

ga

MAGAZINE



#46
dec 2024

Nieuw lid
BOUY

Samenwerking
FINCONNECT

De Goudse
WIL GROEIEN



Al 5 jaar verzekerd van jullie vertrouwen

Vijf jaar geleden zetten wij onze eerste stappen op Nederlandse bodem.

Door de samenwerking met NVGA en haar leden konden wij een stevige basis leggen voor rhion. Bedankt voor jullie vertrouwen en de fijne samenwerking. In het bijzonder een dankjewel aan de 12 kantoren die ons vanaf het begin hebben omarmd.

Wij kijken met trots terug én tegelijkertijd vol enthousiasme vooruit.

Samen met jullie blijven wij ook de komende jaren bouwen aan sterke serviceconcepten en producten voor de particuliere en zakelijke markt.

Werken wij nog niet samen? Wij maken graag kennis met je.

Neem contact op via 040 7900100.



www.rhion.nl



Belangrijke ontwikkelingen en een jubileumjaar

En weer is er een jaar voorbij. We kijken met trots terug op het 64ste jaar van onze vereniging door en voor de volmachtmarkt. De energie steken we met elkaar in het beter maken van de markt, zodat we de klant nog beter kunnen helpen bij de verzekeringsvragen.

In dit decembernummer vind je weer volop informatie over belangrijke ontwikkelingen die ons nu al helpen en nog verder gaan brengen in het professionaliseren van onze volmachten. Cyclomedia, het vernieuwde Werkprogramma, de samenwerking met FinConnect en het Model Slotvragen zijn actualiteiten en geven perfect weer hoe we met elkaar, verzekeraars en collega-gevolmachtigden, verder professionaliseren. In het verzekeraarsinterview weet De Goudse de aandacht te trekken door zich voor meer dan 100% uit te spreken voor het verzekeren in volmacht.

Verder kijken we terug op de activiteiten die we hebben mogen organiseren in 2024, zoals de ledenreis naar het verzekeringshart van

Engeland in het bankdistrict van London. Goed nieuws wat betreft de ledenreis, want in oktober 2025 zullen wij weer een reis organiseren voor de leden. De volgende ledenreis zal ons naar München in het Zuid-Duitse Beieren brengen.

2025 betekent voor ons weer een jubileumjaar met de daarbij behorende activiteiten. Verderop in dit magazine vind je de agenda met NVGA-events, zorg dat je die niet mist.

We wensen je veel leesplezier, fijne feestdagen en een goede jaarwisseling!

Veel leesplezier,
Arie van den Berg



INHOUD

03 **Van de redactie**
Arie van den Berg

07 **Voorwoord**
Valentina Visser

08 **Young professional**
Harmen Vollmuller

10 **De Goudse**
Geert Bouwmeester en
Robbert Prins

16 **Cyclomedia**
Een jaar Street Smart

20 **Sanctiewet**
Instructie ipv Leidraad

24 **BOUY**
Maurits Basters

28 **Terugblik**
Golfevent

30 **FinConnect**
Overdracht van schades

34 **Werkprogramma**
Vernieuwd model

41 **Agenda**
NVGA-Events

42 **Terugblik**
Ledenreis Londen

44 **Model Slotvragen**
Duidelijkheid naar de klant

48 **Update**
SUIV

a.s.r.

Fijne feestdagen en een voorspoedig 2025

Afdeling Volmachten van a.s.r.

Samensterk

a.s.r.  adviseurs



De NVGA wenst je
fijne feestdagen
en een gelukkig
en gezond 2025!

nvga verbindt
en organiseert



Een vruchtbaar jaar

Beste leden,

Weer is er een jaar voorbij. Het motto van de NVGA is inspireren en verbinden. En ik denk dat we mogen terugkijken op een vruchtbaar jaar, waarin wij als NVGA niet alleen onze leden onderling met elkaar hebben verbonden, maar ook onze leden steeds beter weten te verbinden met verzekeraars en business-partners. Dat horen we vaak terug. Niet voor niets worden onze netwerkevenementen zo goed bezocht. En daar zijn wij blij mee. Vorige maand hebben we twee ledenbijeenkomsten gehouden waarin we iedereen live en on-line hebben bijgepraat over de ontwikkelingen in de volmachtmarkt. Aan bod kwamen onder andere het marktrapport Volmachten H1 2024, DORA, CSRD, SUIV, het ketenoverleg met ANVA, Blinqx en CCS om de implementatie van diverse dossiers te vereenvoudigen, etc.

