



#45
sept 2024

Voorzitter

VALENTINA VISSER

Maaslloyd
VEEL KANSEN

DORA
AANPASSINGEN IN WRV

Afscheid
RON GARDENIER



Jij focust op jouw markt. Wij focussen ons op jou!

**Sneak Peak:
Onze nieuwe huisstijl**



rhion is er exclusief voor NVGA-volmachtenkantoren. Zoals jij focust op jouw tussenpersonen, zo focussen wij op jou als partner in business. En uitsluitend op jou.

Jij weet als geen ander welke verzekeringsbehoeften er leven in jouw markt.

Wij weten als geen ander welke serviceconcepten en producten jij nodig hebt om in die behoeften te voorzien.

Wij zijn er om jou aan te vullen, als een gelijkwaardige partner. Dat doen we op een laagdrempelige en oplossingsgerichte manier en met veel gezamenlijk werkplezier. Vraag maar aan 1 van de ruim 40 NVGA-volmachtenkantoren die al op ons vertrouwen.

**Of neem gewoon contact met ons op:
tel. 040 7900100/ info@rhion.nl.**



Stabiele IT-omgeving is cruciaal

Voor u ligt weer een mooie editie van ons GA magazine. De interviews met oud-voorzitter Ron Gardenier en zijn opvolgster Valentina Visser geven een mooie warme indruk van de mens achter de professional. Mede daardoor zijn het fijne artikelen om te lezen.

De volmachtverzekeraar Maasloyd komt uitgebreid aan het woord en dat vind ik terecht. Ze hebben destijds samen met Rhion hun nek uitgestoken om als exclusieve verzekeraar voor de volmachten toe te treden op de volmachtmarkt. Daar waar Rhion inmiddels een sterke positie heeft ingenomen, kan Maasloyd nog wel wat steun gebruiken richting hun doelstellingen binnen onze markt.

Verder informeren we u over de ontwikkelingen met betrekking tot SUIV en DORA. Over dat laatste onderwerp gesproken: op vrijdag 19 juli hebben we in de wereld om ons heen weer eens gezien hoe cruciaal een stabiele IT omgeving is. Door een fout in Windows lagen wereldwijd systemen plat met grote gevolgen: ziekenhuisopnames die niet door konden gaan, online shoppen was niet mogelijk en er gingen honderden vluchten niet door, waaronder die van mijn kinderen op weg

naar onze zomervakantie. Dus het stabiel en up-to-date krijgen en houden van onze eigen systemen blijft topprioriteit. De tijd gaat snel, over een paar maanden is het 2025. DORA heeft speciale aandacht van de AFM, dus zorg ervoor dat wij als volmachtmarkt tijdig klaar zijn.

Natuurlijk besteden we in deze editie van GA Magazine ook aandacht aan de winnaar van de NVGA AM Innovatieprijs 2024: Spotr. En er is een vrolijke terugblik op het drukbezochte congres van afgelopen voorjaar.

Ondertussen zijn we alweer druk met de voorbereidingen van de volgende editie. 2025 is een jubileumjaar voor de NVGA, het feest staat al in de steigers!

Veel leesplezier,
Arie van den Berg





INHOUD

03

Van de redactie
Arie van den Berg

07

Voorwoord
Valentina Visser

08

Young professional
Sarah Cherif

10

Voormalig voorzitter NVGA
Ron Gardenier

16

Maasloyd
Elbert-jan Offereins en
Rogier van der Kooy Versteeg

22

Webinar
DORA in de volmachtmarkt

26

Jubilea
Vrieling, Bart Geerts en Heinenoord
Assuradeuren

32

Agenda

34

Terugblik
NVGA-Congres

38

**Winnaar NVGA
AM Innovatieprijs**
Spotr

42

Update
Uniforme Inrichting Volmachtketen

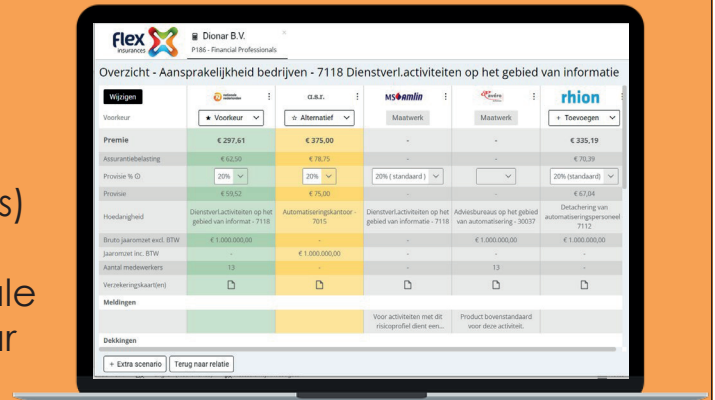
46

Voorzitter NVGA
Valentina Visser



Razendsnel zakelijke verzekeringen vergelijken en afsluiten

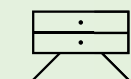
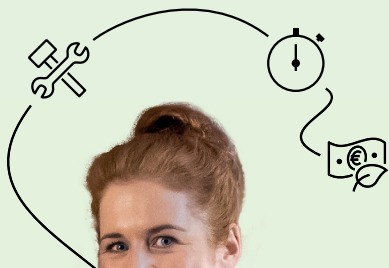
- ✓ + 20 aanbieders
- ✓ + 200 producten
- ✓ + 9 scenario vergelijkers
- ✓ STP Offerte- & Acceptatie proces
- ✓ (Sub) Agenten ondersteuning
- ✓ Communicatie met eindklant
- ✓ Integratie met diverse backoffice(s)
- ✓ Volledig in eigen huisstijl
- ✓ Maatwerk behandeling incl. digitale dossier uitwisseling met verzekeraar
- ✓ Snelle time to market nieuwe producten



SECTOR
Orange

www.sector-orange.com

Inboedelverzekering met oog voor duurzaamheid



Repareren is net zo mooi als vervangen. Zo geniet je langer van je spullen en de wereld.

Met de inboedelverzekering van a.s.r. wordt je inboedel duurzaam herstelt. Zo houd jij je eigen spullen én hoeven we geen goede spullen weg te gooien.

a.s.r. draagt met de inboedelverzekering bij aan een duurzame levensstijl op meerdere manieren. Zo kun je kiezen voor duurzaam schadeherstel. Ook worden duurzame opties als een thuisbatterij of zonnepaneel standaard verzekerd.

**Kijk voor meer informatie
op het a.s.r. volmachtweb**

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



Bedankt!!

Het is inmiddels 5 maanden geleden dat de ALV en ons Congres plaatsvonden op de heel bijzondere locatie in Cuijk. Op deze ALV hebben we afscheid genomen van Ron Gardenier, die maar liefst 8 jaar voorzitter is geweest van onze mooie vereniging. We hebben Ron op de ALV uitvoerig bedankt, maar ook hier is dat zeker op z'n plaats. Ron, bedankt voor jouw enorme inzet voor de NVGA de afgelopen jaren.

En bedankt beste leden dat jullie mij hebben gekozen tot de nieuwe voorzitter. We zijn een gezonde vereniging, door consolidatie dalend in het aantal leden maar groeiend in premiebelang. We zijn een professionele organisatie die er alles aan doet om de verwachtingen van onze leden en businesspartners waar te maken. De compliance-issues worden veelomvattender. Ook riskmanagement vraagt van onze leden steeds meer. Wij moeten als NVGA zorgen dat wij jullie – onze leden – hierbij zo optimaal mogelijk ondersteunen en faciliteren. Of je nu een groot of kleiner volmachtbedrijf bent. We zullen ons daarvoor op de beste manier moeten blijven organiseren. We gaan met elkaar in gesprek of we dit nog op de meest optimale manier doen. Heeft u hier als lid van de NVGA ideeën bij? Ik hoor het graag.

Een mooi voorbeeld van complexe wetgeving én tegelijkertijd de belangrijke faciliterende rol

die de NVGA hierin speelt is de implementatie van DORA (Digital Operational Resilience Act). DORA is voor GA's > 250 fte rechtstreeks van toepassing. Kleinere GA's vallen indirect, via de verzekeraar, onder de DORA-wetgeving. Daarbij moet dan naar proportionaliteit worden voldaan aan een aantal DORA-taken. Deze taken zijn doorvertaald naar het Werkprogramma Risicobeheersing Volmachten (WRV). Hier hebben een flink aantal van onze commissie- en werkgroepleden zich voor ingezet met als gevolg een praktisch resultaat dat u gaat helpen om te voldoen aan uw verplichtingen. Bedankt!

Als u dit leest, ligt de jaarlijkse NVGA-Golfdag voor ons. Ik kijk ernaar uit om u daar te ontmoeten!

Valentina Visser, Voorzitter NVGA
v.visser@nvga.org



Sarah Cherif

35 jaar

Teamleider bij Acura Assuradeuren

YOUNG PROFESSIONAL

Van schadebehandelaar tot teamleider

"Samen met mijn partner Fredley en onze vierjarige dochter Leylani woon ik in Tilburg. Mijn loopbaan begon al vroeg, op mijn zeventiende stapte ik de arbeidsmarkt op. De eerste baan was klachtenbehandelaar bij een telecombedrijf. Na een reorganisatie maakte ik de overstap naar een incassobureau. Daar heb ik meerdere functies kunnen vervullen. Omdat ik het belangrijk vond om een diploma te hebben, volgde ik 's avonds de opleiding Financiële Administratie (BKB).

Mijn avontuur in de assurantiebranche begon in januari 2015. De beste vriend van mijn zus werkte bij Interpolis, zijn verhalen klonken altijd intrigerend. Ik schreef mezelf in voor de online opleiding WFT-basis en solliciteerde ook bij Interpolis. Na twee sollicitatiegesprekken werd ik aangenomen,

waarop ik mijn vaste contract bij het incassobureau inleverde voor een nieuwe uitdaging.

Vanaf het moment dat ik het imposante kantoorgebouw in Tilburg binnenstapte, vond ik mijn werk als schadebehandelaar geweldig. Na acht maanden merkte ik echter dat een groot bedrijf niet helemaal bij me paste. Ik maakte de overstap naar BNP Paribas, een kleinere verzekeraar die gespecialiseerd is in levensverzekeringen. Daar werkte ik 2,5 jaar, totdat ik tot de conclusie kwam dat ik het schadevak toch wel miste.

Via een recruiter kwam ik in contact met Acura Assuradeuren. Na een eerste gesprek kreeg ik van Ronnie Krösschell het volledige vertrouwen als schadebehandelaar.

"Als teamleider geniet ik van de afwisseling; geen dag is hetzelfde en er staan constant nieuwe uitdagingen voor de deur."

Binnen vier weken behaalde ik mijn eerste branchediploma en vier jaar later was ik een allround schadebehandelaar met twee branchediploma's op zak.

Als allround schadebehandelaar is geen dag hetzelfde. Je weet nooit wat voor schadecasus je voorgelegd krijgt. Het beoordelen en beslissen vind ik een leuke uitdaging en daarnaast help ik graag mensen. Een schade kan namelijk best wat teweeg brengen. Zo ben ik bijvoorbeeld weleens gebeld door een vrouw die helemaal in tranen was. Ik gaf haar alle ruimte, ging rustig in gesprek met haar, waarop zij kalm en met een gerust hart de telefoon ophing. En daar word ik dan weer blij van.

Helaas kreeg ik nadat ik mijn tweede diploma had behaald minder goed nieuws: een auto-immuunziekte. Met de juiste medicatie leid ik nu een stabiel leven, al ben ik wel sneller vermoeid dan een 'gezond' iemand. Ik werk 32 uur en heb om de week op vrijdag en maandag vrij, zodat ik een extra lang weekend heb. Dat werkt prima voor mij, ik

heb geleerd te leven met het feit dat mijn afweersysteem niet optimaal werkt. Tijdens mijn ziekte steunde Acura Assuradeuren mij enorm. Ik kreeg de kans om teamleider van de schadeafdeling te worden, inmiddels zijn we twee jaar en één managementtraining verder. Als teamleider geniet ik van de afwisseling; geen dag is hetzelfde en er staan constant nieuwe uitdagingen voor de deur. Naast het aansturen van een team van 19 personen, werk ik hard om onze klanten tevreden te houden. Gelukkig hebben we een fantastisch team waar ook ruimte is voor gezelligheid.

