseffen dat kiezen best lastig kan zijn. U wil de juiste keuze maken voor uzelf, voor nu en later. En het liefst ook een keuze die goed is voor mens en milieu. Maar hoe weegt u die opties af? Doet u zichzelf nu tekort, als u alles in één keer omgooit voor het duurzame doel? En het nu goed geregeld hebben is mooi, maar is dat dan ook goed voor later?

Om u te helpen met die afwegingen bieden wij diensten en producten die goed zijn voor u nú, op de korte termijn. Goed zijn voor u later, op de lange termijn. En altijd ontwikkeld zijn, denkend aan toekomstige generaties.

Zo dragen we bij aan een samenleving waarin iedereen een duurzame keuze kan maken. Voor nu, later en altijd.

Check welke duurzame keuzes wij maken op asr.nl/duurzame-keuzes

a.s.r. doet het



Hebben uw adviseurs alle risico's in beeld?

Ontdek alles over risicogericht adviseren op averoachmea.nl/risicomanagement



Together is how we grow.

Meer weten?

Contacteer onze collega's van Underwriting Agencies via uwa@baloise.be



Baloise Belgium nv | Verzekeringsonderneming met NBB-codenr. 0096 | Baloise is de handelsnaam van Baloise Belgium nv | Zetel: City Link, Posthofbrug 16, 2600 Antwerpen, België | BTW BE 0400.048.883 | RPR Antwerpen, afdeling Antwerpen | Tel.: +32 3 247 21 11 | Vestiging: Koning Albert II-laan 19, 1210 Brussel, België | Tel.: +32 2 773 03 11 | IBAN: BE31 4100 0007 1155 | BIC: KREDBEBB | info@baloise.be | www.baloise.be
VU: Baloise, City Link, Posthofbrug 16, 2600 Antwerpen, België



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



We kijken uit naar het congres!

De gebruikelijke uitgave voorafgaand aan ons congres is deze keer wel een hele bijzondere. Onze voorzitter Ron Gardenier neemt tijdens de algemene ledenvergadering na acht jaar afscheid van het bestuur.

We hebben in deze periode lief en leed met elkaar gedeeld en met volle inzet de belangen van onze leden behartigd. In het volgende nummer van GA magazine krijgt Ron uitgebreid de ruimte om terug te kijken op zijn voorzitterschap.

Maar laat ik eerst stilstaan bij de inhoud van dit magazine. Natuurlijk ontbreken de vaste rubrieken niet. Alex de Ruiter geeft weer een update vanuit SUIV, young professional Maikel Engels komt aan het woord en het verhaal van Patrick van der Fluit in 'de passie van' stemt tot nadenken. Heb je input voor deze laatste twee rubrieken dan horen we dat graag.

Dit blad staat ook in het teken van ons congres op 17 april. We kijken uit naar deze dag op een prachtige locatie die volledig voldoet aan onze pijler duurzaamheid. Het belooft een inspirerend programma te worden met boeiende sprekers. Tijdens het congres wordt ook weer de NVGA AM Innovatieprijs uitgereikt.

We ontvingen liefst 16 inzendingen en het niveau van de innovaties is ongekend hoog. Wij bedanken alle inzenders voor de genomen moeite.

Verder besteden we in deze editie aandacht aan belangrijke leidraden die zijn aangepast. Zo is de Leidraad IT-risico's Volmacht vernieuwd, net als de Leidraad POG Volmacht. Verderop in dit magazine kun je lezen wat dat voor de gevolmachtigden betekent. Ook gaan we in op de overgang van Volmachtplein naar SUIV. En we brachten een bezoek aan verzekeraar Hiscox in Amsterdam en gevolmachtigde Van Campen & Dijkstra in Gorredijk. Het werden boeiende gesprekken over zaken die de volmachtbranche bezighouden.

Kortom, dit GA Magazine is opnieuw een interessante uitgave, waarin we jullie meenemen in de uitdagingen die voor ons liggen. Ik wens je veel leesplezier, hopelijk zie ik je op 17 april in Cuijk!

Arie van den Berg





INHOUD

05

Van de redactie
Arie van den Berg

09

Voorwoord
Ron Gardenier

10

Young professional
Maikel Engels

12

Hiscox
Partnerships heel belangrijk

18

Leidraad IT-risico's
Jan van der Burgh en
Alwien Geerts

23

**Agenda
NVGA congres**

24

Volmachtplein
Zekerheid voor toekomst

30

Ledeninterview
Van Campen & Dijkstra

37

NVGA AM Innovatieprijs
4 kanshebbers

43

Leidraad POG Volmacht
Gaait veel tijd schelen

48

Update
Uniforme Inrichting

52

De passie van...
Patrick van der Fluit



Goed advies is belangrijk

Voor alle financiële producten, maar zeker voor rechtsbijstandverzekeringen. Vooral in 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.

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



**juridisch
probleemoplossers**



'Vale Amici!'

Na acht jaar voorzitterschap met mooie én lastige dossiers, leuke skitrips, gouden stropdassen, een pandemie en vele mooie ontmoetingen, schrijf ik hier mijn laatste voorwoord. Wat is de tijd gevlogen!

Acht jaar geleden begon ik aan het avontuur dat het voorzitterschap van de NVGA heet. Toen nog in een omgeving waarin belangen soms lijnrecht tegenover elkaar konden staan en de gemene deler niet altijd gemakkelijk gevonden werd. Ik herinner mij de totstandkoming van de VSV, die meer tijd kostte dan de langstdurende kabinetsformatie van België, maar die we met alle partijen toch vlot wisten te trekken. Beloning is eveneens een onderwerp dat als een rode draad door deze jaren heen loopt. Doordat de consolidatie ook zijn grip kreeg op het volmachtbedrijf, is het aantal NVGA-leden teruggelopen, maar we hebben met gebundelde krachten een efficiency- en professionaliseringsslag gemaakt die de resultaten opdreef en onze branche sterker heeft gemaakt.

Een van de mooiste overwinningen in de afgelopen jaren is mijns inziens de significant verbeterde verstandhouding tussen alle businesspartners in de gehele volmachtmarkt en de duurzame samenwerking die we inmiddels met elkaar hebben. Voor mij is het allerbelangrijkste gedachtegoed het opzoeken van de verbinding en oog houden voor het belang van alle partijen in de keten. In al die jaren hebben we daarom zoveel mogelijk gelegenheden aangegrepen om die verbinding mogelijk te maken. In het begin nog door de netwerkreizen die, ondanks dat deze niet toekomstbestendig bleken, heel effectief waren voor de band met verzekeraars. Inmiddels hebben

onze netwerkactiviteiten een ander karakter gekregen, maar zij zijn gelukkig nog steeds een belangrijke verbindende factor in de branche. In de aanloop naar ons 60-jarig jubileum kregen we te maken met een wereldwijde pandemie, een situatie die voor ieder van ons onontgonnen gebied was. Uiteindelijk moesten we het jubileumfeest, na wat pittige discussies binnen het bestuur, tot twee keer toe uitstellen. Gelukkig bleek drie keer scheepsrecht en hebben we de onvergetelijke avond die volgde nog scherp op ons netvlies.

Door de jaren heen hebben we van meerdere bestuursleden afscheid genomen en nieuwe bestuursleden mogen verwelkomen. Na 'twee volle termijnen' en nieuwe Amerikaanse presidentsverkiezingen in 2024, is nu ook voor mij de tijd rijp om afscheid te nemen. Ik draag het stokje over aan de nieuwe voorzitter van de NVGA die met haar kennis, ervaring en kwaliteiten mijn volste vertrouwen heeft.

Bitterzoet, maar het is tijd voor nieuwe uitdagingen: binnenkort mag ik mij het nieuwste lid van de NVGA noemen. Ik kijk ernaar uit om ook in die hoedanigheid deel uit te blijven maken van onze prachtige vereniging.

Tot ziens vrienden!

Ron Gardenier, Voorzitter NVGA


Maikel Engels

30 jaar

Teamleider bij Heinenoord

Assuradeuren

YOUNG PROFESSIONAL

Gek op cijfers

Mijn vriendin en ik wonen in Strijen, samen met mijn onze hond Raf. Na mijn middelbare school volgde ik de opleiding Commercieel Medewerker Binnendienst in Rotterdam. Al snel ontdekte ik mijn interesse in vakken waarin ik veel met cijfers werkte. Ik rondde de opleiding vervroegd af en ging op zoek naar een studie die mij echt interesseerde.

Die zoektocht leidde mij naar de opleiding Financiële Beroepen. Bij die opleiding kwamen alle aspecten van financiën aan bod, zoals financiële administratie, salarisadministratie en boekhouding. Nadat ik ook deze opleiding succesvol had afgerond, ontstond de vraag: wat wil ik nu gaan doen? Eén ding was zeker: ik wilde niet terug naar de schoolbanken, maar het bedrijfsleven in om mijn kennis verder te vergroten.

De hoofdvestiging van Fidus/Heinenoord Assuradeuren, dat toen nog BeneVia/Heinenoord Assuradeuren heette, ligt in Heinenoord, dat net als Strijen in de Hoeksche Waard ligt. Toen ik hoorde dat er op de financiële afdeling iemand met pensioen ging, heb ik meteen een sollicitatiebrief gestuurd. Ook mijn schoonvader, die Arie van de Berg kende uit het bedrijfsleven, deed een goed woordje voor me.

Na twee gesprekken met de financieel directeur en de teamleider van de financiële afdeling begon ik daar aan mijn eerste echte baan: op de afdeling prolongatie/rekening-couranten. Ik werk er nog steeds, al moet ik eigenlijk zeggen: weer. Want na bijna 10 jaar besloot ik in augustus 2022 een stap buiten de volmachtbranche te zetten. Al

"Het is boeiend om bij de controle van de rekening-courant te speuren naar verschillen en afwijkingen."

snel merkte ik dat dit geen goede keus was, mijn gedachten gingen steeds terug naar de branche die nooit stilstaat, waar altijd wat gebeurt en waar ik het zo naar mijn zin had. Na een gesprek met Jan van der Struik en Barend van der Wall kreeg ik de kans om teamleider te worden van het prolongatie/rekening-courantteam en de keuze was snel gemaakt. In december 2022 keerde ik terug bij Fidus/Heinenoord Assuradeuren en sinds 1 februari 2023 ben ik teamleider van die afdeling.

Zoals gezegd ben ik nogal gek op cijfers. En waar kun je meer met getallen bezig zijn dan op de prolongatie/rekening-courantafdeling van een volmachtbedrijf? Elke maand hebben wij te maken met wijzigingen die door de maatschappijen worden doorgevoerd en die wij in onze systemen moeten verwerken en controleren. Het is iedere maand weer een interessante uitdaging om ervoor te zorgen dat alle mutaties correct in ons systeem staan, dat de prolongatie juist is en klanten de goede gegevens ontvangen. Daarnaast is het boeiend om bij de controle van de rekening-courant te speuren naar verschillen en afwijkingen. Helaas zijn we daarbij soms ook

afhankelijk van IT-functionaliteiten die kunnen uitvallen of niet meewerken, waardoor ik mijn werkzaamheden niet goed kan uitvoeren.

Samen met de medewerkers van mijn team wil ik ervoor zorgen dat de werkzaamheden op onze afdeling meer geautomatiseerd worden. Zodat we nog sneller kunnen zorgen dat alles afgehandeld is en we tevreden relaties krijgen wat betreft facturatie en het aanleveren van andere documenten. Daarmee dragen we ons steentje bij aan een mooie toekomst van ons bedrijf. Ook wil ik mezelf verbeteren als teamleider. Ik hoop nog vele jaren bij het prachtige Fidus/Heinenoord Assuradeuren te mogen werken.