Even terug naar het inspireren en verbinden. Daar blijft het niet bij. We willen als NVGA onze leden echt faciliteren en helpen te voldoen aan de verplichtingen die komen kijken bij de uitbestedingsrelatie die we hebben met verzekeraars én op het gebied van wet- en regelgeving die op ons van toepassing is. We gaan er eigenlijk vanuit dat u dit ook zo ziet en waardeert. Daar zijn we benieuwd naar. De volmachtmarkt is in de afgelopen 10-12 jaar verdubbeld naar een premievolume van EUR 4,7 mld. We verwachten verdere groei in

de zakelijke markt, in het inkomensdomein en door overvoer van provinciale portefeuilles. Onze achterban is dan weliswaar afgenomen in aantal, maar het premievolume is enorm gegroeid. Verder is de markt, en dus daarmee automatisch ons ledenbestand, door marktontwikkelingen, zoals met name consolidatie en andere samenwerkingen, veranderd. De organisatie van de NVGA is in al die jaren nog nagenoeg hetzelfde gebleven met een klein kennis- en adviescentrum, een bestuur en vier commissies. Het aantal werkgroepen (twintig!) is in de afgelopen jaren fors gegroeid.

Waar wil ik naar toe? Het is tijd om de NVGA tegen het licht te houden om te bepalen of we nog voldoen aan de behoeftes van onze leden en of we klaar zijn voor de toekomst. We hebben het op de ledenbijeenkomst ook aangekondigd, in het eerste kwartaal van 2025 gaan we graag met onze leden in gesprek over de richting en organisatie van de NVGA. Heeft u interesse om mee te denken, dan horen wij dat graag!

Dan wens ik u tot slot een goede afsluiting van 2024, fijne feestdagen met uw dierbaren en een mooi, gezond en gelukkig 2025!

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



Harmen Vollmuller

26 jaar

Commercieel Directeur bij RISK

Door kennis en ervaring te delen,
kunnen we elkaar versterken en
gezamenlijke successen behalen.

YOUNG PROFESSIONAL

'Ondertekening eerste volmachtovereenkomst persoonlijk hoogtepunt'

"Acht jaar geleden begon mijn avontuur bij RISK. Via een zomerbaantje kwam ik op de postkamer terecht, waar ik verantwoordelijk was voor het verzenden van fysieke prolongatiebrieven. Het is bijna moeilijk voor te stellen hoe ver we sindsdien zijn gekomen: wat ooit een tijdrovende administratieve taak was, wordt nu volledig digitaal afgehandeld. Dit is een perfect voorbeeld van hoe technologie de verzekeringsbranche ingrijpend heeft veranderd.

In het begin voelde mijn werk misschien wat eentonig, maar ik zag al snel de mogelijkheden om verder te groeien binnen RISK. Het bedrijf bood me een commerciële functie aan, die ik combineerde met een deeltijdstudie commerciële economie aan de Hogeschool

van Utrecht. Zo leerde ik het bedrijf steeds beter kennen, met name onze innovatieve software en onze inkoopkanalen die we gebruiken om producten aan financieel adviseurs, banken, verzekeraars en vergelijkingswebsites te verkopen.

RISK heeft zich in de afgelopen jaren gepositioneerd als een voorloper in de verzekeringssector. Wat begon als een bedrijf dat administratieve processen vereenvoudigde, is inmiddels uitgegroeid tot een platform dat technologie en klantgerichtheid combineert om de verzekeringswereld te transformeren. Ons platform helpt klanten niet alleen om processen te automatiseren, maar verbetert ook de samenwerking tussen verschillende partijen in de keten.

Wat mijn werk zo leuk maakt, is onze 'omnichannel distributiestrategie'. We zijn in staat om via verschillende kanalen producten en diensten aan te bieden, wat het voor mij dagelijks spannend en afwisselend maakt. Elke dag sta ik in contact met ondernemers uit diverse sectoren, wat mijn werk dynamisch houdt. Terugkijkend op mijn tijd in de postkamer, kan ik alleen maar concluderen dat we een enorme sprong voorwaarts hebben gemaakt.

Dit jaar was voor mij persoonlijk een hoogtepunt: ik mocht mijn eerste volmachtaanstelling voor RISK ondertekenen. De ondertekening van de volmachtovereenkomst in de Allianz Tower en het ontvangen van de Allianz-vulpen waren momenten die ik altijd zal blijven herinneren. En het goede nieuws is: er volgen dit jaar nog twee volmachten!