Mijn toekomst? Ik wil mezelf blijven ontwikkelen en mijn afdeling laten groeien. En naast mijn professionele ambities kijk ik uit naar de komst van ons tweede kindje in de herfst van dit jaar. Ik ben al begonnen met het overdragen van werk met uitzicht op mijn zwangerschapsverlof.

Hoe ik mijn leven over 5, 10 of 15 jaar zie? Dat laat ik rustig op me afkomen. Vroeger wilde ik directeur worden, dus wie weet: the sky is the limit!

'Trots op de wijze waarop we als businesspartners nu echt samenwerken'

Na acht succesvolle jaren nam Ron Gardenier op 17 april afscheid als voorzitter van de NVGA. We zochten Ron thuis op voor een gesprek over zijn jeugd, z'n carrière in de verzekeringsbranche én de werkzaamheden voor de NVGA. "Ik ben er trots op dat het mij is gelukt om als bruggenbouwer te fungeren en oog te hebben voor het belang van alle partijen in de volmachtbranche. We vertrouwen elkaar en acteren waar mogelijk als één keten."

Tekst Martin Veldhuizen

Ron ziet in 1964 in Hellevoetsluis het levenslicht. Hij groeit op in het dorp onder de rook van Rotterdam, waar hij in 2007 na periodes in Eindhoven, Waalre en Tiel te hebben gewoond terugkeert. Hij heeft er samen met zijn vrouw Anita een prachtig sfeervol huis, dat aan de Franse Riviera niet zou misstaan. Dochters Dominique en Chloe hebben het nest inmiddels verlaten, maar komen nog graag op bezoek. Net als de kleinkinderen James, Kate en Quinn.

Met welke herinneringen kijk jij terug op je jeugd?

Lachend: "Weet je hoelang dat geleden is? Ik kom uit een harmonieus, liefdevol gezin en kende, samen met mijn twee zussen, een

beschermde, onbezorgde jeugd. Ik voetbalde bij VV Nieuwenhoorn, haalde mijn Havo-diploma en ging daarna in militaire dienst. Tot het overlijden van mijn vader in 2022 kwamen we elke zaterdagmiddag met het gezin samen. Ik heb daar mooie herinneringen aan, maar helaas zijn mijn ouders en m'n oudste zus inmiddels overleden. Het op veel te jonge leeftijd overlijden van mijn moeder en zus heeft littekens achtergelaten, maar het heeft mij ook geleerd om zakelijke tegenslagen te kunnen relativeren."

Na het vervullen van zijn dienstplicht start Ron zijn carrière in de verzekeringsbranche, hij wordt medewerker volmachtadministratie bij Union des Assurances de Paris.



"Ik durf te zeggen dat ik hier mijn steentje heb kunnen bijdragen."

Daarna werkt hij 24 jaar in allerlei (leidinggevend) functies bij AXA en haar rechtsvoorgangers. Hij besloot overigens wel op latere leeftijd nog een MBA opleiding te gaan volgen om in staat gesteld te worden om het financiële domein waar hij als financieel directeur binnen AXA werkzaam was achter zich te kunnen laten om een meer generalistische managementrol te gaan bekleden.

In 2007 stapte je vrijwillig op bij AXA. Waarom?

"AXA werd overgenomen door Reaal en ik nam een sabbatical om uit te zoeken wat ik wilde met mijn toekomst. De hotelbranche leek mij wel een fraaie nieuwe uitdaging, maar ons nieuwe huis in Hellevoetsluis was net opgeleverd en een carrièreswitch bleek financieel best een uitdaging. Een terugkeer in de verzekeringsbranche lag voor de hand, want daar lag mijn kennis en ervaring. Maar dat bleek niet zo eenvoudig te zijn en dat leidde tot onrust in mijn kop. Vooral toen de scholen weer begonnen vond ik die vrije tijd steeds minder leuk. Ik probeerde mijzelf

te verkopen en ontdekte dat dit mijn grootste zwakte is. Bij het afscheid van Hans Hoekstra, een boegbeeld in de branche, liep ik mijzelf aan te prijzen en voelde ik mij zo ongelukkig dat ik na een uur weer in de auto zat. Ik belde mijn vrouw en vertelde dat ik dat nooit meer ging doen."

Uiteindelijk kreeg je een baan bij Delta Lloyd. Hoe ging dat?

"Adèle Jeuken vroeg mij voor de functie van ad-interim teammanager. Ik pakte die klus met beide handen aan, vanuit de gedachte dat ik vanzelf weer boven kwam drijven. Wanneer dat onverhoopt niet zou lukken dan had ik ooit geluk gehad bij mijn vorige werkgever. Na een paar jaar werd ik verantwoordelijk voor het volmacht- en herverzekeringsbedrijf. Helaas ben ik uiteindelijk op een minder prettige manier bij Delta Lloyd vertrokken. Toch kijk ik terug op een fantastische tijd in een mooi bedrijf, met een team dat voor mij door het vuur ging en volmacht- en herverzekeringsrelaties waar ik onge-looflijk prettig mee heb kunnen samenwerken. Daarna kreeg ik de kans om bij UMG vanuit een



boardpositie binnen een jaar een volmachtbedrijf te bouwen en in 2017, na de overname door Aon en toetreding tot de board van Aon, vroeg Marc van Nuland mij bij hen hetzelfde te doen."

Wat vind je zo leuk aan de branche?

"We hebben nog steeds een beetje suf imago, maar in de verzekeringsbranche komen onderdelen als politiek, economie, technologie en klantcontact allemaal samen. Je moet het alleen wél durven ontdekken. Wat ik zo ontzettend leuk aan mijn vak vind, zijn de contacten met mensen van het Verbond van Verzekeraars, de toezichthouders, verzekeraars, klanten en gevolmachtigden. Daar zit, denk ik, ook mijn kracht. Daarnaast kan ik genieten van het pijnigen van mijn hersenen bij lastige dossiers.

In 2015 vraagt NVGA-voorzitter Michael de Nijs aan Ron of hij hem wil opvolgen. Hij ziet in Ron de geschikte persoon om de relatie tussen verzekeraars en gevolmachtigden, die niet al best is, te herstellen en het vertrouwen van de toezichthouders terug te winnen.

Hoe reageerde je op die vraag?

"Ik wilde weten of het bestuur unaniem achter het verzoek stond. Toen dat werd bevestigd, voelde ik mij vooral vereerd. Het was immers best bijzonder dat ze iemand vroegen die geen bestuurslid was van de NVGA. Met mijn kennis van de volmachtmarkt, ervaring in de boardrooms bij verzekeraars en de getoonde resilience in een lastige fase bij Delta Lloyd waar het volmachtkanaal onder druk stond, vonden ze mij de juiste kandidaat om in dat krachtenveld te opereren. Het waren behoorlijke schoenen om te vullen, maar ik voelde de verantwoordelijkheid om voor verbinding te zorgen en besloot de uitdaging aan te gaan."

Is het herstellen van de onderlinge relatie en het vertrouwen van de toezichthouders gelukt?

"Ik durf te zeggen dat ik hier mijn steentje heb kunnen bijdragen. Het kantelpunt was ons Position Paper in 2018 en het Deltaplan Volmacht van het Verbond van Verzekeraars dat daar totaal niet op aansloot. De resultaten waren



niet goed, de combined ratio's extreem hoog en we voerden felle discussies over wie eigenaar was van data. De toezichthouders zagen dat wij bakkeleidend over straat gingen en vonden iets van de ledenreizen die wij organiseerden. Acht jaar later is de samenwerking tussen volmachten en verzekeraars veel beter. We vertrouwen elkaar en acteren waar mogelijk als één keten. Ook de relatie met de toezichthouders is nu prima."

In april dit jaar trad je af als voorzitter van de NVGA. Welke zaken hebben je in die rol de meeste voldoening gegeven?

"Ik wist dat je die vraag zou stellen en ik heb er geen pasklaar antwoord op. Allereerst wil ik mijn rol niet groter maken dan die is geweest. Het verbeteren van de verhoudingen in de keten, de professionaliseringsslag die wij hebben doorgemaakt en de wijze waarop we als businesspartners nu echt samenwerken,

zijn de belangrijkste resultaten. Het heeft er onder andere toe geleid dat nieuwe binnen- en buitenlandse partijen, zoals Rhion, Maasloyd en recentelijk Klaverblad, graag zaken willen doen op de Nederlandse volmachtmarkt. Maar we hebben zo veel meer bereikt. Ik denk aan de ontwikkeling van een nieuwe volmachtopleiding en een erkenningsregeling RGA bij de SAR. Aan de totstandkoming van een nieuwe VSV, waarbij de onderhandelingen aanvankelijk compleet vastliepen. Met het project Uniforme Inrichting Volmachtketen hebben we iets unieks in Nederland gecreëerd, het laat zien dat wij als een keten acteren en dat onze belangen verenigd zijn. En het premievolume in de volmachtmarkt is enorm gegroeid van iets meer dan 2 miljard euro in 2015 naar 4,6 miljard nu. Ik voorspel dat we vóór 2030 de 5 miljard aantikken en daarmee eenderde van de totale Nederlandse markt via het volmachtkanaal wordt gedistribueerd."

Hoe kijk je terug op de jaren 2020-2022, waarin het coronavirus de wereld in z'n greep hield?

"Het leidde tot een nieuwe manier van samenwerken, controle maakte plaats voor vertrouwen. Bestuurs- en ledenvergaderingen en zelfs ons tweejaarlijkse congres werden online bijeenkomsten, terwijl elkaar ontmoeten dé kracht van onze vereniging is. In die periode viel ook ons zestigjarig jubileum. Het feest in Antwerpen hebben we twee keer moeten uitstellen en bij de tweede keer werden we het als bestuur voor het eerst en voor het laatst onder mijn bewind in the end niet eens. De coronaregels in België waren anders dan in Nederland, maar een aantal bestuursleden, waaronder ik, vonden het onverantwoord om het feest door te laten gaan. Als branche zijn we ervoor om risico's te mitigeren, waarom zouden we het risico dan juist opzoeken? Uiteindelijk hebben we zonder meerderheid van stemmen besloten het feest nogmaals af te blazen. Het bleek achteraf een goed besluit te zijn, want op de avond van het feest werd een nieuwe lockdown afgeroepen."

Heb je ergens spijt van?

"Kort nadat wij in 2018 ons Position Paper uitbrachten, organiseerden we een congres met als titel 'Data is goud waard'. Het eigenaarschap van data zorgde op dat moment nog voor felle discussies tussen ons en onze businesspartners. Als knipoog naar het thema van dit congres droegen alle bestuursleden bij het congres een gouden stropdas, maar dat was geen handige actie. Sommige verzekeraars zagen het als een provocatie. Uiteindelijk bracht het ons wel een stap dicht bij elkaar. Richard Weurding van het Verbond en ik besloten dat er iets moest veranderen en we intensiveerden, met succes, de samenwerking."

Welke boodschap heb je jouw opvolger Valentina Visser meegegeven?

"Ik heb de samenstelling van het bestuur altijd heel belangrijk gevonden. In mijn ogen moet dat

een mix zijn van politiek correcte, wendbare en activistische bestuursleden. Ik ben er trots op dat het mij, samen met het bestuur, is gelukt om alle partijen in de volmachtbranche dichterbij elkaar te brengen en daarbij oog te hebben voor ál die partijen. Dat is ook mijn advies aan Valentina: zorg dat je met alle betrokkenen in de branche in verbinding blijft. Want we winnen samen en we verliezen samen."

De laatste woorden zijn voor jou.

"Ik heb hard gewerkt om zakelijk succesvol te kunnen zijn. Ondanks dat ik in augustus 60 jaar ben geworden, is werken nog steeds mijn grootste passie. In mijn vrije tijd wandel ik veel, zit ik regelmatig op de mountainbike en probeer ik zo veel mogelijk te zwemmen. Maar het meest geniet ik van mijn kinderen en kleinkinderen. Door hen heb ik een gezegend leven."

'Unieke kans'

Ron vertrok dit jaar ook bij Aon. Per 1 augustus zijn de particuliere verzekerings- en volmachtactiviteiten verkocht aan BlackFin en Ron werd CEO van het nieuwe bedrijf. "Ik wilde nog één keer ondernemen en ben ontzettend blij met de unieke kans die Aon mij gaf. Vanaf het moment dat het contract werd getekend, in december 2023, tot de definitieve verkoop op 1 augustus, is er ongelooflijk veel werk verricht. Alle collega's die daar aan bijgedragen hebben, hebben echt een megaprestatie geleverd."