In mijn vrije tijd ben ik als vrijwilliger actief voor de plaatselijke voetbalvereniging: VV Strijen. Ik heb een rol in de sponsor- en activiteitencommissie en ik vorm sinds 1 juli 2023 samen met drie anderen het dagelijks bestuur van de club. We hebben gekozen voor een hybride bestuursvorm, geïnspireerd door de structuur van bedrijven waarin meerdere directeurs actief zijn. Ik denk dat het niemand zal verbazen, dat ik binnen het bestuur de functie van penningmeester heb.

'Onze producten zijn uitermate geschikt voor een volmacht'

Hiscox is een relatief kleine speler in de Nederlandse verzekeringsmarkt, die op particulier gebied gespecialiseerd is in het verzekeren van niches, zoals kunst, klassieke auto's, bijzondere inboedels en luxe (vakantie)woningen. Voor de zakelijke markt richt de verzekeraar zich op het verzekeren van beroeps-, bedrijfs- en bestuurdersaansprakelijkheid en cyberrisico's van ondernemers en ZZP'ers. Arjan Roersma is bij Hiscox Sales & Development Underwriter Professional Lines & Cyberrisks, zijn aandachtsgebied is het volmachtbedrijf. "Partnerships met volmachtkantoren zijn voor ons heel belangrijk."

Tekst Martin Veldhuizen

Het Nederlandse kantoor van Hiscox bevindt zich in het pand 'De Gelder' in Amsterdam, vlak boven een vestiging van de HEMA. Het gebouw oogt van de buitenkant minder indrukwekkend dan de imposante torens van de toonaangevende (inter)nationale bedrijven die op een steenworp afstand aan de Zuidas staan. Maar de kunstcollectie die Hiscox in de loop der jaren heeft 'verzameld' maakt minstens zoveel indruk. Schilderijen, beelden, sieraden, unieke flessen wijn en zelfs een aan de zijkant opengesneden bankkluis zorgen ervoor dat je het gevoel krijgt in een museum te zijn beland in plaats van op het kantoor van een verzekeringsbedrijf. Arjan Roersma legt

uit dat het allemaal stukken zijn die Hiscox ooit particulier verzekerd heeft en waarvoor het een schade heeft uitgekeerd. Zijn de goederen beschadigd of worden ze na een diefstal weer teruggevonden, dan worden ze - na uitkering - eigendom van Hiscox.

Cyberrisico's

Maar we zijn niet naar Amsterdam gekomen voor een gesprek over de fraaie kunstschaten van Hiscox. We willen van Arjan horen wat zijn werkgever, waarvoor hij sinds 2018 werkt als Sales & Development Underwriter Professional Lines & Cyberrisks, de volmachtmarkt te bieden heeft.





“Wij richten ons voornamelijk op zelfstandig ondernemers in de zakelijke dienstverlening. Hiscox was één van de eersten in de markt met een verzekering voor cyberrisico's. Daarnaast bieden we beroeps-, bedrijfs- en bestuurdersaansprakelijkheidsverzekeringen aan, waarbij we voor iedere doelgroep aparte voorwaarden hebben. De risico's van bijvoorbeeld ICT-ondernemers die een softwareproduct leveren, zijn tenslotte niet gelijk aan die van management consultants die vooral advies geven. Wij vinden dat iedere beroepsgroep een goed en up-to-date product

met eigen voorwaarden verdient. Daarom volgen we nauwgezet de ontwikkelingen in de markt en de technologie en vernieuwen we op regelmatige basis de voorwaarden van onze verzekeringen.”

Het team waar Arjan onderdeel van is bestaat uit negen personen, waarbij zijn collega's zich vooral richten op het leveren van zakelijke maatwerkproducten in het provinciale kanaal en daarnaast ondersteunen bij de volmachten. De focus van Arjan ligt hoofdzakelijk op de kantoren die een volmacht van Hiscox hebben. Voor hen verzorgt hij het volledige traject, van aanstelling tot audit. “In het begin deed ik de volmachten erbij, maar de laatste jaren is ons aandeel daarin zo gegroeid dat mijn aandacht nu vrijwel volledig bij de volmachtkantoren ligt. Ik vraag wat ze nodig hebben om onze verzekeringen te kunnen adviseren en geef trainingen en presentaties aan acceptanten en accountmanagers van volmachtkantoren. Zodat ze de kenmerken van onze producten leren kennen, weten wat de acceptatierichtlijnen zijn en waar ze op moeten letten bij het adviseren van onze producten. Ik ga ook graag persoonlijk langs bij de kantoren om zaken uit te leggen en sta bijna altijd stand-by voor vragen. Ik heb liever één vraag te veel dan dat ik helemaal niets hoor en we achteraf constateren dat even overleggen beter was geweest.”

"Natuurlijk is de deur niet dicht wanneer er een mooie kans voorbijkomt"

Menselijke verzekeraar

Hiscox telt 34 vestigingen in 14 landen: Nederland, België, Duitsland, Frankrijk, Engeland, Ierland, Schotland, Guernsey, Spanje, Portugal, Bermuda, de Verenigde Staten, Thailand en Singapore. Bij de Nederlandse vestiging werken ongeveer 50 mensen. Ook zijn er ongeveer 30 Nederlanders actief bij het Shared Service Center in Lissabon, waar alle Europese activiteiten op het gebied van polis- en schadeadministratie, financiën, kredietcontrole en andere ondersteunende diensten plaatsvinden. Hiscox wordt graag gezien als menselijke verzekeraar, die zich inzet om de klok terug te draaien naar het moment van vóór de inbraak, de diefstal of het zakelijke conflict. Daarbij wordt het standpunt gehanteerd dat iets wat niet uitdrukkelijk is uitgesloten, per definitie gedekt is.

"Naast de uitstekende producten is een snelle, faire en correcte schadeafwikkeling ons visitekaartje", zegt Arjan. "Natuurlijk moeten we allerlei regels volgen en als iets niet gedekt is, dan is het niet gedekt. Maar wij helpen een klant die bijvoorbeeld getroffen wordt door een cyberincident graag om zo snel mogelijk weer aan de slag te kunnen. Het tonen van een menselijke kant achter de verzekeringen van Hiscox is niet voor niets één van onze kernwaarden."

Partnerships

Voor de zakelijke markt werkt Hiscox samen met zo'n 20 volmachtkantoren. Arjan: "Wij vinden die partnerships heel belangrijk en streven ernaar om preferred supplier bij de samenwerkende partijen te zijn. Dat onze verzekeringen op het gebied van beroeps-, bedrijfs- en bestuurdersaansprakelijkheid en cyber door de standaard voorwaarden en strakke richtlijnen bijzonder geschikt zijn voor de volmacht, helpt daarbij."

De ontwikkeling van de volmachtbranche stemt hem vrolijk, bekend Arjan. "Ik zie een duidelijk stijgende lijn. Door de toenemende samenvoeging van kantoren wordt de spreiding weliswaar kleiner, het leidt ook tot een flinke professionalisering van de volmachtbedrijven. Veel kantoren willen eigen labels en op eigen titel producten verkopen. De medewerkers weten steeds meer, ook doordat er meer kennis online beschikbaar is. En het belangrijkste: ik merk dat de meesten heel graag willen."

Groei

"De volmachtbranche is voor ons een groeiende markt, maar we hebben niet per se de ambitie om te groeien in het aantal volmachten", gaat Arjan verder. "Natuurlijk is de deur niet dicht wanneer er een mooie kans voorbijkomt, maar wij zijn niet actief op zoek naar nieuwe partijen



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



voor een aanstelling. We kijken vooral naar groei bij onze huidige partners en een versteviging van onze relatie met hen. We hebben op dit moment ook geen plannen om nieuwe verzekeringen voor de zakelijke markt te ontwikkelen, maar zoeken het meer in uitbreiding van het type beroepen binnen de bestaande producten. Daarnaast blijven wij investeren in kennisoverdracht naar medewerkers van volmachtkantoren. We bieden nu eenmaal producten die voortdurend ontwikkeld worden."

Arjan geniet enorm van zijn veelzijdige baan. "Het is leuk en interessant om bij een nichespeler als Hiscox te werken. We zijn niet zo groot, waardoor ik bij veel aspecten van ons werk betrokken ben, zoals acceptatie, sales en productontwikkeling. De persoonlijke betrokkenheid bij klanten vind ik heel leuk, net als het volgen van de ontwikkelingen in de branche. Ook krijg ik veel vrijheid om nieuwe mogelijkheden te onderzoeken en mijzelf te ontwikkelen. Ik zit voorlopig prima op mijn plek bij Hiscox."



JAN VAN DER BURGH (DAS) EN ALWIEN GEERTS (GEERTS ADVIESGROEP)

'Denk niet te licht over IT-risico's'

Om gevolmachtigden te helpen bij het inschatten en beheersen van hun IT-risico's, is in 2021 de Leidraad IT-risico's Volmacht geïntroduceerd. De afgelopen jaren zijn de richtlijnen en marktstandaarden voor informatiebeveiliging binnen Europa verder aangescherpt en steeds dwingender geworden. Dit heeft geleid tot een update van DNB Good Practice Informatiebeveiliging uit 2020. Vanwege de publicatie van een nieuwe Good Practice is de leidraad nu aangepast, vertellen Jan van der Burgh en Alwien Geerts, respectievelijk voorzitter (tot februari van dit jaar) en lid van de werkgroep IT-risico's. "De lat voor informatiebeveiliging is hoger komen te liggen."

Tekst Martin Veldhuizen

Laten we bij het begin beginnen: waarom is in 2021 de Leidraad IT-risico's Volmacht geïntroduceerd?

Jan: "Elke onderneming, ook die in de financiële wereld, loopt risico's die de bedrijfscontinuïteit bedreigen. De regelgeving omtrent de beheersing van IT-risico's kende destijds open normen, waardoor iedere verzekeraar op dat gebied een eigen beleid had. Als werkgroep IT-risico's ontwikkelden wij de Leidraad IT-risico's Volmacht, een richtinggevend document die gevolmachtigden moest helpen bij de inschatting van hun IT-risico's en de praktische invulling van mogelijke beheersmaatregelen. Op basis van de Good Practice Informatiebeveiliging 2020 van De Nederlandse Bank keken wij welke vereisten minimaal noodzakelijk waren voor een veilig IT-landschap. Die eisen hebben we destijds vertaald naar voor de gevolmachtigd agenten werkbare omstandigheden."

Heeft de Leidraad sinds 2021 naar tevredenheid gefunctioneerd?

Alwien: "De Leidraad is een prettig hulpmiddel gebleken voor gevolmachtigden. Omdat we niet overal op één lijn zaten, hebben we in de eerste versie niet tot in detail willen beschrijven hoe de werkgroep aankijkt tegen uitbestedingen. De afgelopen twee jaar kregen we best veel vragen over dat onderwerp, dus hebben we nu een beslisboom gemaakt wanneer er sprake is van uitbesteding en wanneer niet en hoe je daar als gevolmachtigde en verzekeraar mee omgaat. Na

een constructieve discussie zijn alle partijen het er inmiddels over eens, dat dit de juiste lijst is. Al sluit ik niet uit dat er in de toekomst best nog een keer discussie over zal zijn."

Jan: "In de samenwerkingsovereenkomst staat dat een gevolmachtigde toestemming van de verzekeraar moet vragen om zaken uit te besteden. De verzekeraar wil weten met wie hij te maken heeft om grip te hebben op de risico's. Het gaat te ver om de volledige lijst uitbestedingen nu op te noemen, dat overzicht staat in de nieuwe Leidraad. Maar ik zal één voorbeeld geven. Gebruik je als gevolmachtigde het standaardpakket van ANVA, dan is er geen sprake van uitbesteding. Kies je voor Software-as-a-Service (SaaS, red.) en je laat het beheer daarvan door ANVA uitvoeren, dan is er wel sprake van uitbesteding."