RISK blijft zich snel ontwikkelen. In de komende jaren willen we samen met Söderberg & Partners ons platform naar het buitenland brengen. Deze samenwerking, samen met de andere Söderberg-participanten, biedt enorme

kansen voor de toekomst. Het stelt ons in staat om de financiële supermarkt van Nederland te worden, maar nog belangrijker: door kennis en ervaring te delen, kunnen we elkaar versterken en gezamenlijke successen behalen.

Met al deze zakelijke ambities in gedachten, is het goed om soms stil te staan en te reflecteren op wat echt belangrijk is. Kerst is daar een perfect moment voor. Het is niet alleen een tijd van gezelligheid en cadeaus, maar ook van samenzijn en het delen van zorg en liefde. Dit is de tijd om ons te herinneren aan de kracht van samenwerking, zowel op het werk als in ons persoonlijke leven.

Laten we in deze kerstperiode vooral naar elkaar omkijken, elkaar helpen en de liefde die we voelen met anderen delen. Want de mooiste cadeaus zijn vaak niet de materiële dingen, maar de momenten van zorg, aandacht en liefde die we elkaar geven. Als we deze mindset in het nieuwe jaar blijven hanteren, ben ik ervan overtuigd dat we zowel op professioneel als persoonlijk vlak mooie dingen kunnen bereiken."

Geert Bouwmeester en Robbert Prins, De Goudse

'We gaan meer inspelen op de behoefte van en kansen in de volmachtmarkt'

Familiebedrijf De Goudse viert dit jaar haar 100-jarig bestaan. Maar stram en versleten kun je de verzekeraar beslist niet noemen. Ook na een eeuw barsten ze in Gouda nog van de ambitie, zeggen bestuursvoorzitter Geert Bouwmeester en mede-bestuurslid Robbert Prins. "We willen doorgroeien naar de vierde positie in de schademarkt en die groei moet deels uit het volmachtkanaal komen."

Tekst Martin Veldhuizen

Als het verzekeringsbedrijf waar hij in 1924 in dienst is niet wil uitbreiden, besluit de pas 22-jarige Geert Bouwmeester op de overloop van zijn ouderlijk huis een eigen verzekeringsmaatschappij op te richten. Honderd jaar later heeft De Goudse circa 1000 medewerkers in dienst, die een jaaromzet van zo'n miljard euro genereren. De huidige bestuursvoorzitter heet ook Geert Bouwmeester. De kleinzoon van de oprichter werkt na zijn studie Economie eerst bij Swiss Re en Stad Rotterdam voordat hij in 2005 de overstap maakt naar De Goudse. Daar is hij na zijn opa en vader Ad de derde generatie die leidinggeeft aan het familiebedrijf.

Bouwmeesterplein

In het kantoor, dat direct naast het station van Gouda aan het Bouwmeesterplein (!) ligt, vertelt Geert dat De Goudse zich actiever dan voorheen op de volmachtmarkt wil storten. "In het verleden hadden we een terughoudende positie, onze groeistrategie was vooral gericht op het provinciale kanaal. Dat gaat nu veranderen en dat komt onder andere door de professionaliseringslag in de volmachtbranche. Verzekeraars en gevolmachtigden werken steeds beter vanuit een gezamenlijk belang samen en zijn echt businesspartners van elkaar geworden. Dat past perfect bij de filosofie van ons familiebedrijf. Wij geloven in wederzijdse belangen en zetten heel bewust in op langdurige samenwerkingen."





Geert: "Met goede proposities en een goede dienstverlening denken we klanten te kunnen verleiden voor ons te kiezen"

Er is nog een reden dat De Goudse zich meer op de volmachtmarkt wil focussen, zegt Robbert Prins, die sinds 2008 bij de verzekeraar werkt en als bestuurslid onder andere verantwoordelijk is voor Volmachten. "Met het schadebedrijf willen we op termijn doorgroeien naar de vierde positie in de markt. Om die ambitie te realiseren moet de groei voor een deel uit het volmachtkanaal komen en dat betekent dat wij volmachten ook een betere plek in onze organisatie moeten geven. De Goudse wordt nu nog voornamelijk gezien als een provinciale verzekeraar en gek is dat niet. Want wij hebben onze producten tot nu toe vooral ingericht voor het provinciale kanaal. Daarna merkten we wel of ze ook voor de volmachtmarkt geschikt waren. Nu gaan we meer inspelen op de behoeften van onze gevolmachtigden en de kansen in de markt. Bijvoorbeeld bij de ontwikkeling en distributie van nieuwe proposities, maar ook door onze huidige zakelijke schadeproducten beter beschikbaar te maken voor volmachten. Verder willen we onze MKB Verzuim Ontzorg verzekering goed ontsluiten voor het volmachtkanaal en we gaan nieuwe volmachten op verzuimverzekeringen aanstellen."