In oktober verhuist Ron met een kleine 100 collega's van het huidige Aon-kantoor naar de Allianz-tower. Daar zetten ze met in totaal zo'n 400 medewerkers het particuliere verzekerings- en volmachtbedrijf voort, onder de naam OpGroen Verzekeringen en OpGroen Assuradeuren. "Wij zijn een Nederlands bedrijf met Nederlandse klanten en wilden per se een Nederlandse naam. Groen staat voor duurzaamheid en het past bij onze servicegedachte: wij zetten de seinen voor onze klanten op groen, zodat zij door kunnen. En dat willen we elke dag een stapje beter doen."

'Als we goed samenwerken liggen er ontzettend veel kansen'

Maasloyd is de enige onder toezicht staande verzekeraar in Nederland die het overnemen van portefeuilles en (her)verzekeraars in run-off als businessmodel heeft. Sinds 2020 opereert het bedrijf ook als commerciële verzekeraar, waarbij de capaciteit uitsluitend beschikbaar wordt gesteld aan het volmachtkanaal. CEO Elbert-jan Offereins en Manager Distribution Rogier van der Kooij Versteeg geloven heilig in die aanpak. "Wij zien verzekeraars, herverzekeraars en gevolmachtigden als een drie-eenheid. Als we goed samenwerken, liggen er ontzettend veel kansen."

Tekst Martin Veldhuizen

Rotterdam wordt gezien als dé verzekeringshoofdstad van Nederland. In het drukke centrum van de stad liggen de bedrijven die actief zijn in de verzekeringsbranche voor het oprapen, maar bij Maasloyd heerst de rust van het platteland. Toch ligt het kantoor van de in 1984 door ABN AMRO opgerichte verzekeraar, inmiddels onderdeel van de Halcyon Insurance Group BV, slechts 200 meter naast de A16, aan de 's-Gravenweg. Dat is overigens niet de reden dat in de hal van het pand twee glazen kassen staan, legt CEO Elbert-jan Offereins uit. "We hadden behoefte aan extra vergaderruimte en vonden dit een mooie oplossing."

Kweekvijver

In de kassen worden geen tomaten, aardbeien of begonia's gekweekt, wél zijn ze een kweekvijver voor de ontwikkeling van nieuwe producten voor de volmachtbranche. Want dat is een belangrijk deel van de activiteiten van Maasloyd, dat niet alleen het overnemen van portefeuilles in run-off als businessmodel heeft, maar sinds 2020 ook opereert als commerciële verzekeraar. Opvallend daaraan: Maasloyd stelt de capaciteit uitsluitend beschikbaar aan het volmachtkanaal.



maas
lloyd

maas
lloyd



Elbert-Jan Offereins
CEO

"We hebben met elkaar iets professioneels en unieks gebouwd, dat valt op in het buitenland."

"Toen ik in 2016 bij Maasloyd ging werken, was net Solvency II geïntroduceerd. Dat veranderde het hele speelveld van run-off, portefeuilles werden bijvoorbeeld veel duurder. De markt droogde op en onze aandeelhouder moest kiezen voor een afbouwscenario of een commerciële doorstart. Hij koos voor het laatste, maar het duurde tot 2019 voordat we de commerciële vergunning kregen van De Nederlandse Bank en in 2020 daadwerkelijk konden starten", vertelt Elbert-Jan, die zijn loopbaan in de verzekeringsbranche begon als broker bij Aon en daarna diverse (management) functies vervulde bij Sampo Industrial Insurance, Nassau Verzekering Maatschappij en Markel.

Drie-eenheid

Manager Distribution Rogier van der Kooy Versteeg verliet in 2009 De Laat Assurantiën, richtte met een studiegenoot PlanPolis, ikRij-verzekerd en Neerlandse op en begon in 2020 bij Maasloyd. Volgens hem was de keuze om de verzekeringscapaciteit exclusief aan te bieden op de volmachtmarkt een logische. "Wij geloven in dat model en zien het volmachtkantoor, de verzekeraar én de herverzekeraar als een drie-eenheid. We zijn elkaars verlengstuk, door goed samen te werken kunnen we

maatwerkproducten ontwikkelen voor de 30 volmachtkantoren waarmee we een partnership hebben."

"We hebben veel vertrouwen in de volmachtbranche, die de afgelopen jaren als distributiekanaal sterk is geprofessionaliseerd", vervolgt Elbert-Jan. "Er is veel kennis, die via verplichte permanente educatie moet worden bijgehouden. We hebben met elkaar iets professioneels en unieks gebouwd, dat valt op in het buitenland. Steeds meer herverzekeraars willen meedoen."

Doorgeefluik

Door met gevolmachtigden samen te werken kan Maasloyd de taken verdelen, waarbij beide partijen gebruik maken van de kennis, kunde en ervaring die ze in huis hebben. "Plat gezegd zijn wij een doorgeefluik van capaciteit. Gevolmachten kennen de klant die zij bedienen veel beter dan wij. Het heeft zes jaar geduurd, en veel geld gekost, om een datagedreven organisatie neer te zetten, dat voldoet aan de richtlijnen en good practices van DNB en waarin we de verzekeringstechniek combineren met de huidige IT-mogelijkheden. Door zaken te automatiseren worden er kosten bespaard en kunnen we in de keten van volmachtkantoor,

"Het Werkprogramma Risicobeheersing Volmachten zorgt ervoor dat de kwaliteit in de breedte is verbeterd."



Rogier van der Kooy Versteeg
Manager Distribution

verzekeraar en herverzekeraar sneller opereren", zegt Elbert-jan.

"We zijn altijd op zoek naar een goede businesscase voor een bepaalde niche", zegt Rogier. "Dat kan een standaardproduct zijn dat we samen aanpassen en tot iets bijzonders maken. Maar ook een propositie die vernieuwend is voor de Nederlandse markt, die wij gezamenlijk succesvol introduceren. Met een goede businesscase, een goede taakverdeling en een strakke organisatie gaan we dan samen met het volmachtkantoor bouwen aan een product waaraan behoefte is. Waarbij we bestaande voorwaarden, acceptatierichtlijnen en dat soort zaken het liefst hergebruiken. Met relatief kleine aanpassingen kunnen we dan snel een nieuw verzekeringsproduct bouwen en naar de markt brengen."

"Wij richten ons op alle non-life producten voor zowel de particuliere sector als het midden- en kleinbedrijf", zegt Elbert-jan. "Van de woonverzekeringen voor particulieren en het complete pakket voor het MKB, tot AOV gerelateerd en zelfs verzuimoplossingen. Het idee voor een nieuw product ontstaat vaak niet eens bij ons, maar komt voort uit de wens van een volmachtkantoor om met een bepaalde propositie aan de slag te gaan. De verkeersschadeverzekering die

we met Molenaar en Zwarthoed Adviseurs en het Centraal Volmachtbedrijf hebben ontwikkeld, is nog zo'n voorbeeld. Wij steken graag tijd en energie in dat soort initiatieven, waarmee we de volmacht in haar kracht willen zetten. Ik had alleen gedacht dat volmachtkantoren sneller en met meer enthousiasme de samenwerking zouden zoeken met nieuwe volmachtverzekeraars."

Imago Insights

De afgelopen zes jaar ontwikkelde MaasLloyd een platform waarmee gegevens tussen verzekeraars en gevolmachtigden sneller en efficiënter kunnen worden verwerkt en omgezet in bruikbare rapportages. Dit levert beide partijen aanzienlijke tijds- en kostenbesparingen op, bovendien voldoet het platform aan de hoogste normen op het gebied van informatiebeveiliging. Een cruciaal aspect 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.

Eind vorig jaar droeg MaasLloyd het platform over aan Imago Insights BV, dat genomineerd was voor de door Spotr gewonnen NVGA AM Innovatieprijs.

Altijd. Makkelijk. Full service.

midglas[®]

076 522 44 77 | info@midglas.nl | www.midglas.nl

24/7 herstel door Midglas glasverzekeraar

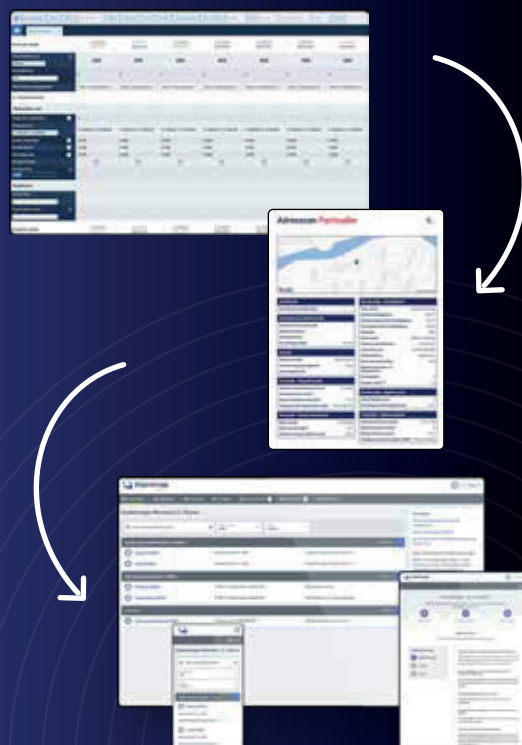
Dat is professioneel en duurzaam glasherstel met 24/7 snel en gemakkelijk online melden en volgen, bewezen klanttevredenheid, de meest uitgebreide dekkingsvoorwaarden tegen een scherp tarief en meer. Jouw klant meldt de schade en wij pakken het herstel direct op. Dat geeft vertrouwen en biedt zekerheid. Scan voor meer informatie de QR-code.



powered by  inpact

NAADLOOS DOOR JOUW VERZEKERINGSPROCES

Gebruik **AWI Connect** om jouw klant snel van een offerte te voorzien. Gebruik data vanuit de **Adressscanner** voor een efficiënt en compleet advies. Offerte geaccepteerd? Dan komt er automatisch een bericht voor jouw klant klaar te staan in de **Klantmap**. Optimale klantbediening in een handomdraai!



"De herverzekeraars stonden aanvankelijk niet te springen om in zee te gaan met nieuwe partijen zoals wij, die op de volmachtmarkt zaken willen doen. Het was best lastig om ze te overtuigen, totdat ze zagen hoe wij met data en controle van de relatie omgaan. Want uiteindelijk willen ook herverzekeraars op een veilige manier valide data ontvangen. Door het gebruik van Imago Insights kan MaasLloyd zich richten op de analyse en dus de business en zijn wij niet alleen maar druk met het rapporteren", vertelt Elbert-Jan, die blij is met het werk dat de NVGA voor haar leden verricht.

"In mijn periode bij Nassau deden we de beroepsaansprakelijkheidsverzekeringen voor de GA's, dus die samenwerking gaat al lang terug. Ik zie de NVGA als een mooie club ondernemers met een heel groot hart voor de eindklant. Onder leiding van Ron Gardenier is de controle op alle processen de afgelopen jaren fors verbeterd en de onderlinge verbinding enorm vergroot. Wij hebben alle vertrouwen in Valentina Visser als nieuwe voorzitter en kijken uit naar de verdere intensivering van onze samenwerking met de NVGA."

Werkprogramma

Ook alle eisen en verplichtingen van de verschillende toezichthouders zorgen bij het duo voor gefronste wenkbrauwen. Rogier: "Het Werkprogramma Risicobeheersing Volmachten zorgt ervoor dat de kwaliteit in de breedte is verbeterd. Maar de workload is fors, ik vind dat we nadrukkelijker moeten kijken welke controlevragen écht nodig zijn. Nu lijkt de kwantiteit belangrijker te zijn dan de kwaliteit en dat zorgt voor schijnveiligheid. Het Werkprogramma moet geen afvinklijst worden, maar een kwaliteitsmanagementtool."

Elbert-Jan pleit voor differentiatie van het toezicht. "De grote hoeveelheid eisen en verplichtingen verlamt organisaties.

De verzekeringsbranche is een verlengstuk van de 'Europese' overheid geworden om zaken geregeld te krijgen, waarbij het vaak lijkt of het middel het doel is geworden. Op Europees niveau wordt gekeken naar mogelijkheden om het toezicht meer proportioneel te maken. We gaan het zien. Aparte wet- en regelgeving voor de verschillende distributievormen voor een betere beheersing zou ik zeer toejuichen."