De onduidelijkheid over uitbestedingen is niet de belangrijkste reden om de Leidraad aan te passen, toch?

Jan: "De afgelopen jaren zijn de richtlijnen en marktstandaarden voor informatiebeveiliging binnen Europa verder aangescherpt en steeds dwingender geworden. Voorbeelden hiervan zijn DORA (van kracht vanaf 2025) en NIS2, de EU-brede wetgeving inzake cyberbeveiliging. Dat de lat hoger is komen te liggen, is voor DNB aanleiding geweest om een nieuwe Good Practice Informatiebeveiliging 2023 te publiceren, met aangescherpte eisen voor informatiebeveiliging.

Aan de hand van deze Good Practice is de IT Leidraad vernieuwd. We hebben er alleen niet voor gekozen om alle wettelijke aspecten en richtlijnen die ten grondslag liggen aan de nieuwe Good Practice in de Leidraad op te sommen, we verwijzen 'gewoon' naar de Good Practice van DNB. Wijzigd die Good Practice in de toekomst, dan voldoet de Leidraad daar automatisch aan."

Zijn we nu we klaar?

Alwien: "Nee, het begint pas. Verzekeraars gaan controleren of gevolmachtigden de Leidraad hanteren, dus het Werkprogramma Risicobeheersing Volmachten moet per 1 januari 2025 worden aangepast. Met die aanpassingen zijn we nu bezig, maar dat zijn niet de enige veranderingen aan het Werkprogramma. Met de gebruikersgroep van het Werkprogramma ontwikkelen we een 3D model, waarover in september 2023 een artikel verscheen in GA-magazine. Van de aanpassingen vanuit dat 3D-model is zo'n 20% al doorgevoerd, de resterende 80% volgt ook per 1 januari 2025."

Jan: "Het 3D model verandert niet veel aan de inhoud, wel aan de manier waarop de normen worden gepresenteerd. De nieuwe Leidraad IT-risico's heeft wel wijzigingen aan de inhoud van het Werkprogramma tot gevolg. Want DORA leidt tot een flink aantal nieuwe beheersmaatregelen. Omdat we willen voorkomen dat gevolmachtigden eind december 2024 overvallen worden door een nieuwe versie van het Werkprogramma, komen we nog voor de zomer met een eerste publicatie over wat er per 1 januari 2025 gaat veranderen. Zodat gevolmachtigden de tijd hebben om hun interne organisatie daarop aan te passen."



Wat is verder de impact voor de volmachtbranche?

Alwien: "De Leidraad blijft een handvat dat richting geeft aan gevolmachtigden. Het gaat erom dat zij via het Werkprogramma kunnen aantonen dat ze in controle zijn voor wat betreft de risico's ten aanzien van informatiebeveiliging. Door de nieuwe richtlijnen en wetgeving over informatiebeveiliging die DNB heeft vertaald in de nieuwe Good Practice, ligt de lat voor de hele sector weer wat hoger. Dat hebben we vertaald in de Leidraad. Heb je als gevolmachtigde je beveiliging nu al op orde, dan hoef je relatief weinig te doen. Maar de laatbloeiers hebben veel werk. Want de Leidraad gaat niet alleen over de beveiligingsmaatregelen op je IT-structuur, maar ook over de maatregelen op organisatorisch gebied. Veel bedrijven zijn qua IT-beveiliging gefocust op hun systemen en netwerk, terwijl de medewerkers het grootste risico vormen. Hun risicobewustheid moet in veel gevallen verder worden vergroot. Zoals ook het letterlijk beveiligen van je voordeur een issue is. Hoe ver



kan een onbekende jouw pand binnenkomen en meekijken op computers en beeldschermen? Of erger: er actief iets mee doen?"

Jullie werken ook aan een greenlist. Wat is dat?

Alwien: "De sector heeft al langer de wens om een greenlist op te stellen van IT-bedrijven waarmee de branche samenwerkt en die voldoen aan de juiste veiligheids- en contractvereisten. Denk bijvoorbeeld aan een ISAE 3402 of SOC 2 Type II van een IT-bedrijf. Heb je zaken uitbesteed aan een bedrijf op de greenlist, dan voldoe je automatisch aan de veiligheidseisen op IT-gebied. Je hoeft dan zelf geen rapport bij die partij op te vragen als bewijsmateriaal. Dat scheelt iedereen een werk en dus kosten. De eerste gesprekken daarover hebben plaatsgevonden en de reacties van leveranciers zijn tot nu toe positief. Maar de gevolmachtigden en verzekeraars moeten het ook zien zitten en we moeten bedenken welk controleorgaan we inzetten om die rapporten te beoordelen."

Verwachten jullie toekomstige wet- en regelgeving die invloed heeft op de Leidraad?

Jan: "Op het gebied van IT-risico's vooralsnog niet, maar wel van aanverwante zaken. Er komen nog een stuk of tien Europese verordeningen aan. Sommige regelgeving heeft impact op de Leidraad, zoals de AI-verordening met regels voor het gebruik van kunstmatige intelligentie. De wetgever vindt het bijvoorbeeld niet oké als bedrijven alleen op AI gebaseerde beslissingen nemen, zonder menselijke toets. Maar een verordening op het gebied van duurzaamheid, die er ook aankomt, heeft weer geen effect op de Leidraad."

Alwien: "Criminelen anticiperen voortdurend op alle maatregelen en verordeningen van de financiële wereld. Wij moeten daar voor onze veiligheid weer op reageren. Onze persoonlijke boodschap is: denk vooral niet te licht over IT-risico's."

ADÉLE JEUKEN VOLGT JAN VAN DER BURGH OP

Jan van der Burgh, adjunct-directeur bij DAS, was jarenlang voorzitter van de werkgroep IT-risico's. Vanwege een gewijzigde portefeuillevelding heeft hij die taak inmiddels overgedragen aan Adèle Jeuken, directeur Volmacht en Intermediaire distributie Schade van a.s.r. De werkgroep bestaat verder uit: Alwien Geerts, eigenaar/directeur van Geerts Adviesgroep, George Geldof, Manager Portfolio Management bij One Underwriting, Sander aan de Wiel, Product Owner Volmacht bij a.s.r. en Sandra Killop, Senior Demand & Process Manager bij Nationale-Nederlanden.



Lang leve 100 jaar ondernemerschap

In de 100 jaar die we bestaan, zagen we vele succesvolle ondernemers. Wat hen verbindt?
Dat ze ondernemen op hun eigen, unieke manier. En trouw aan zichzelf blijven.

Dat juichen we als ondernemende verzekeraar toe. En supporten we met zakelijke
verzekeringsopties die ondernemers in hun kracht zetten.

Jij als gevolmachtigde bent daarbij een onmisbare schakel.

Lang leve jouw manier!

AGENDA

17

APR 2024

ALV, NVGA-congres en uitreiking NVGA AM Innovatieprijs

Op 17 april 2024 organiseren wij in evenementenlocatie Inspyrium in Cuijk onze jaarlijkse Algemene Ledenvergadering. Aansluitend vindt het NVGA-congres plaats, waarbij ook de NVGA AM Innovatieprijs wordt uitgereikt. Op de sfeervolle en groenste evenementenlocatie van Nederland staat ons weer een interessante en verbindende netwerkdag te wachten. Het congres kent dit jaar als thema: Binden, Boeien en Behouden.

- Keynote Speaker Prof. Dr. Ir. Mathieu Weggeman geeft een boeiende presentatie over een cultuur van verbondenheid in een professionele organisatie. Hij is onder andere auteur van het boek 'Leidinggeven aan professionals? Niet doen!'
- Verder is er een panelgesprek met studenten en young professionals, met frisse perspectieven van de toekomstige leiders!
- Carmen van de Beek is onze special guest. Deze jonge ondernemer vertelt over 'Generaties verschillen, tijd voor verbinding'.

Uiteraard is er op deze dag ook voldoende ruimte om te netwerken en met elkaar bij te praten. Kortom een dag om te leren, te groeien en te verbinden, dus we kijken uit naar je komst!



Evenementenlocatie Inspyrium in Cuijk

26

SEPT 2024

Golfevent

Op 26 september 2024 vindt ons jaarlijkse golfevent plaats. Deze keer zijn onze leden en business partners van harte welkom op golfbaan Princenbosch in het Brabantse Molenschot. Dit event staat open voor ervaren golfers én voor beginners.



Maurice Wagenaar, Alex de Ruiter en Marcel van Loon

'Volmachtplein onder SUIV biedt meer zekerheid voor de toekomst'



De regie over Volmachtplein, de applicatie waar het Werkprogramma Risicobeheersing Volmachten op draait, is per 1 januari van dit jaar overgedragen aan de Stichting Uniforme Inrichting Volmachtketen. Marcel van Loon en Maurice Wagenaar, die beiden bestuurslid zijn van SUIV, en programmamanager Alex de Ruiter geven antwoord op vragen over deze verandering. "De dienstverlening richting gebruikers wordt alleen maar beter."

Tekst Martin Veldhuizen

Waarom wordt de regie over Volmachtplein overgedragen aan SUIV?

Maurice Wagenaar, Manager Volmacht bij Nationale-Nederlanden: "In 2019 hebben het Verbond van Verzekeraars en de NVGA gezamenlijk de Stichting Uniforme Inrichting Volmachtketen opgericht met als doel om de problemen in de volmachtketen op het gebied van datakwaliteit structureel op te lossen. Twee jaar later zijn we gestart met de bouw van Volmachtplein, ter ondersteuning van het Werkprogramma Risicobeheersing Volmachten. Het eigenaarschap van die applicatie brachten we voor een periode van maximaal twee jaar onder bij AMIS. Sinds de ingebruikname is het Werkprogramma ontwikkeld tot een stabiel platform met uitgebreide functionaliteiten. De

overdracht naar SUIV is wat ons betreft een logische volgende stap."

Marcel van Loon, eigenaar van de Van Loon Groep: "SUIV werd aanvankelijk opgericht met een tijdelijk karakter. De afgelopen jaren is die gedachte veranderd. Binnen SUIV kunnen we het beheer, de gewenste ondersteuning en het inspelen op ontwikkelingen, allemaal zaken die van groot belang zijn om de kwaliteit in de keten verder te vergroten, beter borgen. Het bestuur bestaat uit drie vertegenwoordigers vanuit verzekeraars, Adèle Jeuken van a.s.r., Jaap de Louw van Avéro en Maurice, en drie afgevaardigden vanuit het NVGA-bestuur namens de gevolmachtigden: Levent Türkmen van SUREbusiness, Stefan Bell van VCN en ik.



Maurice: "De overdracht van Volmactplein naar SUIV is een logische stap"

Maurice Wagenaar

Manager Volmacht bij
Nationale-Nederlanden

Dat maakt SUIV een onafhankelijke, onpartijdige en non-concurrentiële partij, waarbij we allemaal, zonder politieke agenda, dezelfde focus hebben: het verbeteren van de (data)kwaliteit in het gehele volmactkanaal. In 2021 kozen de NVGA en het Verbond ervoor om de module voor het Werkprogramma Risicobeheersing te laten herbouwen op Volmactplein. Door de regie hierop nu over te dragen aan SUIV zijn we niet meer afhankelijk van een commerciële partij, maar zitten we zelf aan het stuur als het gaat om aanpassingen die voor de hele keten een kosten- en/of efficiencyvoordeel opleveren. Dat biedt meer zekerheid voor de toekomst."