Investeringskracht

De gevolmachtigden waarmee Robbert over deze ontwikkelingen sprak, reageerden enthousiast. "Ze doen graag zaken met een Nederlandse verzekeraar en hebben, na alle consolidaties van de afgelopen jaren, behoefte aan uitbreiding van het afzetgebied. Ze zijn blij dat wij een alternatief willen worden voor Nationale-Nederlanden en asr, de twee grote spelers in de markt."

"Samen met onze dochterondernemingen De Zeeuwse Verzekeringen en Anker Insurance Company is onze volmachtafdeling, zowel op schade als inkomen, nu al van serieuze omvang", gaat Geert verder. "Maar om op het niveau te komen dat we in de toekomst nodig denken te hebben, zijn simpelweg meer mensen nodig. We gaan die afdeling dus flink uitbreiden. Gelukkig is onze solvabiliteit na de verkoop van VLC & Partners aan Howden uitstekend. We hebben veel investeringskracht, die we zeker ook op het terrein van volmachten gaan inzetten."

Persoonlijke aanpak

Wat niet zal verdwijnen is de manier waarop De Goudse zaken doet. De verzekeraar blijft zich op de lange termijn richten, zegt Geert. "Wij geloven niet in winnen en verliezen en kijken altijd naar het wederzijds belang. Je verliest de lange termijn uit het oog als je alleen maar deals sluit die goed voor jezelf zijn. Die gedachte zit in de haarvaten van ons bedrijf. Verder denk ik dat wij ons onderscheiden met onze persoonlijke aanpak. Als een intermediair met ons om tafel wil, dan regelen we dat. En wij werken niet met keuzemenu's of een chatbot, onze medewerkers zijn gewoon bereikbaar."

Volgens Robbert behoudt ook het intermediair zijn rol. "Klanten kunnen niet rechtstreeks zaken doen met ons. Wij geloven in de kracht van het advies van het intermediair. Zeker in onze doelgroep van mkb'ers is dat advies essentieel. Al willen we in de toekomst wel meer in gesprek komen met middelgrote en grotere mkb-bedrijven. Nu ligt de focus nog vooral op de kleinere mkb'ers."

Pijn in de buik

Geert constateert tevreden dat de hausse aan consolidaties over zijn hoogtepunt heen lijkt te zijn. Hij vindt het zowel voor de klant als de markt goed dat er voldoende labels overblijven. "Het zou absoluut onwenselijk zijn als bijvoorbeeld Nationale-Nederlanden, Achmea en asr met elkaar fuseren. Er moet ook op de lange termijn voor het intermediair en de klant wat te kiezen zijn. Dankzij hun omvang hebben die grote partijen goede en efficiënte processen, die ons op het gebied van kostenratio's best een uitdaging opleveren. Met name aan de provinciale kant zijn we daardoor soms wat duurder dan onze concurrenten en het prijsverschil mag niet te groot worden."

In dat speelveld wil De Goudse wél haar eigen identiteit en cultuur bewaken. Geert: "Met goede proposities en een goede dienstverlening denken we klanten te kunnen verleiden voor ons te kiezen. We willen er zijn op het moment dat ze ons nodig hebben en wijzen grote schades liever niet af. Zeker als het een zakelijke verzekering

Robbert:
"Gevolmachtigden zijn blij dat wij een alternatief willen worden voor de twee grote spelers in de markt"



HÉT AI-PLATFORM VOOR DE VERZEKERINGSBRANCHE

Inpact.ai is ontworpen om iedereen binnen de verzekeringsbranche - van verzekeraar tot tussenpersoon- te helpen bij het verwerken van ongestructureerde gegevens uit bijvoorbeeld polissen, aanvragen, claimformulieren, rapporten, e-mails en andere branchespecifieke documenten.

Gegevens worden automatisch en razendsnel met hoge nauwkeurigheid verwerkt. De data die vervolgens beschikbaar komt, is gestructureerd en direct te gebruiken.

Intelligentie in efficiëntie: verlies geen tijd meer aan het zoeken naar de juiste informatie, inpact.ai helpt je bij het versnellen van werkprocessen en automatisering.

betreft en iemands bedrijf door het afwijzen van de schade in gevaar komt. Ook als we aan de klant goed kunnen uitleggen waarom we de claim afwijzen, heb ik daar soms letterlijk pijn in de buik van. Want dat betekent meestal, dat er in de driehoek klant-adviseur-verzekeraar ergens iets mis is gegaan."