Strategische samenwerkingen

Vanwege het coronavirus en de enigszins afwachtende houding van volmachtkantoren en een harde herverzekeringmarkt beleefde MaasLloyd in 2020 niet direct een vliegende start op de Nederlandse volmachtmarkt. Toch zijn Elbert-Jan en Rogier tevreden met de huidige positie. "Ik ben supertrots op wat we al voor elkaar hebben gekregen", zegt Rogier. "Ik ben blij met waar we nu staan", vult Elbert-Jan aan. "De volmachtkantoren kijken verder dan de Nederlandse markt en we plukken na 5 jaar de vruchten van de samenwerking met herverzekeraars die behoefte hebben aan kleinere maar wendbare volmachtverzekeraars zoals wij."

Elbert-Jan sluit het gesprek af met de opmerking dat MaasLloyd, waar momenteel zo'n 30 mensen werken, de komende jaren nog nadrukkelijker op zoek gaat naar strategische samenwerkingen. "Als verzekeraars, herverzekeraars en volmachten als een echte drie-eenheid gaan samenwerken, liggen er ontzettend veel kansen. Zoals: meer snelheid in de processen en de ontwikkeling van nieuwe producten, grotere limieten en het verzekeren van uitzonderlijke risico's. Ik denk dat het premievolume in de volmachtmarkt dan zomaar van 4,7 richting de 6 miljard euro per jaar kan gaan. Aan het werk dus!"



DORA in de volmachtmarkt

Op 17 januari 2025 moeten financiële organisaties voldoen aan de Digital Operational Resilience Act (DORA). Deze Europese verordening heeft als doel de digitale weerbaarheid van financiële ondernemingen te versterken. Maar wat zijn de gevolgen van DORA voor de Nederlandse volmachtmarkt? Die vraag stond centraal tijdens het Webinar dat het Verbond van Verzekeraars en de NVGA op donderdag 27 juni organiseerden.

Tekst Martin Veldhuizen

Adèle Jeuken, directeur volmachten en intermediaire distributie bij a.s.r. schade, leidde het Webinar. Aan tafel zaten ook Jan de Jongh, jurist bij a.s.r. schade, Sandra Killop, senior demand en procesmanager bij Nationale-Nederlanden en Alwien Geerts, eigenaar van Geerts Adviesgroep. Op deze pagina's leest u de belangrijkste onderwerpen die bij de online informatiesessie zijn besproken.

Waarom is DORA ontwikkeld?

Het niveau van bescherming tegen cybercriminaliteit verschilt per land. Die scheefgroei in de Europese Unie (EU) is onwenselijk, mede vanwege de toenemende dreiging van cyber en de afhankelijkheid van grote kritieke IT-leveranciers in de economie. Financiële instellingen worden steeds afhankelijker van complexe digitale infrastructuur en technologieën, van een beperkt aantal IT-dienstverleners. Om de financiële

sector in Europa weerbaarder te maken tegen cyberdreiging is de Digital Operational Resilience Act (DORA) ontwikkeld door de EU. Deze Europese verordening voor de financiële sector richt zich op ICT-risicomanagement, ICT-incidenten, periodieke testen van digitale weerbaarheid, de beheersing van risico's bij uitbesteding aan (kritieke) derden en de samenwerking ten aanzien van uitwisseling van informatie over cyberdreigingen.

Op wie is DORA van toepassing?

Per 17 januari 2025 moet aan DORA worden voldaan. Voor financiële ondernemingen, ook gevolmachtigden, met meer dan 250 man personeel en een jaaromzet groter dan 50 miljoen euro en/of een balans hoger dan 43 miljoen euro geldt dat ze direct onder DORA vallen en aan alle daarin gestelde eisen moeten voldoen.

De meeste gevolmachtigden vallen indirect, via de verzekeraar, onder de DORA-wetgeving. Daarbij moet dan naar proportionaliteit worden voldaan aan een aantal DORA-taken. Naar aanleiding hiervan zijn aanvullende taken en beheersmaatregelen aan het Werkprogramma Risicobeheersing Volmachten (WRV) toegevoegd voor informatiebeveiliging en cybersecurity. Als basis hiervoor dienden de DNB Good Practice Informatiebeveiliging 2023 en de DORA-wetgeving. In het WRV blijft het huidige uitbestedingskader intact maar dan aangevuld met DORA Controls of Beheersmaatregelen.

Waar moet ik als gevolmachtigde rekening mee houden?

Er zijn zes belangrijke focusgebieden waar gevolmachtigden rekening mee moeten houden en die ook doorvertaald zijn naar het WRV:

1. Governance. Het pakket aan maatregelen binnen het bedrijf op het gebied van informatiebeveiligingsbeleid en cybersecurity.
2. Informatiedeling. De manier waarop informatie met betrekking tot cyberdreigingen en -kwetsbaarheden met de andere partijen in de markt en toezichthouders wordt gedeeld. Door informatie te delen wordt het risicobewustzijn verhoogd en kan er sneller en beter worden geanticipeerd op een cyberaanval.
3. Third Party Risico. Van de gevolmachtigde wordt verwacht dat hij controleert of de overeenkomsten met leveranciers voldoen aan de nieuwe regels over informatiebeveiliging.
4. ICT-risicobeheer. DORA verwacht van financiële instellingen dat er een functionaris wordt benoemd die de ontwikkelingen op het gebied van informatiebeveiliging en cyberdreiging volgt en daarover communiceert binnen de organisatie.
5. Incidentrapportages. Een procedure bij ICT-incidenten, waarbij met interne en externe stakeholders wordt gecommuniceerd over het incident.

6. Operational resilience testing. Een periodieke test die duidelijk maakt of de beheersmaatregelen tegen een cyberdreiging afdoende zijn om de operationele veerkracht van het bedrijf niet in gevaar te brengen.

Hoe is DORA doorvertaald naar het WRV?

DORA heeft geleid tot 14 extra taken in het WRV. 7 daarvan betreffen het onderdeel organisatie, de andere 7 het onderdeel automatisering. Omdat in het 3D-model de procedures en controles uit elkaar worden getrokken, komt het totaal aantal taken uit hoofde van DORA uit op 28. De definitieve versie van het 3D-model, waarin de DORA-eisen zijn vertaald, wordt in januari 2025 opgeleverd. Het Werkprogramma 2025 met de DORA-taken is in de loop van september beschikbaar, zodat gevolmachtigden zich op de DORA-taken kunnen voorbereiden.

Dit zijn in het WRV de grootste veranderingen voor het onderdeel organisatie:

- Het incidentenregister wordt uitgebreid. De gevolmachtigde moet nu ook een inschatting maken van de financiële consequenties en mogelijke reputatieschade.
- Het calamiteitenplan moet aansluiten op de Good Practice DNB 2023/DORA-wetgeving. Ook moet in het plan worden beschreven welke actie wordt genomen als er een calamiteit ontstaat bij een IT-leverancier. Is er een alternatief, een oplossing en hoe en wat wordt er gecommuniceerd naar andere marktpartijen en de toezichthouders?
- In het nieuwe WRV wordt niet alleen het kennis- en opleidingsniveau van medewerkers in de operatie, zoals schadebehandelaars en acceptanten, beoordeeld, maar ook die van IT-medewerkers. Permanente educatie wordt een vereiste om de ontwikkelingen op het gebied van cyberdreiging bij te houden.
- Uitbesteding is in 2023 al aangescherpt en daar gaat het nieuwe werkprogramma nog verder op in. Zaken die contractueel geregeld moeten zijn, zijn de exit-afspraken. Kan het contract met een IT-leverancier worden opgezegd als de SLA-afspraken niet worden nagekomen?

De grootste veranderingen in het onderdeel automatisering zijn:

- Een gevolmachtigde moet inzicht hebben in zijn IT-informatiearchitectuur; welke systemen er gebruikt worden en welke afhankelijkheden die systemen hebben ten opzichte van elkaar. Daarnaast wordt van gevolmachtigden verwacht dat ze nieuwe ontwikkelingen volgen, zoals Artificial Intelligence. Welke invloed heeft AI op de organisatie, waar en hoe wordt het ingezet?
- Het informatiebeveiligingsbeleid moet nog meer gericht zijn op het voorkomen van cybercriminaliteit, zoals een SOC-dienst die het netwerk voortdurend monitort op mogelijke dreiging.
- De risicoanalyse moet niet alleen worden uitgevoerd voor brand of diefstal, maar ook voor een mogelijke uitval van IT-systemen. Wat is de impact op de bedrijfsvoering, hoe snel kan de operatie weer draaien en zijn er alternatieven?
- Het aanstellen van een IT-verantwoordelijke die de ontwikkelingen rondom informatiebeveiliging en cybersecurity volgt.

Wat kunnen gevolmachtigden van de toezichthouders verwachten?

DNB en AFM zullen in 2024 extra aandacht besteden aan de manier waarop de verzekeringssector zich voorbereidt op de operationele cyberweerbaarheid in het kader van DORA. Hebben partijen in de volmacht branche de uitbestedingsketen goed in beeld? Is de risicoanalyse toereikend voor de uitbestedingsrelaties? En wat doen partijen aan de continuïteit van hun bedrijfsvoering wanneer er een cyberaanval is.

Welke ondersteuning bieden NVGA en Verbond?

De Leidraad IT-risico's Volmacht is dit jaar aangepast. In de vernieuwde leidraad is het verschil aangegeven tussen de Good Practice 2020 van DNB en die van het meest recente exemplaar uit 2023. Ook is een korte samenvatting opgenomen over DORA. Daarnaast bevat de leidraad handvatten aan welke voorwaarden de leverancierscontracten en verwerkingsovereenkomsten

met leveranciers moeten voldoen en er is een overzicht van activiteiten die zich lenen voor uitbesteding. Verder wordt er een greenlist opgesteld van partijen waarmee verzekeraars en gevolmachtigden zaken kunnen doen. Deze lijst wordt naar verwachting begin 2025 gepubliceerd.

Wat moeten gevolmachtigden nog dit jaar doen?

Per 17 januari 2025 moet elke financiële instelling aan DORA voldoen. De grote groep kleine(re) gevolmachtigden wordt geadviseerd de komende tijd te benutten om voor die datum, de opzet en het bestaan van alle DORA-taken uit het WRV te borgen. De toezichthouder kan vanaf dat moment vragen om aan te tonen dat de gevolmachtigden voldoen aan de gestelde eisen. Daarnaast is het ook van belang voor de verzekeraars die een volmacht verlenen om te laten zien, dat ze in control zijn. Deze aanpak is dus bedoeld om gereed te zijn voor 17 januari a.s.

Over 2025 maken de gevolmachtigden gebruik van het nieuwe WRV, waarin de extra taken zijn opgenomen. Op basis hiervan kan in Q1 2025 worden aangetoond, dat wordt voldaan aan de opzet, het bestaan én de werking.

Een beperkt aantal gevolmachtigden voldoet aan de criteria van grote onderneming en valt onder het directe toezicht van DORA. Deze gevolmachtigden moeten dat melden aan de verzekeraars waarvan ze een volmacht hebben. Verder moeten ze niet alleen voldoen aan alle DORA-taken die zijn opgenomen in het WRV, maar ook aan een aantal aanvullende DORA-taken voor grote ondernemingen. In Q3 volgt een generieke lijst van deze aanvullende taken en er wordt nagedacht over de wijze waarop de bewijsvoering kan worden vastgelegd. Ook voor deze grote gevolmachtigden kunnen toezichthouders vanaf 17 januari 2025 toetsen of de opzet en het bestaan van alle aanvullende taken zijn geborgd. Zoals ook verzekeraars naar het bewijs daarvan kunnen vragen.

'Innovatie en groei in 75 jaar'

Bij Vrieling, Geerts Adviesgroep en Heinenoord Assuradeuren ging dit jaar de vlag uit. Deze drie NVGA-leden vierden een jubileum.

Vrieling bestaat 75 jaar. Het toonaangevende familiebedrijf is regionaal en landelijk actief en met een sterke focus op digitalisering en AI klaar voor de toekomst.



Jasper Vrieling werkt in 1949 als veevoerhandelaar. Doordat steeds meer boeren in de omgeving van zijn woonplaats Dedemsvaart hun paard en wagen inruilen voor tractoren en andere gemotoriseerd materieel, neemt de vraag naar verzekeringen toe. Jasper grijpt zijn kans en legt daarmee de basis voor het huidige Vrieling. Verdeeld over kantoren in Zwolle, Hardenberg en Dedemsvaart werken daar nu zo'n 280 mensen.