Welke impact heeft de overdracht op gevolmachtigden en verzekeraars?

Alex de Ruiter, programmamanager bij SUIV: "Operationeel wijzigt er niet zo heel veel. Het Werkprogramma blijft hetzelfde, afgezien van wijzigingen die al op de planning staan, zoals het 3D model en aanpassingen vanuit DORA. De aanspreekpunten voor eindgebruikers blijven gelijk, net als hun e-mailadres en het loket. Ik verwacht dat de dienstverlening richting hen alleen maar beter wordt. De applicatie ontwikkelen is één, je moet ook zorgen dat vragen van gebruikers goed worden beantwoord en duidelijke afspraken maken over de termijn waarbinnen zij een antwoord krijgen. Hierover waren nog geen structurele afspraken gemaakt en de afgelopen twee jaar hebben we gezien dat dit strakker kan

en moet worden georganiseerd. Ervaringen en feedback vanuit de markt komen nu direct bij SUIV en dus bij de werkgroep Risicobeheersing Volmachten terecht."

Is Volmactplein de enige applicatie die onder SUIV wordt gehangen?

Maurice: "Vooralsnog wel. Wel hebben we een lijst opgesteld van alle applicaties die nu op Volmactbeheer van Solera draaien. Die lijst is grofweg onderverdeeld in applicaties die door veel partijen in de volmactbranche worden gebruikt en applicaties voor wie dat niet geldt. Wat die eerste categorie betreft: Alex stelt samen met een groep gevolmachtigden en verzekeraars requirements op om die applicaties toekomst-proof te maken. De applicaties die voldoen aan de eisen die gevolmachtigden eraan stellen, die voorzien in de informatiebehoefte van verzekeraars en die ook nog eens efficiency-winst opleveren, willen we toevoegen aan Volmactplein."

Alex: "Er is een voorlopige lijst opgesteld met een aantal onderdelen (functionaliteiten) die in aanmerking komen om te worden toegevoegd aan Volmactplein:

- 1) **Vergunningencontrole.** Wanneer geen centrale oplossing beschikbaar is moeten partijen dit individueel inrichten. Dit is minder efficiënt en werkt kostenverhogend.



Marcel van Loon,
eigenaar van de Van Loon
Groep

Marcel: "We zitten nu zelf aan het stuur als het gaat om aanpassingen die voor de hele keten een kosten- en/of efficiencyvoordeel opleveren"

- 2) Ondersteuning voor de zogenaamde **gedeelde werkprocessen** tussen een gevolmachtigde en een verzekeraar. Bijvoorbeeld de aanlevering en afhandeling van documenten als de samenwerkingsovereenkomst, accountantsverklaring of een jaarrekening, maar ook ondersteuning voor de afhandeling van het Poolproces (poolovereenkomst, -nota of -continuatie) of het POG-proces. Dit voorkomt dat partijen dit individueel moeten inrichten. Dat is minder efficiënt en werkt kostenverhogend. Een centrale oplossing bevordert ook de kwaliteit doordat via een gestandaardiseerd proces meer uniformiteit afgedwongen kan worden en inzicht ontstaat in de voortgang.

Het ontbreken van adequate centrale ondersteuning leidt mogelijk ook tot een situatie waarin verzekeraars en gevolmachtigden vertrouwelijke informatie op andere manieren gaan uitwisselen, waarbij onvoldoende aandacht is voor informatiebeveiliging en security.

- 3) Ondersteuning voor **generieke informatievoorziening**, daarmee bedoelen we het centraal beschikbaar stellen van algemene en relevante informatie (o.a. indexcijfers, CRWAM-codes, leidraden, templates, modelovereenkomsten, etc.).
- 4) Ondersteuning voor **specifieke informatievoorziening**. Dit gaat om het beschikbaar stellen van specifieke informatie van

bijvoorbeeld een verzekeraar aan haar gevolmachtigden. Hierbij kun je denken aan het beschikbaar stellen van de producthandboeken, branchetabellen of bijvoorbeeld een centrale database met voorwaarden en clausules. Daarnaast denken we ook aan de registratie van de contactpersonen per organisatie en hun contactgegevens met de mogelijkheid om selecties hierbinnen aan te maken voor een mailingbestand. Dit levert gemak en efficiencyvoordeel op en maakt goede en snelle communicatie tussen gevolmachtigde en verzekeraar mogelijk."

Krijgt SUIV een belangrijkere positie in de volmachtbranche?

Marcel: "Dat klopt. SUIV is nu al de plek waar we non-concurrentiële zaken regelen op het gebied van data en daar komen de processen bij. Via SUIV willen we, met een goede agenda, jaarkalender en budgettering gezamenlijk zorgen voor effectieve en efficiënte processen. Waarbij we ook de kosten samen delen. Naast SUIV wordt daar overigens ook langs andere wegen aan gewerkt. Zo zitten Maurice en ik ook in de 'werkgroep Toekomstbestendige Volmachtketen', waar we met verzekeraars en gevolmachtigden nadenken over alle systemen die we gebruiken en hoe we slimmer kunnen werken. Bijvoorbeeld door de formulieren die we met z'n allen gebruiken te standaardiseren."

CHUBB®



Partner met ons

Dankzij onze ervaring met partners en onze lange geschiedenis in de verzekeringsbranche helpen wij je de behoeften van jouw klanten een stap voor te blijven.

We kennen jouw wereld

Een Chubb-partnerschap is de kans om jouw klanten te helpen relevante, gespecialiseerde verzekeringen te bieden waar en wanneer ze die nodig hebben.

We zorgen ervoor dat je meteen aan de slag kunt

Door de samenwerking met frontline applicaties bieden wij dekking voor jouw klanten binnen jouw digitale ecosysteem.

Meer informatie

Wil je met ons in gesprek over onze volmachtproducten? Of wil je dat wij een specifiek risico beoordelen? Neem dan contact op met onze volmachtmanager.

Samen naar een oplossing



DAS maakt juridische hulp toegankelijk voor iedereen. Een juridische vraag, schade of een conflict? Wij helpen uw relatie om problemen te voorkomen of op te lossen. Laat uw relatie bellen met ons Juridisch Servicecenter: **020 6 517 517**.

Samen zorgen we voor een passende, juridische oplossing. Onze juridisch specialisten kunnen uw relatie direct helpen, want zij hebben de polisgegevens bij de hand. **Samen naar een oplossing!**



Meesters in juridische hulp

www.das.nl



Alex de Ruiter
programmamanager bij SUIV

Alex: "Vanuit SUIV zullen wij goed bewaken dat Volmachtplein goed werkt en gevolmachtigden voldoende ondersteunt bij de werkzaamheden die zij moeten verrichten."

Over kosten gesproken, de ontwikkeling van Volmachtplein en de kosten voor het gebruik zijn de afgelopen jaren vanuit de lidmaatschapsbijdragen bekostigd door het Verbond en de NVGA. Hoe gaat dat nu SUIV de regie overneemt?

Maurice: "Voor de verschillende initiatieven binnen SUIV hebben we per onderdeel een begroting gemaakt. De kosten worden fiftyfifty verdeeld over de verzekeraars en de gevolmachtigden. Binnen die twee groepen wordt de helft hoofdelijk omgeslagen, de andere helft wordt gefactureerd op basis van het premievolume. De omhanging van Volmachtplein had ook impact op de gebruiksovereenkomst die individuele partijen met AMIS hadden voor Volmachtplein. De gebruikersovereenkomsten met AMIS per 1 januari 2024 zijn vervallen. Vanuit SUIV hebben we alle gebruikers van Volmachtplein een nieuwe gebruikersovereenkomst gestuurd, met het verzoek om het bijgevoegde instemmingsformulier te ondertekenen. Die formulieren stromen nu binnen. Leden die lid zijn van het Verbond of de NVGA betaalden voorheen via het lidmaatschap van de verenigingen mee aan Volmachtplein. Dat gaat nu rechtstreeks. Partijen die nog geen lid zijn van het Verbond of de NVGA konden Volmachtplein voorheen gratis gebruiken en gaan nu aan SUIV betalen."

Marcel: "Het zijn geen enorme bedragen die worden gevraagd, maar wij denken dat we de kosten op deze manier naar evenredigheid verdelen. Hoe dan ook moeten we met elkaar de rekening betalen en het is logisch dat de grote partijen een hogere bijdrage betalen dan de kleinere."

Hoe reageert de branche op deze ontwikkeling?

Alex: "We hebben binnen SUIV tot op heden nog geen enkele negatieve reactie hierop ontvangen. Iedereen lijkt het een logische volgende stap te vinden in de verdere professionalisering van de volmachtketen. We pakken dit als branche vanuit een gezamenlijk belang op, met een evenwichtige samenstelling van het bestuur, een evenwichtige financiering en met aandacht voor het non-concurrentiële aspect. SUIV is van en voor de volmachtketen. Ik denk dat alle partijen het vooral belangrijk vinden dat Volmachtplein goed werkt en hen voldoende ondersteunt bij de werkzaamheden die zij moeten verrichten. Dat zullen wij vanuit SUIV goed bewaken."



"Artificial Intelligence kan een rol spelen maar verzekeren blijft mensenwerk"



Van Campen & Dijkstra is een jong volmachtkantoor met een ambitieuze eigenaar. Op het hoofdkantoor in het Friese Gorredijk vertelt Job Steenland, zelf import-Fries, vol enthousiasme over de groeistrategie van zijn bedrijf, de kracht van de medewerkers, standaardisatie, de rol van big data én zijn ultieme droom. "Ik geloof in *dynamic pricing*, met aangepaste prijzen op basis van een significant beter schaderesultaat."

Tekst Martin Veldhuizen

Van Campen & Dijkstra is een Fries bedrijf, met voornamelijk Friese klanten. Het hoofdkantoor ligt aan de Opsterlandse Compagnonsvaart, midden in het dorpscentrum van Gorredijk. Daarnaast telt de onderneming 12 lokale vestigingen, waarvan er 10 zelfstandig adviseur van de RegioBank zijn. In totaal werken er bij Van Campen & Dijkstra bijna 100 mensen. "We willen niet dat klanten ons als een groot en log bedrijf ervaren. Daarom staat de deur altijd open, zodat ze makkelijk contact kunnen leggen met één van onze medewerkers", zegt eigenaar

en directeur Job Steenland. Dat de deur van het pand in Gorredijk elke dag tussen 12.30 en 13.00 uur dicht is, legt hij uit als een teken van klantvriendelijkheid. "Voorheen misten we nog wel eens een telefoontje, doordat veel medewerkers met lunchpauze waren. Nu neemt een externe partij in die periode de telefoon aan en bellen wij de klant direct na de pauze terug."

Groeistrategie

Job werd geboren in Gouda, woonde met zijn ouders een aantal jaren op Curaçao en volgde



na terugkeer in Nederland de studies marketing management en commerciële economie aan de Hanzehogeschool van Groningen. In 2005 begon hij bij Van Campen & Dijkstra, zeven jaar later werd hij mede-eigenaar en in 2016 kwam hij volledig aan het stuur. Een gerichte groeistrategie met veel overnames zorgde voor een bestand van op dit moment zo'n 30.000 particuliere klanten en 3.500 MKB-relaties. Zij kunnen bij Van Campen & Dijkstra terecht voor hun bankzaken, hypotheek, zakelijke financieringen en particuliere en zakelijke verzekeringen.