Serieuze speler

Gelukkig komen de momenten waarop Geert pijn in zijn buik heeft maar mondjesmaat voor. Veel vaker is hij blij en trots op het bedrijf, waarin geld verdienen niet de primaire drijfveer is. "Onze doelstellingen liggen meer op tevredenheid bij klanten, partners en de medewerkers. Met relatief beperkte middelen zijn wij als familiebedrijf al jarenlang een serieuze speler op de verzekeringsmarkt. De komende jaren gaan we graag de concurrentie aan met de grote partijen", zegt Geert, die zijn opvolger binnen de familie hoopt te vinden.

Zijn vier dochters en zeven andere achterkleinkinderen van opa Geert hebben allen een aandeel van het bedrijf. Een paar keer per jaar worden ze bijgepraat over de ontwikkelingen bij De Goudse, daarnaast volgen ze een opleidings-traject. "We gaan niemand pushen, iedereen mag zijn of haar eigen toekomst kiezen. Maar er zitten genoeg talenten bij die op termijn ook een actieve rol kunnen spelen in het bedrijf. Al hebben we wel een probleem als ze alle elf tegelijk komen", besluit hij lachend.



Lang leve jouw manier

De Goudse heeft dit jaar haar 100-jarig bestaan onder andere gevierd met een bijeenkomst in de Grote Kerk van Gouda voor zakenpartners en (oud-)collega's, een feest voor de medewerkers én een serie radiocommercials. De hoofdrol in die radioboodschappen was niet voor De Goudse, maar voor 16 zakelijke klanten. Zij kregen in de radiocommercials, die in juli en oktober op 5 landelijke zenders werden uitgezonden, de kans antwoord te geven op de vraag wat hun bedrijf uniek maakt. De vraag paste bij 'Lang leve jouw manier', de campagneregule van De Goudse. De verzekeraar gelooft dat duurzaam succes alleen is weggelegd voor bedrijven die hun eigen koers durven te varen.



Een jaar Street Smart

Tijdens een brainstormsessie van de werkgroep 'Toekomstbestendige volmachtketen' kwam enkele jaren geleden het gezamenlijk inkopen van diensten aan de orde. Door een centrale afspraak te maken met spelers in de markt waar meerdere verzekeraars en gevolmachtigden mee samenwerken, konden kosten worden bespaard, was de gedachte.

Tekst Martin Veldhuizen

Eén van die partijen bleek Cyclomedia te zijn, dat de volledige openbare ruimte in Nederland vastlegt op straatniveau én vanuit de lucht. Street Smart heet de applicatie die door een aantal verzekeraars en gevolmachtigden werd gebruikt bij de risicobeoordeling van zakelijke risico's. Volmachtverlenende verzekeraars sloten een driejarige mantelovereenkomst met Cyclomedia die per 25 december 2023 inging en waarbij alle aangesloten gevolmachtigd agenten

die actief zijn in de zakelijke brandmarkt, gebruik kunnen maken van Street Smart. De kosten daarvan zijn voor rekening van de verzekeraars. Door Street Smart te gebruiken bij de acceptatie van zakelijke risico's zou het rendement in de volmachtketen verder worden verbeterd, was het idee. Wij vroegen Barend van der Wall (Heinenoord), Dominique Herdink (Cyclomedia) en Fred van Alem (Surebusiness) naar de status en hun ervaringen.

'Risicobeoordeling via Street Smart wordt onderdeel van acceptatiebeleid'

Barend van der Wall, directeur volmacht bij Heinenoord Assuradeuren, was als lid van de werkgroep 'Toekomstbestendige volmachtketen' betrokken bij de totstandkoming van de deal. Hij is onverminderd enthousiast over Street Smart.

“Doordat je virtueel om het pand kunt lopen en het object ook van bovenaf kunt bekijken, kun je het risico veel beter beoordelen. Helaas blijft het gebruik van Street Smart in de volmachtketen achter bij de verwachtingen. Ongeveer 65% van alle gevolmachtigden heeft een account aangevraagd bij Cyclomedia. De kantoren die dat nog niet hebben gedaan zullen niet allemaal zakelijke brandtekening doen, maar dat we er nog een flink aantal missen is duidelijk. Terwijl de eerste beoordeling van een risico via Street Smart

een gunstig effect heeft op de kwaliteit van je portefeuille en onderwriting. Wij hebben het zelf meegemaakt met een klant die op het aanvraagformulier niet had vermeld dat op het belendende perceel een palletfabriek was gevestigd. Dat hadden we liever direct geweten, maar omdat we Street Smart gebruikten, ontdekten we dat nu tijdig in het proces.