Derde generatie

Kleinzoon Jasper is sinds 2004 één van hen. De commercieel directeur is, na zijn vader Wim die in 1969 toetrad tot het bedrijf, de derde generatie die leiding geeft aan het assurantiekantoor. "Wij zijn van oorsprong een regionaal bedrijf, maar al jaren landelijk actief met specials als Aveco voor camper- en caravanverzekeringen en Vetera voor oldtimerverzekeringen. En met Vitalr arbeidsdienstverlening, voor HR en verzuim, en ABC Pensioen richten we ons op een verbreding van onze klantengroep."

In een markt die in rap tempo consolideert, wil Vrieling graag zelfstandig blijven, zegt Jasper. "Samen duurzaam groeien is onze nieuwe strategie. We willen de dienstverlening aan onze klanten optimaliseren en verbreden, samen met partners die in ons DNA en bij onze kernwaarden passen. En om schades te voorkomen en daarmee de schadelast te beperken, zijn we voortdurend bezig om onze producten te verduurzamen."

Ontwikkeling volmachtbedrijf

Het volmachtbedrijf Vrieling Assuradeuren werd in 1981 opgericht. Gerrit Jan, de broer van de vader van Jasper, was ook actief in het bedrijf en wilde zelf de regie hebben over acceptatie- en schadeprocessen. Het volmachtbedrijf, met volmachten van negen verzekeraars, fungeert als ruggengraat van Vrieling. "Samen met Aveco en Vetera hebben we klantvriendelijke producten ontwikkeld voor campers, caravans en oldtimers. Ook is het volmachtbedrijf mede

verantwoordelijk voor de ontwikkeling van ons arbodienstverleningsbedrijf Vitalr. Door gebruik te maken van hun casemanagement konden we slim inspelen op de behoefte. Bij beiden geldt de nadrukkelijke focus op schadelastbeheersing. Het volmachtbedrijf stond ook aan de wieg van ons eigen taxatie- en expertisebedrijf voor caravans en campers. Zo minimaliseren we de financiële impact van schadegevallen, iets waar we echt trots op zijn."

Toekomstbestendig

Vrieling zet vol in op het automatiseren en investeert flink in IT. "Dat doen we onder andere met een Microsoft Dynamics platform en een Azzure werkplatform. Daarmee koppelen we alle werkapplicaties aan elkaar, zodat we een volledig klantbeeld kunnen genereren en met goede campagnes passende producten aan de klanten kunnen aanbieden. We focussen op STP en het inrichten van het hele klantproces, van lead tot acceptatie, zowel voor particuliere als zakelijke klanten. Verder hebben we een Mijn-omgeving voor onze klanten en proberen we met behulp van AI slimmer te werken. Door binnen onze organisatie in te spelen op digitalisering willen we toekomstbestendig zijn en blijven."

Jubileumactie

Vrieling vierde het 75-jarig jubileum met een personeelsborrel en een Familie Festival voor alle medewerkers en hun partners en kinderen. Later dit jaar volgen een personeelsuitje naar het Belgische Antwerpen en kennissessies voor klanten en bijeenkomsten voor partners. Daarnaast deelt ook de lokale gemeenschap mee in de feestvreugde. "Regionale betrokkenheid is onze drijfveer. Ons jubileumjaar vieren we door gedurende 12 maanden maatschappelijke, welzijns- of educatieve projecten extra te ondersteunen met 750 euro. Iedereen die een mooi idee, project of initiatief heeft waarbij een kleine financiële ondersteuning welkom is, maakt kans op een bijdrage. We ontvingen al meer dan 100 aanmeldingen."

'Op vakantie? Ik ga liever naar kantoor'

Bart Geerts van Geerts Adviesgroep vierde op maandag 1 juli dat hij 60 jaar in de verzekeringsbranche werkzaam is. "Zolang het in mijn bovenkamer goed zit, blijf ik lekker werken."



"Ik was compleet verrast dat mijn zoon Alwien en schoondochter Angelique een feestje hadden georganiseerd omdat ik 60 jaar in het vak zit. Alwien en ik zijn beiden lid van de plaatselijke fanfare en ik zocht er niks achter toen onze wekelijkse repetitie op maandag 1 juli een uurtje

vervroegd was naar 19.00 uur. Ik rook ook geen onraad toen Alwien er niet was. Rond kwart voor acht kwam hij, samen met mijn vrouw Betsie, de repetitieruimte binnen. Of ik met hen mee wilde lopen. Ik pakte mijn bugel, een soort trompet, in en ging mee naar de feestzaal een

"Ik ken hun geschiedenis en heb lief en leed met ze gedeeld."

stukje verderop in ons dorp. Nog steeds had ik geen idee. Pas toen ik alle medewerkers van ons assurantiëkantoor en andere bekenden uit de branche zag, had ik door dat er een feestje voor mij was georganiseerd. Hoewel ik niet zo graag in de belangstelling sta, vond ik het heel fijn om mijn jubileum met het personeel te vieren. Het is tenslotte aan hen te danken dat wij een succesvol bedrijf zijn.

In 1964 haalde ik op 16-jarige leeftijd mijn MULO-diploma. Ik wist niets van verzekeringen, toch mocht ik mijn vader Grad helpen bij zijn werk als verzekeringsadviseur. Hij had veel uitvaartverzekeringen in zijn portefeuille, ik ging iedere maand bij zijn klanten langs om de premies te incasseren. Ook moest ik vragen of er wijzigingen waren in de persoonlijke situatie van de klant, bijvoorbeeld of er kinderen waren geboren die bijverzekerd moesten worden. Jaren later nam ik het bedrijf van mijn pa over, nu run ik Geerts Adviesgroep samen met Alwien. Op onze kantoren in Gemonde en Rosmalen werken zo'n 35 mensen en het gaat hartstikke goed. Alwien en ik zijn het niet altijd met elkaar eens, maar hebben nog nooit woorden gehad.

Ik heb altijd plezier gehad in mijn werk. Geld

verdienen vond ik nooit het belangrijkste, ik haalde mijn tevredenheid uit het gerust stellen van klanten. Zeker in Gemonde kende ik iedereen. Sommige dorpsgenoten zijn al meer dan 40 jaar klant van ons kantoor. Ik ken hun geschiedenis en heb lief en leed met ze gedeeld. De komst van het internet heeft voor grote veranderingen gezorgd in het contact met klanten en verzekeraars. Dat is tegenwoordig veel minder persoonlijk. Vroeger werd je automatisch ook de verzekeringsadviseur van de kinderen van je klanten, je wist het als iemand ging trouwen of een kind kreeg. Zat je in het verleden met een moeilijk te verzekeren risico, dan probeerde je samen met de verzekeraar een oplossing te zoeken. Nu wordt er op een lijstje gekeken en als het risico niet in de computer kan worden geadministreerd dan krijg je meestal nul op rekest.

Toch ga ik nog iedere dag met plezier naar mijn werk. Op vakantie? Een weekje op wintersport vind ik meer dan genoeg, verder ga ik liever naar kantoor. Vaak ben ik er zelfs op zondagochtend, als mijn vrouw met vriendinnen aan het wandelen is. Sommige mensen verklaren mij voor gek. Maar zolang het in mijn bovenkamer goed zit, blijf ik lekker werken."

'Elke gelegenheid om mooie herinneringen te maken moet je aangrijpen'

Hoewel 30 geen kroonjaar is, vierde Heinenoord Assuradeuren dit voorjaar toch haar 30-jarig jubileum. "Ik vind dat je elke gelegenheid om mooie herinneringen te maken moet aangrijpen" zegt oprichter en mede-eigenaar Arie van den Berg.



"Het knettert in de samenwerking met de gebruikers van onze platformen heus weleens"

Op 1 april 1994 richtte Arie met drie andere aandeelhouders Heinenoord Assuradeuren op. Een jaar eerder haalde hij als eigenaar van assurantiekantoor T.A. Van den Berg zijn volmachtdiploma en begon hij een eigen volmachtbedrijf. Met volmachten van Vezeno, Helvetia/Elvia en NOG Verzekeringen, drie verzekeraars met een flinke portefeuille, kende Heinenoord een vliegende start. Ook werden al snel de eerste samenwerkingen met tussenpersonen gestart, waardoor de groei veel sneller ging dan ze hadden verwacht.

Waardevolle feedback

Dertig jaar later heeft Heinenoord meer dan 20 volmachten en opereert het ook als serviceprovider voor tussenpersonen. "Dat laatste is cruciaal geweest voor onze ontwikkeling", bekent Arie. "Wij proberen de toegankelijkheid voor het bij ons aangesloten intermediair zo groot mogelijk te houden. De feedback die wij van gebruikers van onze platformen krijgen, is ontzettend waardevol. Het knettert in de samenwerking heus weleens, maar wij luisteren graag naar wat ze te vertellen hebben. Mede dankzij hen zijn wij uitgegroeid tot een professioneel volmachtbedrijf."

Het 30-jarig jubileum werd uitbundig gevierd. "Elke gelegenheid om mooie herinneringen te maken moet je aangrijpen", vindt Arie. "Onze stakeholders en relaties hebben we een walking lunch aangeboden, waarbij ze in informele sfeer konden bijpraten. 's Avonds vierden we

met onze medewerkers feest in Breda. Gewoon lekker down to earth, met bier, muziek en spelletjes. Dat werd erg gewaardeerd."

Windeieren

Dat hij in 2008 door Toine Beljaars en Coen van Ham werd gevraagd als bestuurslid van de NVGA, legde Arie ook geen windeieren. "Mijn netwerk binnen de volmachtmarkt is door mijn rol enorm vergroot. Ik geniet ook van de vele evenementen die we organiseren. De NVGA gaat mij aan het hart en dat GA Magazine nog steeds bestaat, vervult mij met trots. Er zijn weinig verenigingstijdschriften die alle stormen hebben doorstaan."

In 2025 draagt Arie zijn resterende aandelen in Heinenoord Assuradeuren waarschijnlijk over aan de andere aandeelhouder, Nationale-Nederlanden. Hij heeft vertrouwen in de toekomst van het bedrijf dat hij 30 jaar geleden begon. "Ik verwacht dat Heinenoord zich verder ontwikkelt als serviceprovider en goede huisvolmacht voor ons eigen intermediairbedrijf. De directie van Nationale-Nederlanden ziet nog een rol voor mij en ik stop zeker niet à la minute. Maar ik ga niet tot mijn 80e door. Ik ben in het gelukkige bezit van kinderen, kleinkinderen en we hebben een huis in Portugal en Oostenrijk. Ik ben niet bang voor het zwarte gat en hoop dat de vele vriendschappen die ik in de verzekeringsbranche opgebouwd heb intact blijven wanneer ik straks wat minder actief ben."

AGENDA

NVGA-EVENTS

26

SEPT 2024

Golfevent voor leden en businesspartners

Kom naar golfclub Princenbosch in het Brabantse Molenschot en doe mee aan de 18-holes wedstrijd, 9-holes wedstrijd of volg de clinic om je swing te perfectioneren! Het golfevent sluiten we af met een gezellige borrel en BBQ. Het golfevent kost voor leden € 100,- p.p., niet-leden betalen € 150,- p.p. Inschrijving is mogelijk via www.nvga.org.

08

OKT 2024

Overleg inkomens-gevolmachtigden

Locatie: Hotel Vught. Tijdstip: Van 12.00 uur tot 13.45 uur. Wil je erbij zijn? Stuur een mail naar info@nvga.org.

09

OKT 2024

Ledenreis naar Londen

Van 9 tot en met 11 oktober brengen we in Londen onder andere een bezoek aan Lloyds en de Londense vestiging van Ardonagh. Aanmelden voor deze ledenreis is niet meer mogelijk.





04

NOV 2024

Webinar duurzaamheid

Het webinar duurzaamheid voor gevolmachtigden wordt door Achmea in samenwerking met de NVGA aangeboden aan de NVGA-leden. Binnenkort ontvang je de uitnodiging voor het webinar, die duurt van 14.30 tot 15.15 uur.

02

APR 2025

NVGA-congres

Het volgende NVGA-congres vindt plaats in de Van Nelle Fabriek in Rotterdam. Plan dit event vast in uw agenda.

12 & 19

NOV 2024

Ledenbijeenkomsten

De ledenbijeenkomst is op 12 november in Hotel Van der Valk De Bilt en op 19 november in Hotel Vught. Beide bijeenkomsten duren van 12.00 tot 14.00 uur. Aanmelden via www.nvga.org

13

JUN 2025

Jubileumfeest

Op vrijdag 13 juni besteden we met een groots jubileumfeest aandacht aan het 65-jarige bestaan van de Vereniging. We vieren ons feest in Hotel Nassau in Breda, met de mogelijkheid om er te overnachten. Reserveer ook deze dag vast in uw agenda.