Sinds 2021 worden die verzekeringen bij voorkeur in volmacht gesloten. "Onze particuliere marketingstrategie richt zich op nieuwe klanten voor bankproducten en hypotheek. Is iemand eenmaal klant bij ons, dan proberen we ook verzekeringen te sluiten. Die gaan vrijwel uitsluitend in volmacht. Daarnaast hebben we de afgelopen jaren veel overnames gedaan. De meeste polissen in die

portefeuilles zijn provinciaal verzekerd, maar we hebben een concept ontwikkeld om ook die polissen over te sluiten naar de volmacht. Meestal gebeurt dat op het moment dat er iets in de situatie van die klant wijzigt of als er een schade is. Dat is voor ons een mooi moment om een kwaliteitscheck op zijn producten te doen."

Dienstverleningsovereenkomst

Van Campen & Dijkstra werkt met de Dienstverleningsovereenkomst (DVO), een abonnement systeem waarbij klanten de keuze hebben in de mate van dienstverlening. "In dat concept hebben we misschien iets minder klanten dan een traditioneel intermediair. Tegelijkertijd liggen onze verdiensten per klant hoger, terwijl we er meer voor doen. De DVO is ons bestaansrecht, daardoor zijn wij niet inwisselbaar."

Job hoopt dat het DVO-concept ertoe leidt dat verzekeraars openstaan voor een pool. "Dan kunnen wij commercieel nog slagvaardiger zijn.

"Ik droom ervan dat wij onze klanten aangepaste prijzen kunnen bieden vanwege een significant beter risicoprofiel"

De markt is er nog niet helemaal klaar voor, maar ik proef steeds meer enthousiasme. Dankzij ons beleid én de moraliteit van de Friese bevolking zijn onze schaderatio's zeer goed. Idealiter streef ik naar *dynamic pricing*. In Nederland is dat nog niet ontwikkeld, maar ik droom ervan dat wij van verzekeraars onze klanten aangepaste prijzen kunnen bieden vanwege een significant beter risicoprofiel."

Klantreis

Dat je in een volmacht de klantreis van acceptatie, beheren, muteren en uitkeren op een positieve manier kunt beïnvloeden, is één van de redenen dat Van Campen & Dijkstra inmiddels van 16 verzekeraars een volmacht heeft. De tweede reden is de teruglopende marges in het provinciale bedrijf. "Wij hebben een overnamestrategie, maar zonder de calculatie van onze volmachten is het bijna onverantwoord om mee te doen in biedingen van landelijke concurrenten. Het volmachtbedrijf maakt van ons een krachtige partij."

Job bekent onder de indruk te zijn van de snelheid in de particuliere keten, die mede dankzij een systeem als AWI en de platformen van het Centraal Volmacht Bedrijf hoog is. Van Campen & Dijkstra is aangesloten bij het CVB, nadat in 2021 het van oorsprong Zweedse Söderberg mede-eigenaar werd van het Friese verzekeringsbedrijf. "We waren op zoek naar

een partij waarmee we niet alleen operationeel, maar bijvoorbeeld ook qua compliance en wet- en regelgeving toekomstbestendig waren. De samenwerking met Söderberg, het CVB en de dynamische groep ondernemers die ook bij hen aangesloten is, levert veel investerings- en ontwikkelkracht op."

Standaardisatie

"Ik heb wel last van de standaardisatie van verzekeraars. Ik geloof in goede basisproducten en ben niet direct op zoek naar maatwerk. Maar ik zou wél meer vertrouwen willen voelen in de kwaliteit van onze mensen. Als een acceptant of adviseur om een premie-aanpassing of afwijkende clause op een polis vraagt en hij kan goed onderbouwen waarom hij dat wil, dan zou die ruimte er moeten zijn. Toch laten verzekeraars veel te beperkt toe dat wij onze eigen waarde aan hun producten toevoegen. En dat vind ik, naast een goede performance op de keten van acceptatie tot uitkering, wel een belangrijk aspect om ons in de markt te kunnen onderscheiden."

Job voorziet daarin een belangrijke rol voor de NVGA. "Ik hoop dat ze ervoor kunnen zorgen dat we met z'n allen niet doorslaan in standaardisatie. En dat de kwaliteit van je dienstverlening en een lage schadelast beloond wordt, bijvoorbeeld door ruimere acceptatiekaders. Overigens ben ik ontzettend tevreden over de NVGA."

Het meest complete platform voor Volmacht

Met eBlingx Verzekering Volmacht faciliteer je alle kernprocessen vanuit één centrale omgeving. Jij bent in control, van administratie tot klantrelatie. Neem jouw klant de back office uit handen in een handomdraai.



Elements

DIAS
SOFTWARE

FinConnect

Uwkluis

MyTP

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.





"Het volmachtbedrijf maakt van ons een krachtige partij"

Moet je kijken waar de volmachtbranche staat in vergelijking met een aantal jaren geleden. Daar hebben jullie ongetwijfeld een aandeel in. Als er grote issues zijn, dan zit de NVGA aan tafel om de agenda te beheersen en onze belangen te behartigen."

Big data

De huidige omzet van Van Campen & Dijkstra bedraagt ongeveer 8,5 miljoen euro per jaar. Job heeft geen idee waar de groei van zijn bedrijf eindigt, maar zijn persoonlijke ambitie heeft hij wel helder. "Ik wil leidinggeven aan een gaaf en krachtig bedrijf waar échte mensen werken die gelukkig zijn. Natuurlijk spelen big data en AI een rol, maar in mijn optiek blijft verzekeren vooral mensenwerk. Niemand wordt klant van Van Campen & Dijkstra zonder met een van onze

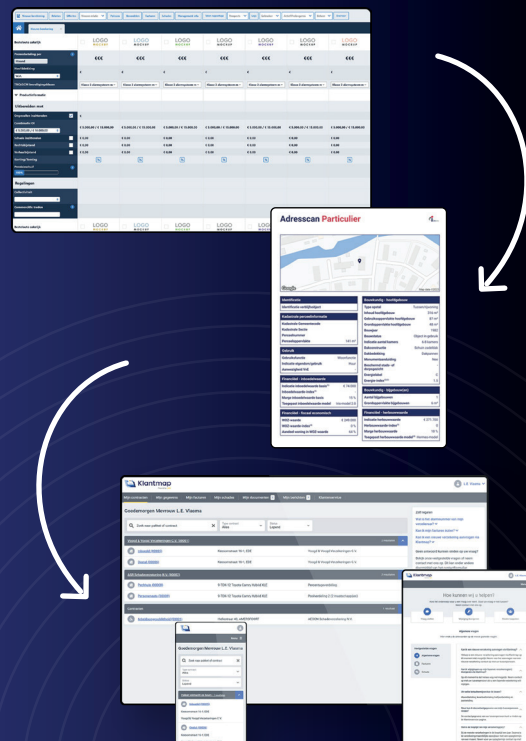
adviseurs gesproken te hebben. Je moet een klant in de ogen kijken om zijn risicoprofiel goed in te kunnen schatten. Die aanpak levert ons goede ratio's op."

Job gelooft in de kracht van zijn medewerkers en geef hen veel vrijheid en vertrouwen. Als voorbeeld noemt hij volmachtmanager Roel de Jong, die vanwege persoonlijke omstandigheden niet bij het interview aanwezig kon zijn, maar wel op de foto staat. "Roel is, net als ik, opgeleid bij Van Campen & Dijkstra. Hij heeft altijd de drang gehad zichzelf te ontwikkelen en toen wij het volmachtbedrijf startten kreeg en greep hij zijn kans. Ik ben echt reuzetrots dat iemand vanuit onze eigen organisatie nu aan een afdeling van 15 man leiding geeft."

powered by  impact

OPTIMALE KLANTBEDIENING IN EEN HANDOMDRAAI

Met **AWI Connect** stel je gemakkelijk een offerte voor jouw klant op. Met data vanuit de **Adressscanner** ben je compleet in jouw advies. Wanneer de offerte geaccepteerd is, komt er automatisch een bericht voor jouw klant klaar te staan in de **Klantmap**.



Stimuleren en realiseren van duurzaam herstel

Wij zijn er voor
alle voorkomende
verzekerde en
onverzekerde schades
aan opstal of inboedel



Omdat het leven
vol verrassingen zit

088-011 70 70

info@mainplus.com

mainplus.com

Wie wint de NVGA AM Innovatieprijs 2024?

Wie wint de NVGA AM Innovatieprijs 2024? Wordt het Bugs Business, Onesurance, Spotr of kan er bij Troostwijk gejuicht worden? De winnaar wordt op 17 april tijdens het NVGA-congres in evenementenlocatie Inspyrium in Cuijk bekend gemaakt.

De NVGA AM Innovatieprijs is 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.

Selectiecommissie

Van de 16 inzendingen selecteerde de selectiecommissie – Levent Türkmen (algemeen directeur SUREbusiness), Marijn Moerman (CEO Alicia en winnaar van de innovatieprijs in 2022), Annet van den Berg (redacteur AM) en Caro Sala (Communicatie en beleidsadviseur NVGA) – 4 kanshebbers op de NVGA AM Innovatieprijs 2024.

De uiteindelijke winnaar wordt gekozen door de jury, die bestaat uit: Angelique Ruijgrok (juryvoorzitter en eigenaar Woongarant Volmacht), Valentina Visser (bestuurslid NVGA), Enno Wiertsema (Directeur Adfiz), Femke Bakker (Financieel directeur Turien&co) en Bart van de Laak (hoofdredacteur AM).

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



Genomineerden Innovatieprijs

BUGS BUSINESS

Bugs Business – Imago Insights

Imago Insights is een platform dat verzekeraars in staat stelt om aangesloten volmachtbedrijven op een veilige manier de data aan te laten leveren. De ontwikkeling van het platform werd in januari 2024 door Imago Insights overgenomen van Maaslloyd, Bugs Business brengt het product nu naar de markt.

Imago Insights is ontwikkeld omdat traditionele processen voor dataverwerking tussen gevolmachtigd agenten en verzekeraars inefficiënt, tijdrovend en vatbaar voor fouten waren. Dat leidde tot vertragingen in de rapportage, hoge operationele kosten en mogelijke risico's op dataverlies of onjuiste gegevens. Door de toenemende dreiging van cybercrime groeit bovendien de behoefte aan betere beveiliging.

Via Imago Insights worden gegevens tussen verzekeraars en gevolmachtigden sneller en efficiënter verwerkt en omgezet in bruikbare rapportages. Dit leidt tot aanzienlijke tijds- en kostenbesparingen voor beide partijen. Dat het platform voldoet aan de hoogste normen op het gebied van informatiebeveiliging is cruciaal in een tijd waarin dataveiligheid een topprioriteit is geworden. Daarnaast wordt enkel de data verwerkt die nodig is voor partijen om op een juiste manier te kunnen rapporteren.

Imago Insights biedt partijen in de volmachtbranche meer tijd en een betere service voor de eindklant. Dat vergroot de klanttevredenheid en dat is waarvoor we het uiteindelijk allemaal doen.

onesurance

Onesurance: AI Advies Assistent Insights

Onesurance is gespecialiseerd in het ontwikkelen en operationaliseren van specifieke AI-oplossingen voor verzekeraars, gevolmachtigden en intermediairs. Hun AI Advies Assistent ondersteunt de adviseur met een AI-gedreven decision engine. Die onttrekt data uit backofficesystemen, voert met complexe algoritmes analyses uit en levert vervolgens gerichte voorspellingen af in de in gebruik zijnde front end systemen of in de Top Defend applicatie.