Acceptatiebeleid

Ik weet niet waarom sommige volmachtbedrijven zich nog niet aangemeld hebben bij Cyclomedia, of waarom ze wel een account hebben maar Street Smart niet of nauwelijks gebruiken. Misschien hebben ze de berichten daarover gemist, wellicht gebruiken de mensen nog steeds Google Maps. Street Smart is écht veel beter, preciezer en actueler.

De keuze voor het gebruik van Street Smart is aan de gevolmachtigden, maar ze doen er verstandig aan een account aan te vragen bij Cyclomedia. Want een aantal verzekeraars heeft in hun acceptatiebeleid al opgenomen dat je bij bepaalde risico's een dossier moet kunnen overleggen, waaruit blijkt dat je het risico via Street Smart hebt beoordeeld en dat je bijvoorbeeld ook de belendingen hebt bekeken. Steeds meer verzekeraars volgen dit voorbeeld.

Het aanmelden bij Cyclomedia werkt hartstikke eenvoudig en er zijn prima webinars beschikbaar voor acceptanten en schadebehandelaren over het gebruik van Street Smart. En heb je een account van Cyclomedia, regel dan meteen een Single Sign On via je ICT-leverancier, zodat alle medewerkers in je bedrijf automatisch toegang hebben.”



'Street Smart is uniek op de Nederlandse markt'

Dominique Herdink is key-accountmanager bij Cyclomedia. In september 2023 vertelde ze in GA Magazine wat Street Smart zo bijzonder maakt, nu legt ze uit welke nieuwe opties de applicatie kent.

'Elk jaar wordt iedere openbare weg in Nederland vanaf straatniveau en vanuit de lucht vastgelegd. Street Smart gaat tot minimaal 10 jaar terug in de tijd, waardoor je situaties van vroeger en nu met elkaar kunt vergelijken. De actualiteit van de beelden, de historische data én het feit dat je afstanden vanaf je desktop tot op de centimeter nauwkeurig kunt meten, maakt Street Smart een unieke applicatie, die een enorme bijdrage kan leveren aan de toekomstbestendigheid van de volmaktketen', zei Dominique in september 2023.

Datalagen

Street Smart bevat een tal van aantrekkelijke opties, vertelt Dominique nu. "We hebben verschillende datalagen standaard aan Street Smart toegevoegd. Zoals de BAG-datalaag, met gegevens als bouwjaar, oppervlakte en gebruiksdoel van alle adressen en gebouwen in Nederland; de KvK-datalaag, met info



over bedrijven, hun locaties en hun activiteiten; en de Kadaster-datalaag, waarin scheidingsgrenzen van percelen en aanwezige bouwwerken zijn opgenomen. Ook PDOK, met alle openbare data die vanuit de overheid beschikbaar is, kan als datalaag worden toegevoegd. Door deze datalagen kunnen acceptanten en schadebehandelaren nog beter een analyse maken van het risico of de schade.

Heel Nederland in 3D

Een andere waardevolle innovatie is 3DNL, waarbij heel Nederland in 3D kan worden bekeken. Dit product wordt vanuit de lucht ingewonnen, waarbij luchtfoto's worden gecombineerd met puntenwolken. Door de zeer nauwkeurige positionering en hoge punt dichtheid, in combinatie met de luchtfoto's en de foto's op straatniveau, bestaat Street Smart uit een complete dataset. Gebruikers krijgen hiermee de mogelijkheid om BIM modellen in een Digital Twin te plaatsen en schaduw- en zichtlijnenanalyses te doen. Ook is het in 3DNL mogelijk om vanuit elke hoek te meten.

Verder hebben we een API ontwikkeld waarmee Street Smart in andere applicaties kan worden geïntegreerd, zodat ze (nog) beter aansluiten bij de processen en workflow van gebruikers. Een voorbeeld: wanneer je een adres invult in je softwarepakket, dan zie je direct een afbeelding van het gebouw en zijn omgeving. Ook kun je datasets zoals 3DNL of de luchtfoto rechtstreeks integreren in je eigen applicatie.