Inspirerend congres over binden, boeien en behouden

Met een spetterende lasershow werd op 17 april het NVGA-congres geopend. In het duurzame Inspyrium in Cuijk stond in een sfeervol en groen decor het thema 'Binden, Boeien en Behouden' centraal.

De dag begon met de jaarlijkse Algemene Ledenvergadering. Ron Gardenier trad af als voorzitter van de NVGA, hield zijn afscheids-speech en stelde zijn opvolgster voor: Valentina Visser. In de middag was het congres voor de gehele volmachtbranche met als thema binden, boeien en behouden, een van de pijlers uit de NVGA Marktvisie 2023-2025. Onder leiding van dagvoorzitter Suzan Vink-Opstal sprak de jonge ondernemster Carmen van de Beek over de kenmerken van de verschillende generaties en hoe je generatie Z geïnteresseerd krijgt in onze branche. Hoogleraar organisatiekunde Mathieu Weggeman legde op een zeer toegankelijke manier uit hoe je in een professionele organisatie komt tot een cultuur van verbondenheid. Dat de verscheidene deelnemers aan het congres regelmatig foto's maakten van zijn sheets geeft aan dat de presentatie van Mathieu werd gewaardeerd.

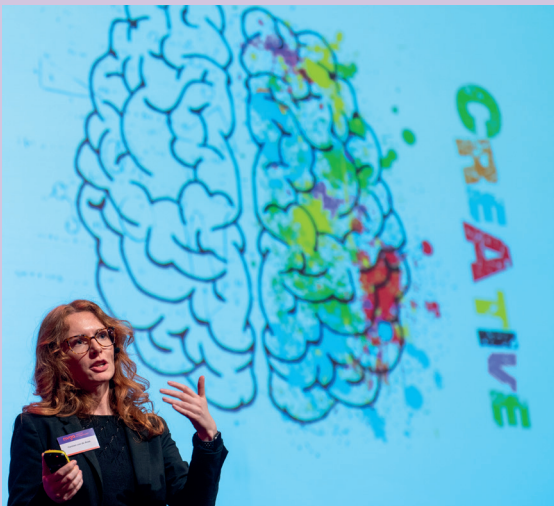
In een paneldiscussie spraken Jeroen Pas, manager volmacht bij Klap, Fleur Willems, die dit voorjaar haar bachelor finance, tax & advice

haalde aan de HAN Universiteit en momenteel een master fiscale economie aan de Universiteit van Tilburg volgt, en Ceren Kurt, Tax Compliance Medewerker bij Grant Thornton, verder over het centrale thema van het congres. Tijdens het gesprek werden inspirerende inzichten gedeeld en nieuwe ideeën uitgewisseld.

Vervolgens werd de winnaar van de NVGA AM Innovatieprijs bekend gemaakt. De prijs ging naar Spotr, een digitaal inspectieplatform dat met behulp van AI over de hele wereld gebouwen scant op condities en kenmerken.

Het officiële gedeelte werd vakkundig afgesloten door cabaretière Barbara Breedijk, die met een muzikale wrap up het congres op ludieke wijze samenvatte. Daarna konden de deelnemers onder het genot van een borrel en lekkere hapjes elkaar ontmoeten, kennisdelen en de toekomst van ons vakgebied bespreken.

Wij kijken terug op een bijzonder inspirerende dag op een prachtige locatie!









Winnaar NVGA AM Innovatieprijs Spotr verovert volmachtbranche.

'Ontzettend sexy'

Wat ooit begon als een meettool voor het verduurzamen van vastgoed van woningcorporaties is inmiddels ook een data-gedreven gebouwen-inspectietool voor verzekeraars, volmachtbedrijven en hun mkb-klienten. Spotr, winnaar van de NVGA AM Innovatieprijs 2024, is precies waar het wil zijn, maar grootse plannen liggen in het verschiet, vertelt oprichter Dirk Huibers. 'We willen naast onze bestaande woningcorporatieklienten ook verzekeraars en volmachten klantgericht laten servicen.'

Waar de vrijdagochtend voor een gemiddelde financieel dienstverlener een ideaal interview-moment vormt, is dat in de techwereld toch net even anders. Sprints worden afgesloten

en nieuwe doelen gesteld; niet geheel verbaazingwekkend dat Spotr-oprichter en ceo Dirk Huibers een paar minuten meer nodig heeft voordat hij aanschuift.

"Onze klanten willen hun relaties juist veel klantgerichter benaderen."

Winnaar NVGA AM Innovatieprijs 2024

Want dat is Spotr natuurlijk boven alles: een techbedrijf. En winnaar van de NVGA AM Innovatieprijs 2024: een prijs die het medio april in ontvangst mocht nemen en Huibers en co zeker geen windeieren heeft gelegd. "Sinds de innovatieprijs melden zich vijf tot tien volmachtkantoren per week bij ons", schetst de oprichter. En dat is boven verwachting. Hoewel de keuze voor verzekeraars en hun volmachtkantoren wel bewust is gemaakt, legt Huibers uit. "Onze origine ligt bij woningcorporaties: met behulp van drones en beeldherkenning meten we de kwaliteit van en verduurzamingsopgave voor hun panden. Maar verzekeraars vonden die data net zo goed interessant, maar dan voor hun underwriting."

Grotere schaal

Voor Spotr betekent de verbreding naar de branche van verzekeraars en risicodragers op haar beurt juist een mogelijkheid om op te schalen. "Een grote corporatie heeft vijftigduizend woningen. Grotere Nederlandse verzekeraars hebben meer dan een miljoen gebouwen in hun portefeuille; in het geval van onze internationale launching partner Zurich heb je het zelfs over miljoenen."

Gecombineerd met een verschuiving die volgens Huibers momenteel plaatsvindt binnen volmachtkantoren en bij hun klanten. "Ter illustratie: de directeur-groootaandeelhouder van een volmacht is gemiddeld 57 jaar. Die werkt op basis van relaties: daar komt iemand langs, geeft je

een hand, vertelt je wat voor geweldigs hij heeft en die verkoopt je dat. Maar de nieuwe generatie ondernemers – waar wij ook toe behoren – wil helemaal niet dat er iemand langskomt. Dat kost je weer een uur van je tijd: ik lees het wel online."

Terwijl de verwachtingen over de dienstverlening onverminderd hoog blijven. "Hoge kwaliteit tegen een lage prijs staat centraal binnen alle succesvolle online dienstverleningsconcepten. Proactief, onderbouwt met actuele data, waarmee je je service level hoog houdt en met dynamische prijzen kunt werken, gebaseerd op iemands persoonlijke risico's", aldus Huibers.

Garantie tegen onderverzekering ontbreekt. Daarnaast wil die ondernemer uiteindelijk wel garanties, legt Huibers uit. "Iedereen heeft een garantie tegen onderverzekering op zijn eigen huis. Maar een niveautje hoger heeft een mkb'er, die echt niet in een duur gebouw zit, géén garantie tegen onderverzekering. Wil je dat wel, dan moeten daar allemaal dure taxatiepartijen voor langskomen."

Daar moet die ondernemer dan weer de deur voor open doen, diegene rondleiden et cetera. Allemaal omslachtig voor een vrij eenvoudig verzekeringsproduct, is Spotr van mening. "Onze klanten willen hun relaties juist veel klantgerichter benaderen. Zelf klikken, kijken of er excessen zijn, de klant veel minder vragen stellen. En die mkb'er misschien zelfs wel meer dekking bieden, omdat wij hen als risicodragers een veel betere informatiepositie bieden."



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



Informatie die binnen het mkb echt nog ontbreekt. Waardoor er binnen dat segment nog veel handmatig werk plaatsvindt. "En waarom wij ons precies op die doelgroep richten", maakt Huibers de cirkel rond.

Calcasa inspireert

Een partij die Huibers inspireert is taxatietool Calcasa. "Ze begonnen met een indicatieve waardebeoordeling, maar inmiddels accepteren zelfs banken deze taxaties. Kost je 25 euro, een taxatie daarentegen zevenhonderd euro. Tel uit je winst. Terwijl die taxateur zelf ook eerst op Calcasa kijkt en dan misschien een paar procent erbij telt of eraf haalt. Is dat dertig keer de prijs waard?"

Een positie die Spotr op het vlak van digitale inspectie ook in zou willen nemen. Hoewel, stiekem wil Huibers nog wel wat verder gaan. "Calcasa is heel reactief en ook binnen volmachtkantoren komen vooral telefoontjes binnen, maar gaat er weinig uit. Hoe mooi is het wanneer je je portefeuille nog klantgericht kunt servicen, door hen proactief tegen onderverzekering te beschermen? Nu komen ze daar pas achter wanneer ze een claim indienen."

Stapjes zijn nodig

Met NN, De Goudse en Zurich zijn de eerste verzekeraars aangehaakt en hetzelfde geldt voor diverse volmachtkantoren van de NVGA. Huibers: "Dat gaat stapje voor stapje en dat adviseren we alle partijen ook. We beginnen

zeg maar met honderd panden in ons systeem en geloof me, dan kom je al de gekste dingen tegen. Hondenhokken en vloerkleden die zijn verzekerd, adressen die verkeerd in het systeem staan: zo staat het al decennia in de boeken. Dus voordat we echt impact kunnen maken, moet er eerst een flinke data clean up plaatsvinden."

Van honderd naar duizend naar tienduizend en vervolgens honderdduizend: stapsgewijs gaan hele vastgoedportefeuilles in Spotr. Wat dit verzekeraars en volmachtkantoren al heeft opgeleverd? "Het onderverzekeringspercentage ligt tussen de twintig en dertig procent: dat is natuurlijk een gigantische upsell-mogelijkheid."

'Sexy branche'

Grote verzekeraars en corporates zijn prachtige namen om als klant te hebben. "Maar eigenlijk", erkent Huibers, "vinden we juist die volmachtbranche echt een ontzettend sexy branche voor ons. Er heeft nog weinig innovatie binnen plaatsgevonden. En uiteindelijk zijn het ook echte mkb'ers. Als ze het niets vinden, dan zeggen ze het ook direct."

"We willen nog veel leren en fouten gaan we toch maken. 'If you fail, fail fast', zo staan we erin. Die leercurve is binnen de volmacht heel erg stijl. Alleen al daarom is deze branche voor jonge bedrijven zoals wij echt geweldig."

Dit artikel is geschreven door Aäron van der Sanden en op 27 mei 2024 gepubliceerd op AMweb.

Stichting Uniforme Inrichting Volmachten de stand van zaken

Het eerste half jaar van 2024 is veel werk verzet om de nieuwe structuur van SUIV in te richten. In dit artikel leest u de actuele status en geven we, zoals u van ons gewend bent, weer een update van de lopende trajecten rond het verbeteren van de datakwaliteit in het volmachtkanaal.