De AI Advies Assistent maakt gebruik van slimme databronkoppelingen met bijvoorbeeld ANVA en InsuranceData. Dankzij de modulaire opbouw is de applicatie voor iedere gevolmachtigde betaalbaar. Je betaalt

namelijk alleen voor de modules die worden gebruikt. De toepassing van modules biedt volmachtbedrijven de mogelijkheid om voor elk kantoor, portefeuille of filiaal specifieke modules te gebruiken. AI Advies Assistent start bij 'de achterdeur dicht', om ervoor te zorgen dat waardevolle klanten niet weggaan.

De tool van Onesurance grijpt in op vier centrale thema's, die de actuele uitdagingen van volmachtbedrijven weerspiegelen: 1) actief klantbeheer, 2) groeien in omzet, 3) verbetering efficiency en 4) benutten van fintech mogelijkheden. AI Advies Assistent optimaliseert het rendement, stelt organisaties in staat om gericht te groeien in omzet en verbetert de kwaliteit van dienstverlening.



Spotr: Digitale gebouwinspectie met AI

Spotr is een digitaal inspectieplatform dat met behulp van AI over de hele wereld gebouwen scant op conditie en kenmerken. Via satelliet-afbeeldingen en foto's van Google Streetview creëert Spotr unieke datasets op schaal, die gevolmachtigden en verzekeraars kunnen gebruiken om herbouwwaardes te berekenen of veranderingen aan gebouwen te detecteren.

Het is voor volmachtbedrijven moeilijk om inzicht te krijgen in veranderingen van verzekerd vastgoed binnen hun portefeuille. Klanten geven veranderingen vaak niet door, waardoor er sprake kan zijn van onder- of oververzekering. Met Spotr kunnen gevolmachtigden proactief de verzekerde gebouwen in hun portefeuille scannen, waardoor ze een beter inzicht in de risico's

hebben en op het juiste moment met de klant in gesprek kunnen gaan over zijn verzekering. Gevolmachtigden voldoen daarmee niet alleen beter aan de Zorgplicht, de klant betaalt ook niet te veel of te weinig premie. Bovendien zorgt Spotr voor een besparing op de inspectiekosten.

Door de consolidatieslag in de volmachtbranche worden veel verschillende databronnen samengevoegd. Dat leidt tot incomplete, inconsistente en achterhaalde databases. Spotr helpt met het ophalen van actuele en betrouwbare data die direct kunnen worden ingezet. Daarmee draagt Spotr bij aan het verhogen van klanttevredenheid, juiste pricing én omzetstijging binnen de volmachtbranche.

Troostwijk: Reinstatement Valuation Module (RVM)

Troostwijk is marktleider op het gebied van taxaties voor verzekeringsdoeleinden en het waarderen van inventarissen en gebouwen. Troostwijk maakt risico's beheersbaar, waardoor de continuïteit van organisaties gewaarborgd is.

Met de door hen ontwikkelde RVM-module kunnen herbouwwaardes voor zakelijke klanten worden berekend op basis van data uit openbare bronnen. Het model kan worden ingezet voor eenmalige berekeningen, bijvoorbeeld bij de aanvraag van een nieuwe verzekering, maar er kunnen ook hele portefeuilles worden geanalyseerd, om te achterhalen waar mogelijk sprake is van onderverzekering. Omdat de herbouwwaardes door de inflatie snel gestegen zijn, is

de kans daarop best groot. Met de RVM-module kunnen gevolmachtigden serieus invulling geven aan hun zorgplicht. Want je voorkomt onderverzekering en de verzekerde sommen zijn beter afgestemd op de daadwerkelijke risico's. De premies zullen stijgen en het rendement van de portefeuille verbetert.

Het gebruik van de RVM-module leidt ook tot reductie van de taxatiekosten. De taxatie kan digitaal waar dat kan en op locatie indien nodig. Dat taxateurs niet altijd meer in de auto hoeven te stappen om een risico te beoordelen, levert een besparing op in CO2-uitstoot. En dat heeft een positief effect op verduurzaming van de branche.



CERTIGO. DE BASIS VOOR DE TOEKOMST!

Samenvoegen. Uitbreiden. Innoveren



open cloud
verzekeringsadministratie
software platform

Met Certigo vereenvoudig je
de verzekeringsadministratie.

Software als de basis om je
onderneming vrijuit te laten
ontwikkelen.

Altijd klaar voor de toekomst,
zonder beperkingen.

www.netaspect.nl
076 – 333 3500
sales@netaspect.nl

Polisadministratie en schadeafhandeling op Microsoft Azure voor
schade-, inkomen-, en leven producten. Voor beursmakelaar,
verzekeraar, huisvolmacht, volmacht en provinciaal.

netaspect



XPERT SUITE

Hét datagedreven platform voor inkomensvolmachten *Van verzuimregistratie tot en met claimafhandeling*

- Actuele deelnemerregistratie door self-service koppelingen met HR- en salarisadministratie, inclusief het importeren van loongegevens.
- Geautomatiseerde claimafhandeling voor inkomensverzekeringen Verzuim, ZW ERD, WIA WGA en WIA Aanvulling.
- AVG compliant dossiervorming.
- Rollenautorisatie mogelijk conform OVAL / VvV of AdFiz richtlijnen.
- Self-service integratie met arbo-diensten en schadelastbeheersers.
- Ondersteuning pensioen-communicatie.

Werkgever



Arbodienst



Medewerker



Inkomensvolmacht



**other
side**
at work

www.thersideatwork.nl | T: 073-6159950 | Wisent 14 | 5236 PX | 's Hertogenbosch

Portefeuille rationalisatie kan sneller

PASTON

www.paston.nl

postex[®]

Betere resultaten met geautomatiseerde digitale
klantcommunicatie en online betaalservices

Integreer Postex-functionaliteit



Online polisvoorwaarden



Actiegebaseerd samenvatten ^(AI)



Taaltoegankelijkheid ^(AI)



Geïntegreerde Assistent ^(AI)



Meer weten? www.postex.com/verzekeraars



VAN PROFIS

VOOR PROFIS



rhion

Deze advertentie is exclusief voor NVGA-volmachten.

Net als onze service.

We werken graag mét en vóór de allerbesten. Ben je NVGA-lid, dan ben je professioneel en integer en lever je kwaliteit. We hopen dat de letters rhion dezelfde associaties bij jou oproepen. Daar doen we elke dag ons best voor. Met een gemotiveerd team, snelle processen en exclusieve bedieningsconcepten voor jouw doelgroep.

Werk je al met ons samen of nog niet?

Het kan nooit kwaad om jouw vraagstuk voor te leggen aan één van onze volmacht managers. Bel 040 7900100 en vraag naar Rob, Dieuxdonnée of Frank.

www.rhion.nl





Michelle van der Stok, Jan de Jongh en Sione Bakker
over de Leidraad POG Volmachten

'De nieuwe Leidraad POG gaat gevolmachtigden veel tijd schelen'

De eerste versie van de Leidraad POG Volmacht, die in september 2021 door het Verbond van Verzekeraars en de NVGA werd gepubliceerd om richting te geven aan de uitvoering van Product Oversight en Governance, is geactualiseerd. Drie leden van de werkgroep POG, Michelle van der Stok (manager Volmachten bij De Goudse Verzekeringen), Jan de Jongh (beleidsjurist bij a.s.r. verzekeringen) en Sione Bakker (managing director ondernemers bij Lancyr/Het Nederlands Volmachtbedrijf), vertellen waarom de Leidraad is vernieuwd en wat er is veranderd.

Tekst Martin Veldhuizen

Sinds 1 januari 2013 gelden voor financiële ondernemingen, waaronder gevolmachtigd agenten, de PARP-normen. Daarnaast moeten marktpartijen sinds 1 oktober 2018 voldoen aan de normen vanuit de Insurance Distribution Directive (IDD), de Europese richtlijn voor verzekeringsdistributie. Onderdeel hiervan is de rechtstreeks werkende Gedelegeerde Verordening over producttoezicht en -governance, de POG Verordening. De genoemde normen zijn van toepassing op gevolmachtigden, wanneer zij verzekeringsproducten ontwikkelen en/of distribueren. Partijen in de verzekeringsbranche moeten via een productgoedkeuringsproces (POG-procedure, voorheen PARP) aantonen dat ze voor de ontwikkeling, goedkeuring en herziening van nieuwe en bestaande verzekerings- en andere financiële producten voldoen aan de wettelijke eisen.

In 2020 heeft de AFM de NVGA gevraagd om gevolmachtigden kritisch naar de inrichting en toepassing van de productontwikkelingsnormen

binnen hun onderneming te laten kijken en waar nodig verbeteringen door te voeren. Uit de markt kwamen er signalen dat er soms onduidelijkheid bestond over de vraag welke verantwoordelijkheden de verzekeraar en/of de gevolmachtigde hadden. Om de volmachtmarkt meer handvatten te bieden, publiceerden de NVGA en het Verbond van Verzekeraars in september 2021 de Leidraad POG Volmacht, met een praktische uitleg van de wettelijke grondslag voor productontwikkeling, meer duidelijkheid over ieders rol en een toolkit met relevante documentatie.

Waarom is de Leidraad vernieuwd?

Michelle: "Eind 2022 hebben we een vragenlijst verspreid onder de leden van het Verbond en de NVGA. Uit de enquête kwam naar voren dat partijen op zoek waren naar de concrete invulling van sommige punten, zoals de rol van ontwikkelaar en distributeur in het productontwikkelingsproces. Gevolmachtigden konden soms lastig vaststellen welke rol ze in welke situatie hadden en welke verplichtingen bij welke rol hoorden."

Michelle van der Stok
manager Volmachten bij
De Goudse Verzekeringen



**Jan de Jongh**

beleidsjurist bij a.s.r.
verzekeringen

Jan: "Een gevolmachtigde is altijd een distributeur in de zin van de POG-wetgeving, maar het was niet altijd duidelijk wanneer de rol van een gevolmachtigde veranderde in die van (mede) ontwikkelaar. Bovendien was aanpassing van de Leidraad ook nodig vanwege nieuwe duurzaamheidseisen vanuit Europese wetgeving."

Wat is er veranderd aan de Leidraad?

Sione: "Aan de hand van een beslisboom is nu duidelijker wanneer je welke rol hebt en wat je vervolgens moet doen. Verkoop je als gevolmachtigde alleen maatschappijproducten, dan is een POG op die producten niet nodig. Dat verandert als je bijvoorbeeld afwijkende clausules aan de producten toevoegt of het tarief wijzigt. Je hoeft dan alleen een POG uit te voeren op de zaken die je wijzigt. Voer je als gevolmachtigde volledig eigen producten, dan ben je zelf verantwoordelijk voor de POG op dat product."

Jan: "Er is ook een hoofdstuk gewijd aan de nieuwe Europese duurzaamheidseisen. Het is geen verplichting om duurzame producten te ontwikkelen, maar je moet wel aangeven of er duurzame elementen in het product zijn

opgenomen. Ook staat in de toolkit nu beter omschreven wat van een gevolmachtigde verwacht wordt als hij een afwijkend tarief hanteert". Bovendien wordt in de Leidraad ook het belang van dossiervorming (bijvoorbeeld een actuele productcatalogus) en verantwoording (tijdige evaluatie en vastlegging van afwegingen en conclusies) benadrukt."

Sione: "We zijn kritisch door de vragenlijsten in de toolkit gelopen. Er stonden bijvoorbeeld vragen in die over het proces in plaats van het product gaan. De vraag of er een klachtenproces is, is zo'n vraag die al wordt beantwoord in het Werkprogramma. In het kader van het POG-proces is het relevant om te weten of er over het betreffende product klachten zijn geweest. Ook staat duidelijker geformuleerd dat je voor non-selling producten niet alle vragen hoeft te beantwoorden. Vragen over het aanvraagformulier of de offerte zijn bij non selling producten bijvoorbeeld niet meer van belang. Maar ook bij non-selling producten moet een POG-traject worden doorlopen om te beoordelen of het product nog voldoet aan de ontwikkelingen in de markt."