Single Sign On

Door de mogelijkheid van Single Sign On hoeven gebruikers niet langer steeds opnieuw in te loggen. Street Smart start automatisch én veilig op als iemand zijn computer aanzet. Daarnaast is Street Smart tegenwoordig ook als app beschikbaar, voor mensen die onderweg zijn. Op onze website staan meerdere webinars over de werking en mogelijkheden van Street Smart. Ik nodig iedereen uit een kijkje te nemen of contact met ons op te nemen."

'Een dag zonder Street Smart is geen werkdag'

Fred van Alem is acceptatiespecialist bedrijfsmiddelen bij Surebusiness. Hij is een razenthousiaste gebruiker van Street Smart. "Recent fotomateriaal is zó essentieel om een risico te kunnen beoordelen."

"Hoe meer informatie ik heb, hoe beter ik een risico vooraf kan inschatten. Ik gebruik Street Smart dagelijks meerdere keren, de tool vormt vaak de bevestiging of we voor een bepaald risico wel of geen offerte willen verstrekken. Het is prettig om op afstand toch dicht bij een pand te kunnen staan. Street Smart is ook zeer gebruiksvriendelijk. Het inloggen gaat eenvoudig en snel en na het intikken van het adres zie ik direct de meest recente beelden van een gebouw en zijn omgeving. Wat ook fijn is aan Street Smart is dat je de historie kunt bekijken. Hierdoor kan ik zien hoe het gebouw en het gebied daaromheen zich hebben ontwikkeld.

Recent fotomateriaal

Ik zou het instrument niet meer willen missen, recent fotomateriaal is zó essentieel om een risico te kunnen beoordelen. Een dag zonder Street Smart is voor mij geen werkdag, haha. We hebben ooit een risico geaccepteerd, waarbij later bleek dat er op zeer korte afstand een recyclingbedrijf zat. Als we toen Street Smart hadden gebruikt, dan hadden we het risico niet geaccepteerd. Nu ontdekten we de situatie pas bij de technische inspectie. Omdat strengere preventie-eisen niet uitvoerbaar waren, hebben we de polis na overleg met de risicodragers beëindigd.

Bij mijn vorige werkgever accepteerden we ooit een pand wat we met het gebruik van Street Smart beslist niet hadden verzekerd. Het gebouw stond leeg, was beklad met graffiti, de ramen waren dichtgespijkerd en het terrein eromheen was erg rommelig. Hadden we het pand op Street Smart bekeken, dan konden

we voorzien dat het gekraakt zou worden of in brand zou vliegen. Helaas gebeurde dat laatste.

Het is fijn dat de verzekeraars nu de kosten van het gebruik van Street Smart betalen, want elke klik kost geld. Toch gebruik ik de tool alleen wanneer het nodig is. Als ik met een collega naar de beelden wil kijken, dan kijken we samen op één computer en werken we op afstand, dan deel ik mijn scherm met mijn collega. Zo beperken we de kosten.

Essentieel gereedschap

Ik ben erg blij met Street Smart, dat essentieel gereedschap is in ons acceptatieproces. We hebben een poolproduct waarin we in het handboek zelfs hebben laten opnemen dat we bij risico's die in die pool vallen altijd Street Smart checken. Ik adviseer andere collega's in de branche de tool ook te gebruiken. Al blijft een beoordeling door een technisch inspecteur, die kijkt wat er in het pand plaatsvindt, natuurlijk minstens zo belangrijk voor een goede risicobeoordeling."





Adéle Jeuken, Hanneke Schreuder en Sione Bakker over de Instructie Naleving Sanctiewet Volmacht

'Een instructie past beter bij de verplichte naleving van de Sanctiewet'

Financiële instellingen in Nederland moeten voldoen aan de Sanctiewet 1977. Met de Leidraad Sanctiewet Volmachten is in 2018 uniformiteit gecreëerd in de wijze waarop verzekeraars en gevolmachtigden invulling geven aan de Sanctiewet. Vanwege diverse ontwikkelingen is de leidraad nu aangepast en kreeg ook een nieuwe naam: Instructie Naleving Sanctiewet Volmacht. Deze naam geeft de essentie nóg beter aan, omdat strikte naleving van de Sanctiewet vereist is.