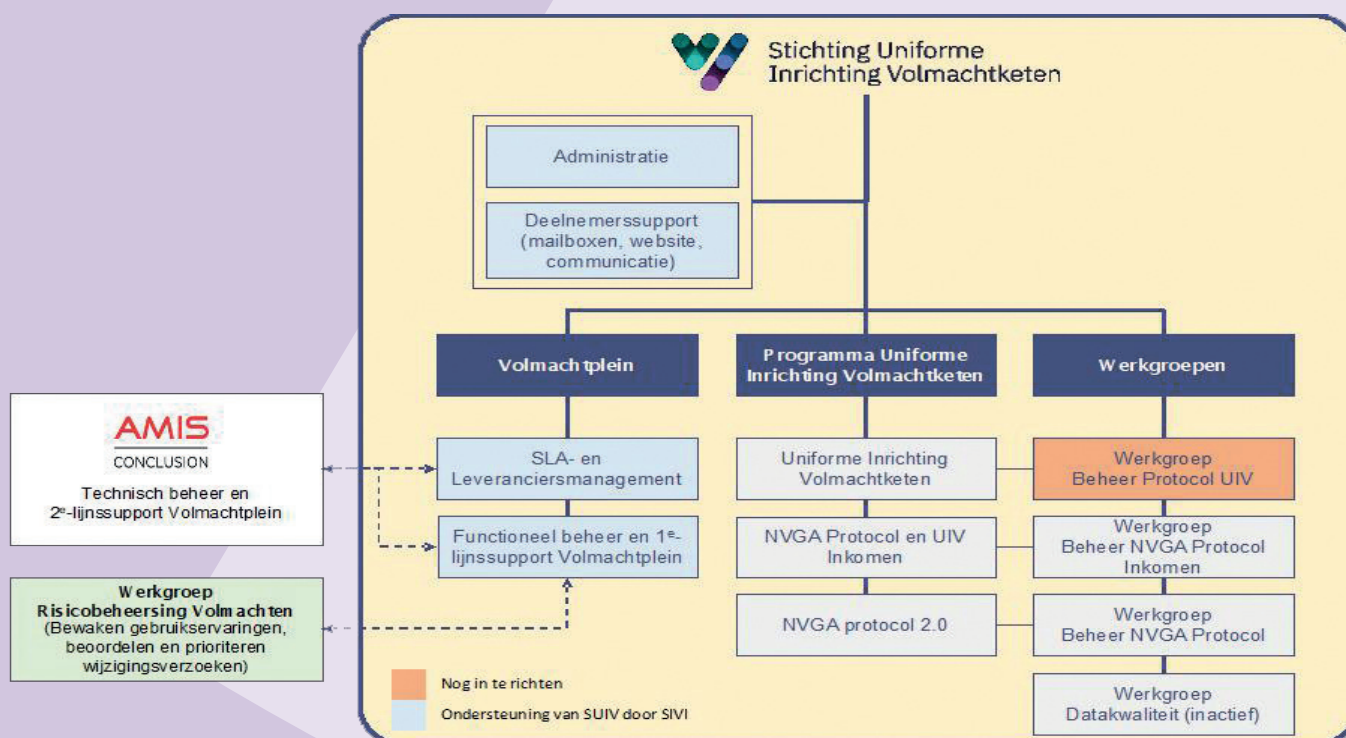
Tekst Alex de Ruiter

Nieuwe structuur SUIV

Ondersteuning van SUIV door SIVI

Om het beheer van Volmachtplein, de regie op de toekomstige ontwikkelingen en de ondersteuning aan gebruikers beter te kunnen borgen, is Volmachtplein per 1 januari 2024 onder regie van SUIV gebracht. Om het gebruikerssupport voor Volmachtplein en de aansturing van de leverancier (AMIS) voor de toekomst goed te organiseren, is aan SIVI gevraagd om hierin

ondersteuning te leveren aan SUIV. Deze werkzaamheden zijn de afgelopen maanden overgedragen aan SIVI. Ook voor een aantal andere activiteiten binnen SUIV die voorheen door het (tijdelijke) projectteam werden uitgevoerd, geldt dat SIVI deze inmiddels ondersteunt voor SUIV. Dit betreft onder meer het beheer van de website, het voeren van de administratie, het versturen van nieuwsbrieven en het beantwoorden van de verschillende mailboxen binnen SUIV.





Stichting Uniforme
Inrichting Volmachten

Nieuwe naam voor de stichting

Met de overdracht van Volmachtplein aan SUIV en het blijvende karakter van SUIV is het idee ontstaan om na te denken over een andere naam voor de stichting. SUIV werd in 2019 primair opgericht als vehikel voor het programma Uniforme Inrichting Volmachten. De huidige naam van de stichting is daarvan een afgeleide. De afgelopen jaren is de stichting echter in de volmachtbranche geëvolueerd tot een effectief en alom gerespecteerd samenwerkingsplatform. Hierbinnen werken gevolmachtigden en verzekeraars op constructieve wijze samen aan het effectief vormgeven van procesafspraken en standaardisatie, om met elkaar een optimale kwaliteit na te streven in onder meer de datakwaliteit, gemeenschappelijke werkprocessen en de informatievoorziening tussen verzekeraars en hun gevolmachtigden.

De huidige naam dekt die nieuwe lading onvoldoende en dus gaan we nadenken over een nieuwe naam die meer recht doet aan de doelen en ambities waar de stichting anno 2024 voor staat.

Afronden UIV

Veel gevolmachtigden zijn nog bezig met het omzetten van de zakelijke schadeproducten. We zien het aantal omgezette polissen in de maandelijkse rapportage die we van Solera ontvangen maar in hele kleine stapjes toenemen. De collectieve prioriteit van alle partijen hierop moet omhoog, zowel van GA's als van verzekeraars en systeemhuizen. Momenteel benaderen we

een aantal kantoren met het verzoek om deel te nemen in een zogenaamde 'kopgroep'. Met deze kopgroep willen we per systeemhuis en per maatschappij(product) het omzettingstraject gelijktijdig doorlopen, om zo vast te stellen waar mogelijk nog aandachtspunten of knelpunten zitten. Door in een korte periode de capaciteit van systeemhuis, verzekeraar en GA gelijktijdig in te zetten zal de doorlooptijd korter zijn. Als de kopgroep heeft vastgesteld dat een product succesvol kan worden omgezet, dan publiceren we dit in een periodiek overzicht voor alle andere kantoren. Zij kunnen dan ook starten in de wetenschap dat de betreffende producten goed zijn ingeregeld en getest. Op deze manier hopen we de implementatie te versnellen en beter te begrijpen waar de knelpunten zitten.

NVGA Protocol 2.0

Voortgang

Het NVGA Protocol 2.0 is een belangrijk traject waarmee we als keten weer een volgende stap maken in het verbeteren van de datakwaliteit en waarmee partijen meer inzicht krijgen in de voor hen benodigde data. De eerdere verwachting was om medio 2024 te kunnen starten met de eerste aanleveringen en het testen van het NVGA Protocol 2.0. Dit blijkt helaas niet haalbaar, mede door het grote aantal veranderingen op dit moment binnen de branche en de capaciteit die deze vergen bij onder meer de systeemhuizen en Solera. Het blijkt een complex traject met veel afhankelijkheden.

Uitgangspunten voor de uitrol

We lichten hieronder op hoofdlijnen toe hoe de verdere uitrol zal plaatsvinden.

1. Aanlevering NVGA Protocol 2.0 bestanden door gevolmachtigden

Zodra een systeemhuis de ondersteunende software heeft opgeleverd, vragen we enkele gevolmachtigden om deel te nemen in een testtraject. Hiermee kunnen we de eerste controles doen op de aangeleverde bestanden en eventuele bevindingen vaststellen.

2. Verwerking NVGA Protocol 2.0 bestanden door Solera

Zodra Solera het NVGA Protocol 2.0 ondersteunt op haar nieuwe platform wordt gestart met het uitvoeren van de testen om vast te stellen dat Solera de aangeleverde testbestanden kan verwerken.

Het doel is de onderlinge afhankelijkheden tussen verzekeraar en gevolmachtigde bij de migratie zoveel mogelijk te beperken. Daarom gaat Solera voorzien in het kunnen omzetten

van 2.0 bestanden naar 1.0 bestanden. Dit zorgt ervoor dat een gevolmachtigde maar één variant van het protocol hoeft aan te leveren (2.0 zodra zij daartoe in staat is en tot die tijd 1.0) en geen rekening hoeft te houden met het feit of een individuele verzekeraar al in staat is om 2.0 te ontvangen. Verzekeraars kunnen hiermee individueel afspreken met Solera welke variant zij wensen te ontvangen.

3. Ontvangst NVGA Protocol 2.0 bestanden door verzekeraars

Bij een goed resultaat van de testen zoals genoemd in stap 2, kan Solera vervolgens starten met het testen van de aanlevering van de NVGA Protocol 2.0 bestanden bij verzekeraars. Voor de verzekeraar is het belangrijk tijdig te anticiperen op het kunnen ontvangen van de bestanden op basis van het nieuwe NVGA Protocol 2.0.

Tijdslijnen

Onderstaand de tijdslijnen zoals we die op dit moment voor ogen hebben. Uiteraard is dit onder voorbehoud van de daadwerkelijke oplevering door de betreffende partijen.



Moment van brede in gebruik name

Pas nadat alle genoemde stappen zijn uitgevoerd informeren we u vanuit SUIV over het moment dat u kunt starten met de aanlevering van het NVGA Protocol 2.0. Tot dat moment is het niet de bedoeling dat u al start met de aanlevering op basis van 2.0.

NVGA Protocol Inkomen

De uitrol van het NVGA Protocol en de uniforme inrichting voor Inkomensproducten is al enige tijd terug gestart in de vorm van pilots per individuele verzekeraar met enkele van haar gevolmachtigden. Ook dit is een belangrijk traject voor het verbeteren van de datakwaliteit in de keten. Met deze pilots worden 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.

De implementatie bij partijen verloopt helaas moeizaam. Het blijkt in de praktijk een taai traject, mede door de betrokkenheid van veel verschillende ketenpartijen. Recent is daarom een evaluatie gedaan van de ervaringen tot nu toe en zijn in afstemming met het bestuurlijk overleg en de werkgroep inkomen, een aantal maatregelen uitgewerkt hoe we dit traject kunnen versnellen. Hierover hoort u binnenkort meer.

Daarnaast is bij een evaluatie van de pilots nog een aantal fouten aan het licht gekomen in het NVGA Protocol Inkomen. SIVI heeft hiertoe een wijziging doorgevoerd in dit protocol. Alle partijen en softwareleveranciers zijn hier inmiddels over geïnformeerd. Informeer zelf bij uw systeemhuis wanneer zij de wijzigingen heeft doorgevoerd.



'De volmachtmarkt gaat verder groeien'

Een stageplek bij Buitenlandse Zaken ging niet door omdat ze te assertief was. Valentina Visser was zwaar beledigd, maar 25 jaar later is ze COO van Ardonagh Nederland én, sinds 17 april, voorzitter van de NVGA. "Het speelveld verandert, de vraag ook. Hoe de markt zich de komende jaren ontwikkelt en wat dat voor de NVGA betekent, wordt een van mijn belangrijkste aandachtspunten."

Tekst Martin Veldhuizen

2024 is een bijzonder jaar voor Valentina Visser. Ze werd in april, als opvolger van Ron Gardenier, de eerste vrouwelijke voorzitter van de NVGA. Een maand later verliet ze met pijn in het hart Vanbreda Nederland voor een mooie nieuwe functie in de directie van Ardonagh Nederland. En op 18 september, enkele dagen na publicatie van deze editie van GA Magazine, wordt Valentina 50 jaar. Een gebeurtenis die ze niet ongemerkt voorbij laat gaan. "We hebben vorig jaar een vriend verloren die dit jaar 50 zou worden. Het leven moet je vieren, dus op mijn verjaardag gaan we een mooi feestje geven. Ook voor onze zoon Lev die op dezelfde dag 14 jaar wordt."

Voor de lezers die jou nog niet (zo goed) kennen: wie is Valentina?

"Ik ben geboren in Rotterdam, 'op Zuid' zoals dat in de volksmond heet. Vlak voor mijn vierde verjaardag verhuisden we naar Hendrik-Ido-Ambacht. Tijdens mijn studie Rechten woonde ik een aantal jaren in een studentenhuus in Utrecht. Ik had er een geweldige tijd, die ik zo over zou doen. Daarna verbleef ik een jaar in Zweden, waar ik Internationale Mensenrechten studeerde. Inmiddels woon ik weer in Hendrik-Ido-Ambacht, samen met mijn man Patrick en onze zonen Lev en Raúl van 10."

In je vrije tijd ben je een fanatiek hardlooper.

"Dat klopt. Ik doe dat sinds het begin van deze eeuw. Ik was kwartiermaker bij de Roparun en toen ik na twee edities een paar biertjes op had, zei ik dat ik het jaar erop mee zou lopen. Dat heb ik vijf jaar gedaan, waarna ik weer terugkeerde in een organiserende rol. Na de geboorte van Lev schoot het hardlopen er steeds vaker bij in, maar toen ik een paar jaar geleden met corona in quarantaine op zolder lag, dacht ik: het wordt tijd dat je weer wat beter voor je lijf gaat zorgen. Ik viel tien kilo af en sinds 2021 doe ik weer mee aan de Roparun. In het dorp loop ik met een loopgroep en als ik ergens een paar dagen heen ga, neem ik bijna altijd mijn loopschoenen mee. Ook als we met de NVGA op pad gaan zijn er altijd wel een paar bestuursleden die 's ochtends een rondje meehollen."

Je favoriete vakantieland is Kroatië?

"Het voormalig Joegoslavië is het land waar mijn helaas overleden moeder vandaan kwam. 's Winters gaan we graag naar Oostenrijk, de zomervakantie brengen we vaak in Kroatië door. Toen ik met Patrick trouwde, dacht ik dat hij voor onze huwelijksreis wel naar een Caribisch eiland wilde. Maar hij ging liever naar Kroatië, haha."