Veilig Digitaal Dossier

De meest complete oplossing
voor inkomensvolmachten



- ✓ Offertes vergelijken
- ✓ Schadelast berekenen
- ✓ Naverrekenen
- ✓ Pensioen 1-2-3
- ✓ Integratie Visma Verzuim DWC
- ✓ Koppelen met salarisadministratie
- ✓ Koppelen met verzekeringsadministratie

Meer informatie of een demo aanvragen? Ga naar www.reliforce.nl



...

Accountants & adviseurs voor financieel dienstverleners!



Advies
Accountancy
Compliance
Controlling



Prinses Marielaan 1, Amersfoort T 033 - 43 31 557 W www.svcgroep.nl

www.svcgroep.nl

Sione Bakker

managing director
ondernemers bij Lancyr/Het
Nederlands Volmachtbedrijf

**Welke impact heeft de nieuwe Leidraad op de branche?**

Jan: "De AFM vraagt van ontwikkelaars dat de werking van het product wordt getoetst aan de hand van verschillende scenario's. Zoals de invloed van corona op reisverzekeringen, de inflatie op autoverzekeringen en de klimaatproblemen op inboedel- en opstalverzekeringen. Is de uitkomst van de evaluatie dat het product niet meer (volledig) beantwoordt aan de doelstellingen van de doelgroep, dan moeten maatregelen getroffen worden zoals aanpassing van de dekking of wijziging in de productinformatie. De toolkit wordt op dit onderdeel nog aangevuld, omdat we verwachten dat de AFM hierover met nadere guidance komt."

Sione: "Een productontwikkelaar heeft een grote verantwoordelijkheid. Het is goed dat je vanuit de ogen van de klant naar het product kijkt en weet dat het voldoet aan wat de klant ervan verwacht. Ik denk dat de nieuwe Leidraad zeker

de gevolmachtigden die met maatschappijproducten werken veel tijd gaat schelen. Daarvoor hoeven zij geen POG meer te doen. Zij moeten natuurlijk wel signalen blijven doorgeven aan verzekeraars als ze bijvoorbeeld zien dat het aantal klachten stijgt. Dat zegt ook iets over de werking van een product."

Michelle: "Het POG-proces blijft hetzelfde, maar is transparanter waardoor gevolmachtigden sneller kunnen zien wat er van hen gevraagd wordt. Het proces om akkoord te geven op een review kan daardoor versneld worden. Maar ik hoop vooral dat het de branche helpt met het nog beter op orde maken van de dossiers."



Stichting Uniforme
Inrichting Volmachten

Stichting Uniforme Inrichting Volmachten de stand van zaken

Om het beheer van Volmachtplein, de regie op de toekomstige ontwikkelingen en de ondersteuning aan gebruikers beter te kunnen borgen, is per 1 januari 2024 Volmachtplein onder regie van SUIV gebracht. Daarnaast blijft het nodig om focus te houden op het afronden van de uniforme inrichting voor de zakelijke schadeproducten. Bent u hier nog niet mee klaar? Dan is uw actie vereist! In dit artikel een update over deze onderwerpen.

Tekst Alex de Ruiter

Nieuwe structuur SUIV inclusief Volmachtplein

De afgelopen periode bent u geïnformeerd over het feit dat de NVGA en het Verbond hebben besloten om Volmachtplein onder regie van SUIV te brengen. NVGA en Verbond hebben hun eigen leden hierover geïnformeerd en daarnaast is er vanuit Volmachtplein een mail verstuurd aan alle gebruikers van Volmachtplein. Ook vindt u elders in dit magazine een artikel over deze overdracht.

De overdracht van Volmachtplein aan SUIV en het blijvende karakter van SUIV en haar activiteiten vereisen diverse aanpassingen in het deelnemersreglement en omslagstelsel voor SUIV en in de gebruiksovereenkomst voor Volmachtplein. Hieronder een nadere toelichting op de aanpassingen die zijn gedaan en een oproep tot de actie die vanuit u mogelijk nog nodig is.

Aanpassingen deelnemersreglement en omslagstelsel

- Het bestaande *Reglement Deelnemers SUIV* is uitgebreid met beheer en de exploitatie van Volmachtplein vanuit SUIV en het gebruik hiervan door SUIV-deelnemers.
- Het aanhangsel *Omslagstelsel Kosten SUIV* is aangepast als gevolg van de nieuwe structuur, inclusief Volmachtplein. Daarnaast is hierin een vereenvoudiging doorgevoerd. Dit is opgenomen in een nieuw aanhangsel bij het reglement: *Begroting en verdeelsleutel SUIV*. Deze nieuwe constructie maakt het in de toekomst eenvoudiger om de jaarlijkse begroting van SUIV te verwerken in de deelnemersbijdragen en om alle SUIV-deelnemers daar goed over te kunnen informeren.

- De deelnemersbijdragen vanuit SUIV worden net als in voorgaande jaren berekend op basis van de geboekte premie per individuele organisatie. De facturatie kan daardoor jaarlijks pas eind Q1 plaatsvinden i.v.m. het opvragen van geboekte premies over het voorgaande jaar. Daarom is besloten om over te gaan naar een jaarlijkse facturatieperiode van 1 april tot en met 31 maart. Om in 2024 eenmalig deze verschuiving van een kwartaal op te vangen is de begroting voor 2024 verhoogd met 25% voor onderdelen waarvoor de activiteiten doorlopen in 2025.

Gebruiksovereenkomst Volmachtplein

In de gebruiksovereenkomst voor Volmachtplein zijn de afspraken vastgelegd over het gebruik van Volmachtplein. Alle gebruikers van Volmachtplein zijn deze voorafgaand aan het verkrijgen van toegang tot Volmachtplein overeengekomen met AMIS, de leverancier van Volmachtplein. Voorheen stelde AMIS deze applicatie namens Verbond en NVGA ter beschikking aan verzekeraars, gevolmachtigden en de gevolmachtigden controlerende accountants. De overdracht van Volmachtplein naar SUIV heeft voornamelijk tot gevolg dat een aantal rechten en plichten van zowel Verbond, NVGA als AMIS zijn overgedragen aan SUIV. Uw gebruiksovereenkomst met AMIS is dan ook geëindigd per 1 januari 2024. SUIV is per deze datum de nieuwe eigenaar en uitvoerder van Volmachtplein.nl. AMIS is vanaf dan de IT-leverancier voor Volmachtplein.nl van SUIV.



CALL TO ACTION

Actie gevraagd: Stuur zo snel mogelijk het getekende instemmingsformulier toe

Medio februari hebben wij de deelnemers van SUIV en gebruikers van Volmachtplein alle betreffende documenten toegestuurd, inclusief de begroting voor 2024. Aan de bestaande SUIV-deelnemers hebben wij hierbij gevraagd om het instemmingsformulier te ondertekenen. Enkele gebruikers van Volmachtplein die nog niet deelnemen aan SUIV hebben wij gevraagd om zich alsnog aan te melden. Zij hebben hiertoe een aanmeldingsformulier ontvangen. Heeft u dit nog niet ingevuld? Doet u dit dan zo snel mogelijk alsnog! (Nadat wij van alle betrokken partijen de getekende formulieren hebben ontvangen kunnen we starten met het berekenen van de deelnemersbijdragen en het voorbereiden van de facturatie hiervan.)

Afronden UIV vereist meer focus. Uw eigen rapportage is hierbij essentieel!

Veel gevolmachtigden zijn nog steeds bezig met het omzetten van de zakelijke schadeproducten. Zoals ook aangegeven in de update in het vorige GA-magazine blijft in 2024 focus nodig op het afronden van het UIV-traject. ANVA heeft inmiddels de laatste knelpunten opgelost. CCS doet dit in ieder geval in release 18.1 die na de zomer wordt opgeleverd, maar is op dit moment bezig om de oplossingen voor de laatste knelpunten ook in de eerdere releases beschikbaar te stellen.

In onderstaande tabel het overzicht van de voortgang per begin maart.

Status*	ANVA	CCS	DIAS	Zelfbouw	Totaal periode	% deze periode	% vorig periode
Geheel afgerond	2	0	1	1	4	4%	3%
80% – 99% producten omgezet	4	4	1	0	9	8%	8%
< 80% van de producten omgezet	40	18	16	3	77	73%	64%
Nog niet gestart of niet bekend	8	2	0	0	10	10%	21%
In afwachting conversie (overname/fusie)	5	0	0	0	5	5%	4%
Totaal	59	24	18	4	105	100%	100%

* De voortgang is weergegeven op basis van ontvangen rapportageformulieren vanuit geïmplementeerden:

- 63% van de geïmplementeerden heeft in de laatste drie maanden niet gerapporteerd
- 48% van de geïmplementeerden heeft in de laatste zes maanden niet gerapporteerd

CALL TO ACTION

"Actie gevraagd: Vul steeds tijdig de voortgangsrapportage in."

Van veel partijen ontvangen wij nog steeds geen periodieke rapportage. Vanaf september 2023 ontvangt u het verzoek tot rapportage nog maar eens per twee maanden. We vragen iedereen nogmaals om hier steeds snel op te reageren. Dit hoeft u slechts enkele minuten te kosten. Maak binnen uw organisatie duidelijke werkafspraken om te zorgen dat we de ingevulde rapportage steeds binnen twee weken retour mogen ontvangen.

Stem af met uw verzekeraar en maak duidelijke afspraken

Enkele geïmplementeerden lieten ons in hun periodieke rapportage weten dat zij in sommige gevallen nog wachten op AFD-definitie van de

verzekeraar, of niet altijd zeker weten aan welke AFD-definitie zij een specifiek product moeten koppelen. Speelt dit voor u? Dan is het belangrijk dat u hierover zelf contact opneemt met de betreffende verzekeraar en concrete afspraken maakt.

Controleer registratie AFD-definitienaam en versienummer en aanlevering hiervan in NVGA Protocol

In de periodieke rapportage die we vanuit Solera ontvangen zien we de laatste periode bij diverse partijen een verbetering optreden rond het voorkomen van de AFD-definitie identificatiegegevens. Helaas is het ook zo dat bij veel geïmplementeerden de AFD-definitienaam en het -versienummer nog steeds niet of niet juist meekomen. Voor CCS-kantoren geldt dat voor polissen met

afwijkende of ontbrekende waarden deze gegevens nog niet kunnen worden vastgelegd. Zoals hierboven al aangegeven heeft CCS hiertoe verbeteringen gerealiseerd die in ieder geval worden opgeleverd in release 18.1. Voor ANVA-kantoren speelde dit probleem in het verleden ook. ANVA heeft deze knelpunten eind 2023 al opgelost. Indien voor u geldt dat de registratie van deze gegevens nog niet goed gaat, ook al heeft u al wel de benodigde releaseversie of patch heeft geïnstalleerd, dan is het belangrijk na te gaan waardoor dat komt en dit zo snel mogelijk op te lossen. Neemt u hiertoe contact op met uw systeemhuis en vraag hen welke stappen u nog dient te ondernemen.

Periodieke sessies systeemhuizen en gevolmachtigden

Sinds begin 2020 hebben wij periodieke sessies georganiseerd met alle gevolmachtigden per systeemhuis. De eerste jaren was dit tweeweekelijks en in 2023 was dit nog een keer per maand. In deze sessies was gelegenheid om vragen te stellen, knelpunten te bespreken en met elkaar ervaringen te delen. Wij hebben hier altijd veel positieve reacties op gekregen van gevolmachtigden die hieraan deelnamen. Veel van hen hebben hierbij ook een hele actieve inbreng gehad. Wij zijn hen daarvoor zeer erkentelijk. Inmiddels is het proces rond de uniforme inrichting voor de deelnemers van deze sessies en bij de andere ketenpartijen dusdanig bekend en verankerd,

dat we tot de conclusie zijn gekomen dat het moment is aangebroken om te stoppen met deze sessies. In de laatste sessies van afgelopen maand hebben we dit ook zo toegelicht. Met systeemhuizen hebben we afgesproken dat zij zelf eens per kwartaal een sessie organiseren met hun klanten. UIV wordt hierbij een vast onderwerp op de agenda en vanuit SUIV zorgen we daarbij voor een vertegenwoordiging. Voor alle deelnemers blijft het natuurlijk mogelijk om via support@suiv.nl contact met ons op te nemen over operationele knelpunten of in geval van vragen.



Uw inzet is essentieel voor het succes van de volmachten. Kom dus snel in actie:

- Vul het instemmingsformulier in als u dit nog niet gedaan heeft
- Geef focus aan het afronden van UIV
- Rapporteer tijdig uw voortgang wanneer wij daarom vragen
- Stem af met uw verzekeraar bij vragen over de te gebruiken AFD-definitie
- Controleer of de AFD-definitienaam en het -versienummer correct worden geregistreerd en meekomen in het NVGA Protocol. Raadpleeg uw systeemhuis wanneer dat niet het geval is.

DE PASSIE VAN PATRICK VAN DER FLUIT

'Ons familiebedrijf verkopen is echt nooit in mij opgekomen'

Fluitend stapt Patrick van der Fluit door het leven. Na een gelukkige jeugd gaat hij aan de slag in het assurantiebedrijf van zijn vader. Tien jaar later neemt hij de zaak over, waarna hij van het toch al mooie kantoor een nog groter succes maakt. Totdat een hersenbloeding in het voorjaar van 2022 tot een ingrijpend besluit leidt. In januari 2024 verkoopt hij Van der Fluit Assurantiën aan collega en vriend Marcel van Loon. „Een zeer moeilijke en emotionele beslissing, maar wél de juiste”, zegt Patrick stellig. En: “Ik heb gewoon ontzettend veel geluk gehad.”

Tekst Martin Veldhuizen

Precies op het afgesproken tijdstip arriveert Patrick van der Fluit op golfbaan The Duke in het Brabantse Nistelrode. Gekleed in een moderne spijkerbroek, zwart overhemd en modieus colbert mét pochet, maar wat het meest opvalt is het guitige hoofd erboven. Dat straalt zoveel levensvreugde uit, dat het lijkt alsof het leven hem op dit moment ontzettend voor de wind gaat. Niets is minder waar. Ja, Patrick is gelukkig met vriendin Martine en hun drie kinderen en ja, ze hebben het samen hartstikke goed. Maar op zaterdag 17 april 2022 stond zijn wereld letterlijk even stil.

“Martine en ik zouden een rondje gaan fietsen. Ik pompte de fietsbanden op en dacht: wat wordt die pomp toch zwaar. Ik werd duizelig, ging in de tuin op de grond liggen en daar vond Martine mij. Ik dacht dat ik normaal met haar communiceerde, maar het tegendeel bleek waar. Ze belde direct 112 en een paar minuten later lag ik in de ambulance.” Patrick heeft een hersenbloeding én een engeltje op zijn schouder. “Van de mensen die dit overkomt overlijdt de helft. Van de andere 50% kampt zo'n 30% met flinke naweeten. Ik heb lichte problemen met mijn evenwicht en mijn conditie is nog niet zoals voorheen. Maar ik kan weer skiën, golfen en fietsen en heb gewoon ontzettend veel geluk gehad.”





Gouden tijd

De in Berlicum geboren en getogen Patrick vertelt zijn verhaal op de manier waarop hij in het leven staat: vrolijk en enthousiast. Zijn jeugd staat vooral in het teken van tennis en zeilen. Zijn ouders hebben een zeilboot, vrijwel elk weekend en elke vakantie is de familie Van der Fluit op het water van het IJsselmeer of de Noordzee te vinden. In de tussentijd rondt Patrick de opleiding MEAO bank- en verzekeringswezen met succes af én hij ontdekt het uitgaansleven in Den Bosch en omstreken. In 1999, hij is dan 25 jaar, is het tijd voor het serieuze werk: Patrick wordt buitendienstmedewerker in het assurantiebedrijf van zijn vader Ton. "Ik volgde de inspecteursopleiding van AMEV, haalde het verzekeringsdiploma Assurantie A en mijn volmachtdiploma.

Het was een gouden tijd van hard werken, goed verdienen en veel vrijheid. Ik werkte minimaal drie avonden in de week, maar had ook tijd om 's middags leuke dingen te doen."

Na tien jaar neemt Patrick het bedrijf over. "Toen ik 14 jaar was, zei ik al tegen mijn vader dat ik zijn bedrijf later ging overnemen. Ik zag dat mijn ouders het goed hadden, het werk leek mij hartstikke leuk en ik wilde heel graag zelfstandig ondernemer worden." Mede dankzij een fors aantal overnames groeit assurantiekantoor Van der Fluit onder leiding van Patrick flink. "Ik vind het interessant om mensen te helpen bij de zoektocht naar de juiste producten voor hun risico's. We zijn altijd een familiebedrijf gebleven, dat dicht bij de klant staat en met een persoonlijke touch het verschil probeert te maken. Ik durf wel te zeggen dat dit gelukt is. Sinds ik de eigenaar ben, zijn we verachtvoudigd in omzet."

Rigoureuze beslissing

Wat opvalt: Patrick praat vaak in tegenwoordige en soms in verleden tijd. Het tekent de worsteling in zijn gedachten nu het assurantiekantoor sinds 16 januari van dit jaar niet meer van hem is. De hersenbloeding en de daardoor verminderde energie leidde ertoe dat hij een rigoureuze beslissing moest nemen. "Ons familiebedrijf verkopen is echt nooit in mij opgekomen. Maar het lukt mij na mijn hersenbloeding niet langer om een bedrijf met 36 mensen goed aan te sturen. Na overleg met mijn accountant Guus, m'n steun en toeverlaat, bleven er twee mogelijkheden over: een directeur aanstellen of de boel verkopen. Dat laatste was de meest logische optie."

"Het was een gouden tijd van hard werken, goed verdienen en veel vrijheid"

Maar eenvoudig was die beslissing allerm minst, vertelt Patrick, terwijl zijn ogen vochtig worden. "Ik ging bij mijn moeder langs om te polsen hoe zij daarover dacht. Zij zei dat ze hartstikke trots was op wat ik allemaal had bereikt en dat ik aan mijn gezondheid moest denken. En ik denk dat mijn pa, die in 2019 is overleden, er precies zo over zou denken. Maar ik heb heel wat verdrietige momenten gekend en soms moet ik nog steeds een traantje laten. Ik had zo'n ongelooflijk mooi bedrijf ..."

Van Loon Groep

Op 16 januari was de officiële overdracht naar de Van Loon Groep, de onderneming van zijn vriend Marcel van Loon. "Hij was de eerste waar ik aan dacht nadat ik had besloten mijn zaak te verkopen. Ik wilde het beste voor mijn medewerkers én mijn klanten en de historie van Marcel z'n bedrijf is identiek aan die van mij. Ik heb er alle vertrouwen in dat de boel bij hem in goede handen is. De komende maanden kan ik dat van dichtbij volgen, want ik blijf voorlopig nog



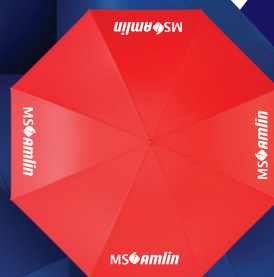


Ontdek Grenzeloze Mogelijkheden met MS Amlin Insurance

- Maatwerkoplossingen
- Wereldwijde Dekkingsmogelijkheden
- Persoonlijk & Direct contact
- Onderdeel van de top-10
Japanse Verzekeringsgroep
MS&AD

www.msamlin-insurance.nl

Contact ons



Your business is our specialty.

Door het delen van onze kennis en
ervaring werken we samen met u aan
verzekeringsooplossingen voor uw klant.

Daarnaast bieden we een ruime dekking en
een eerlijke en snelle schadebehandeling.

markelinsurance.nl

MARKEL



drie dagen werken. Ik wil op een goede manier afbouwen, mijn werk overdragen en afscheid nemen."

Het wordt een afscheid met een traan en een lach. Een traan omdat Patrick vroeger dan verwacht een stap terugdoet. "Ik riep altijd dat ik op mijn 52e wilde stoppen, dat is twee jaar eerder geworden." De lach zit 'm in zijn toekomst. Want die ligt volledig open, zegt hij met het enthousiasme van een puber na de laatste schooldag van het jaar. "Ik heb werkelijk geen idee wat ik met de rest van mijn leven ga doen. Omdat we ons financieel geen zorgen hoeven te maken, voelt die vrijheid heerlijk. Dit jaar staat in het teken van het opbouwen van mijn gezondheid en conditie. Ik moet mijn dagen goed indelen en op tijd mijn rust pakken."

Legendarische wintersportreizen

Tijdens die rustmoment kan Patrick met blijdschap en trots terugkijken op de eerste vijftig jaar van zijn leven. Een periode waarin ook de NVGA een rol speelde. "Het was bijzonder fijn om lid te zijn van een vereniging die onze branche zo goed vertegenwoordigt. De NVGA heeft zich de afgelopen jaren hard gemaakt voor tal van dossiers en veel nuttige bijeenkomsten gehouden. De vele evenementen die ze organiseren maken de club nog mooier. Ik vond het prachtig om onder het genot van een hapje en een drankje met andere gasten uit de branche over zaken te praten én een geintje te maken. Met name de wintersportreizen waren legendarisch. Er waren avonden bij dat we met een aantal collega's uit de branche pas heel laat het licht uitdeden."

Trots is Patrick ook op het Centraal Volmachtbedrijf, dat hij in 2016 samen met vakgenoten Marcel van Loon, Patrick Heuts en Huub Scharenborg oprichtte. "We hebben iets heel moois, nuttigs en unieks neergezet. Ja, als

je mij vraagt om de afgelopen vijftig jaar samen te vatten, dan luidt mijn antwoord: Ik heb het goed gedaan!"

Lapland

Vlak voor het afscheid schiet Patrick nog iets te binnen. "Je vroeg net hoe ik de rest van mijn leven voor mij zie. Ik hoop wat vaker op deze prachtige golfbaan te komen, zodat ik beter word dan voor mijn hersenbloeding. Verder zijn Martine en ik gek op reizen, Lapland staat hoog op ons wensenlijstje. En ik hou van wijn, misschien ga ik mij daar wat meer in verdiepen. Maar wat ik zeker ga doen is hele mooie herinneringen maken met ons gezin. Want ik heb ongelofelijk veel geluk gehad dat ik er nog ben!"



Colofon

Uitgave

jaargang 16, uitgave 44, april 2024.

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

Jacqueline Jonker
Martin Veldhuizen

Fotografie

Raphaël Drent - (fotodrent.nl)

Vormgeving

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

Productie

ZPRESS Media (zpress.nl)



Jij bent er voor jouw
adviseurs en klanten
Wij zijn er voor jou

Bereik meer in 2024 met

- ons duurzame schadeherstel- en expertisenetwerk
- onze innovatieve diensten zoals DataSmart
- onze verzekeringen die we doorlopend vernieuwen en verbeteren

Onze support heb je