Na haar studie solliciteerde Valentina zonder succes naar een stageplek bij Buitenlandse Zaken. "Ze vonden mij te assertief. Destijds was ik zwaar beledigd, nu begrijp ik het wel. Ik heb veel energie en als ik iets in mijn hoofd heb, dan probeer ik daar links- of rechtsom te komen. Dat paste blijkbaar niet bij die functie."



Hoe ben je de verzekeringsbranche ingerold?

"In de herfst van 1998 solliciteerde ik op een commerciële functie bij De Goudse Verzekeringen. Het bleek om een functie in de buitendienst te gaan, maar ik werd aangenomen als relatiebeheerder binnendienst. Ik kreeg de kans om een managementdevelopmenttraject te volgen, werd teammanager en vervulde daarna verschillende managementfuncties. In 2015 vertrok ik naar Havelaar & Van Stolk. Ik werd er manager zakelijke markt en anderhalf jaar later CEO van het makelaarskantoor en volmachtbedrijf Helviass Verzekeringen."

In januari 2023 werden beide bedrijven overgenomen door Vanbreda Nederland. Heeft je vertrek daar iets mee te maken?

"Na een mooi en intensief integratietraject had ik zeker niet de intentie om weg te gaan. Een gesprek met Ardonagh, de Engelse makelaar die



Op 26 augustus startte Valentina in haar nieuwe functie bij Ardonagh Nederland. Haar baan combineert ze met de rol van voorzitter van het NVGA-bestuur. In 2020 werd ze het eerste vrouwelijke bestuurslid in de historie van de vereniging. De afgelopen twee jaar was ze voorzitter van de commissie juridische zaken, in april van dit jaar schoof ze door naar de positie van voorzitter, als opvolger van Ron Gardenier. Dat ze ook de eerste vrouwelijke voorzitter is, neemt ze voor kennisgeving aan. "Ik ga ervan uit dat ik ben gekozen om wie ik ben en wat ik kan, niet omdat ik een vrouw ben. Ik denk dat de rol bij mij past. Ik sta bekend als een goede verbinder, ben makkelijk benaderbaar en geïnteresseerd in anderen."

Léons en Klap heeft overgenomen, veranderde dat. Voordat ik kon vragen hoe zij bij overnames tegen het klant- en medewerkersbelang aankeken, vertelden ze al dat ze het belangrijk vinden dat de achterdeur dicht is. Ze willen voorkomen dat klanten en medewerkers wegllopen omdat ze zich niet meer in het bedrijf herkennen. Dat sprak mij aan, net als de functie van COO die zij mij aanboden. De ervaring die ik heb opgedaan bij de integratie van Havelaar & Van Stolk en Vanbreda Nederland is daarbij heel waardevol. Ik moest ook denken aan een opmerking van een leidinggevende bij De Goudse. Zij zei ooit tegen mij dat het tijd werd dat ik wat meer energie in mijzelf moest stoppen en wat minder in anderen. Bij Ardonagh Nederland wacht een mooie uitdaging op mij, al vond ik het afscheid bij Vanbreda ontzettend moeilijk. Het werd er één met een lach en heel veel tranen."

Hoe kijk je terug op de periode onder leiding van Ron?

"Ik vind dat hij uitstekend werk heeft verricht. De band tussen verzekeraars en gevolmachtigden is echt veel beter dan acht jaar geleden. Met het bestuur en alle commissies hebben we onze leden goed geholpen bij de complexiteit van steeds meer en zwaardere dossiers. En als volmachtbranche zijn we enorm gegroeid. Tegelijkertijd moeten we ons realiseren dat we een professionele organisatie zijn die, in een wereld die enorm snel verandert, de verwachtingen moet waarmaken. De compliancevraagstukken worden complexer, de toezichthouders strenger en er komt steeds weer nieuwe wetgeving. In 2018 publiceerden wij het NVGA Position Paper, in februari vorig jaar de NVGA-Marktvisie 2023-2025. Ik denk niet dat het weer vijf jaar kan duren voordat we met een nieuwe visie komen."



Accountancy

SVC is jouw betrouwbare partner
voor het samenstellen en controleren
van jaarrekeningen



**Accountants
die jouw branche
begrijpen**

SVC Registeraccountants

Accountants & Adviseurs voor financieel dienstverleners

Prinses Marielaan 1 • 3818 HL Amersfoort • info@svcgroep.nl • 033 - 433 1557



Waar ga jij als voorzitter je tanden inzetten?

"Hoewel ons ledenaantal iets terugloopt, worden de leden wél groter. Het speelveld verandert daardoor en de vraag ook. Hoe de markt zich de komende jaren ontwikkelt en wat dat voor de NVGA betekent, wordt een van mijn belangrijkste aandachtspunten. Ik ben ervan overtuigd dat de volmachtmarkt verder gaat groeien. Wij hebben onze zaakjes op orde en de rendementen zijn goed, waardoor meerdere partijen hun limieten willen verhogen. Dat geeft een gezonde basis voor verdere groei en nog betere rendementen. In de co-assurantie zitten bijvoorbeeld nog veel risico's die in volmacht verzekerd kunnen worden. Ik weet dat een aantal makelaars daar al mee bezig is.

Verder moeten we goed naar onze eigen organisatie kijken. Met Rogier Jonkman, Nienke van Oers en Levent Türkmen is er de afgelopen tijd vers bloed in het bestuur gekomen. De komende jaren zullen we enkele posities waarschijnlijk opnieuw moeten invullen. We vragen veel tijd en energie van onze bestuurs- en commissieleden, die dat uit passie voor het vak naast hun werk doen. Wat mij betreft gaan we met elkaar in gesprek of we nog op de beste manier georganiseerd zijn. Kortom, er is genoeg wat de aandacht van het bestuur vraagt."

Je straalt uit dat je er enorm veel zin in hebt.

"Bij de Ledenvergadering heb ik onze leden niet voor niets opgeroepen mij uit te nodigen voor een ontmoeting. Bij mij is het glas altijd halfvol. Ja, de combinatie van een nieuwe baan en de rol van voorzitter van de NVGA is pittig. Maar ik heb genoeg energie om alle partijen in de volmachtbranche mee te nemen in de visie van de NVGA. 'Mensen vergeten wat je hebt gezegd, maar niet het gevoel wat je hebt achtergelaten' is een bekend citaat van Maya Angelou. Ik ben tevreden wanneer ik aan het eind van mijn voorzitterschap de leden van de NVGA een goed gevoel heb gegeven."

Avéro Achmea wil met digitalisering het verschil maken in de volmachtmarkt

Verzekeraar Avéro Achmea investeert al jaren in de volmachtmarkt. Om de ontwikkeling verder te versterken, komt het bedrijf met een volledig vernieuwde, digitale procesketen voor volmachtpartijen. Directeur Volmachten Jaap de Louw zit al 44 jaar in het vak. Ook Commercieel Manager René Walstra weet met 20 jaar ervaring van de hoed en de rand. Beide mannen geven graag een kijkje in de keuken van Avéro Achmea. De Louw: 'We zijn volop bezig om met de diversiteit aan producten echt het verschil te gaan maken.'

Stijgende trend in de zakelijke markt

Cijfers van het Verbond van Verzekeraars laten een stijgende trend zien in het premievolume van volmachtpartijen. Opvallend is dat het zakelijk aandeel aanzienlijk harder groeit dan het premievolume particulier¹. Volmachtnemers werken nauw samen met risicodragers om te voldoen aan risicobeheersing, wetgeving en datakwaliteit. 'Er komt daardoor meer accent op portefeuillemanagement', zegt Walstra.



Jaap de Louw

'Daarom zetten we in op sterke proposities', vult De Louw aan. 'Bijvoorbeeld met een nieuw platform dat we hebben ontwikkeld samen met Sector Orange. Alle schadeproducten van Avéro Achmea zijn daarin straks beschikbaar voor onze volmachtpartners.'

Walstra: 'De hele keten is vernieuwd en gedigitaliseerd. Toegankelijker, en direct te koppelen met alle denkbare back- en front-endsystemen die volmachtpartijen gebruiken. Om te beginnen AWI Connect en Sector Orange. Nieuwe producten kunnen hierdoor veel sneller worden geïmplementeerd. Zo hebben we straks 4 nieuwe producten op de BedrijfActiefPolis (BAP). Volmachtpartijen hebben daarmee dan alles in huis voor MKB-ondernemers. In totaal bestaat het pakket nu uit 10 zakelijke schadeverzekeringen voor ruim 1.200 verschillende bedrijfsactiviteiten. Het pakket wordt uitgebreid naar 14 producten. Na de zomer gaan we uitrollen.'

Kennis inzetten voor een betere portefeuille

Het platform is volgens De Louw volledig AFD-proof. Als bestuurslid van de Stichting Uniforme Inrichting Volmachtketen (SUIV) heeft de SIVI-standaard AFD zijn speciale interesse. De uniforme inrichting moet ervoor zorgen dat elk volmachtproduct op dezelfde manier is opgebouwd.

Walstra: 'Het platform biedt een snelheid van handelen waar we vroeger alleen van konden dromen. Om een voorbeeld te geven: de acceptatieprocedure wordt gemiddeld genomen de helft korter. Iedereen kent wel die ellenlange vragenlijsten die moesten worden ingevuld.'

¹ <https://www.verzekeraars.nl/publicaties/actueel/volmachtmarkt-stijgt-ook-in-2023>

Dat is nu verleden tijd. Alleen wat écht relevant is komt nog aan bod. Dus als je bezig bent met de opstal van een broodfabriek die steenhard is opgetrokken, dan krijg je ook geen vraag meer te zien over houtskeletbouw.

De Louw: 'Ook willen we de volmachtbedrijven en hun adviseurs optimaal ondersteunen. Met onze kennisbank Brein maken we straks onze kennis online beschikbaar voor volmachtpartijen en hun adviseurs. Kennis die je kunt inzetten om tot een kwalitatief betere portefeuille te komen. Maar ook om onverzekerbare risico's in te schatten en met de klant te bespreken.'

Risicomanagement is de toekomst van advies

Walstra: 'Uit onderzoek van Avéro Achmea² blijkt dat 80% van onze intermediairs risicomanagement ziet als de toekomst van hun advies. Daarom willen we adviseurs helpen adviesgesprekken naar een ander niveau te tillen. Zij zitten aan tafel bij de klant, en dat is de plek waar je je moet onderscheiden. Met gerichte inspiratie, kennisdeling en oplossingen, waaronder onze Voorzie consultancy, maken we een risicogestuurd advies tastbaar. En helpen we

volmachtbedrijven hun adviseurs die extra stap te zetten.'

De Louw: 'De omslag maken naar risicogestuurd adviseren, daarmee kunnen volmachtbedrijven adviseurs ondersteunen. Het MKB worstelt met problemen die niet altijd verzekeraar zijn. Denk maar aan tekorten op de arbeidsmarkt, schaarste van grondstoffen en sterk wisselende energieprijzen. Dit zijn mooie onderwerpen om het gesprek over risico's aan te knopen. Al was het maar zodat iedereen na afloop dezelfde taal spreekt en adviseurs merken dat ze in staat zijn veel inhoudelijkere gesprekken te voeren. Daar zit echt de waarde van advies.'

Ondersteuning én ontzorging van het hele volmachtbedrijf

Ondertussen werkt Avéro Achmea ook aan een module om orange risks geautomatiseerd door het acceptatieproces te loodsen. 'Naar verwachting is dit eind van het jaar klaar,' vertelt Walstra. 'Dat gaat veel e-mails en administratieve rompslomp schelen. Precies in lijn met ons doel: ondersteuning én ontzorging van het hele volmachtbedrijf.'



René Walstra

Inzicht begint met de juiste vragen stellen. Hoe u dat doet? Bekijk alle tips over risicomanagement. Scan de QR code of ga naar averoachmea.nl/risicomanagement



² Merkonderzoek Avéro Achmea, 2024



Colofon

Uitgave

jaargang 16, uitgave 45, sept 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)



**En snel geregeld
voor de klant en
gemakkelijk
aan te vragen**

Jij helpt je klant graag met een snelle en vakkundig uitgevoerde schade-expertise. Wij bieden je desk-expertise door onze eigen experts als dat kan. En anders regelen we een vakkundige contractpartner. Gemakkelijk aan te vragen vanuit je eigen systeemhuis.

Bereik meer met onze Expertisedesk Brand & Varia



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