Tekst Martin Veldhuizen

De Sanctiewet 1977 beoogt de (inter)nationale veiligheid en integriteit van de financiële markt te waarborgen. Verzekeraars en gevolmachtigden die namens hen opereren, moeten voldoen aan de eisen van de Sanctiewet. Maar omdat de wet niet tot in detail is uitgeschreven, waren de werkwijze en de inhoudelijke vertaling bij iedere verzekeraar net even anders, vertelt Hanneke Schreuder, manager strategie en beheer volmacht bij Nationale-Nederlanden. "Om daar uniformiteit in te krijgen, ontwikkelden we in 2018 de Leidraad Sanctiewet Volmachten met daarin uitgeschreven de minimale vereisten qua processtappen. Gaandeweg zagen we echter dat er veel vragen waren over hoe de leidraad precies geïnterpreteerd moest worden. Daarnaast was het verplichtend karakter niet volledig duidelijk. In 2021 was dit een reden voor de werkgroep Sanctiewet Volmacht om een Q&A in de leidraad op te nemen, zoals: moeten we bij VvE's en kerkgenootschappen wel of geen UBO's opvragen."

Verplichte naleving

Hanneke is lid van de werkgroep Sanctiewet en dat geldt ook voor de bij het gesprek aangeschoven Sione Bakker, managing director bij Lancyr Verzekeringen. Adéle Jeuken, directeur volmachten en intermediaire distributie Schade bij a.s.r., is namens het platform verzekeraars de voorzitter van de werkgroep, die verder bestaat uit haar collega Jan de Jongh, Arno Vriends (Alpina Group), Evelien Boughzala (Avéro Achmea) en Afine de Kreij (De Goudse).

Sione legt uit waarom de leidraad in september dit jaar een vernieuwde versie en met 'Instructie Naleving Sanctiewet Volmacht' ook een nieuwe naam kreeg. "Verzekeraars hebben en houden hun eigen verantwoordelijkheid en beleid ten aanzien van de uitvoering van de Sanctiewet. De 'oude' Leidraad liet in praktijk nog teveel ruimte, waardoor er verschillende werkwijzen bleven bestaan. Dit bemoeilijkte een effectieve controle op de Sanctiewet in de volmachtketen.

Hanneke:
"De feitelijke uitwerking van de instructie ligt bij de gevolmachtigden"





Adèle: "Dat we de uitvoering van de Sanctiewet op orde moeten hebben, is geen punt van discussie"

Om tóch te kunnen komen tot een effectieve en uniforme naleving hebben we een instructie voor de volmachtmarkt opgesteld."

"Het woord leidraad heeft iets vrijblijvends, een instructie past veel beter bij de verplichte naleving van de Sanctiewet", gaat Adèle verder, terwijl Hanneke instemmend knikt. "Het laatste wat we willen, is dat partijen elkaar op de Sanctiewet gaan beconcurreren. Ik kan mij in ieder geval niet voorstellen dat iemand een polis bij een andere verzekeraar op de Nederlandse markt onderbrengt, omdat die partij bijvoorbeeld geen UBO-check doet."

Belangrijkste wijzigingen

In de Instructie Naleving Sanctiewet Volmacht is de begrippenlijst uitgebreid en de omschrijving van begrippen is concreter gemaakt. Hanneke vertelt over andere veranderingen in de instructie voor de volmachtmarkt. "De Sanctielijst moet bij alle schadeuitkeringen worden gecontroleerd, het oude drempelbedrag van 5.000 euro is vervallen. Ook is omschreven dat wanneer een

gevolmachtigde een schade overdraagt aan de verzekeraar, bijvoorbeeld bij een schade in het buitenland, een schadebedrag boven de limiet en bij letselschades, de verzekeraar de sanctie-screening doet. Als de verzekeraar daarvan wil afwijken, dan moet hij dat als een afwijkende afspraak opnemen in de samenwerkingsovereenkomst met de gevolmachtigde. Verder is duidelijker aangegeven dat bij herhaalbetalingen van letsel- en inkomensverzekeringen bij iedere betaling de Sanctielijst moet worden gecheckt. En het UBO-percentages is, als er sprake is van een rechtspersoon of personenvennootschap, verlaagd van 50% naar 25% of meer."

CIS

Sione verwacht niet dat de Instructie Naleving Sanctiewet Volmacht tot grote veranderingen in de werkwijze van verzekeraars en gevolmachtigden zal leiden. "We hebben de zaken duidelijker omschreven en de instructie biedt minder vrijheid dan de oude leidraad. Maar ik denk dat de gevolmachtigden die duidelijkheid wel fijn vinden." Ze maakt zich wel hard voor verbetering

Sione: "Om te kunnen komen tot een effectieve en uniforme naleving hebben we een instructie voor de volmachtmarkt opgesteld"

van CIS. "CIS werkt vooral voor zakelijke verzekeringen niet optimaal en dat levert veel extra (hand)werk op. Er is nog geen continu monitoring mogelijk op de UBO's in het systeem, waardoor het gehele klantenbestand in CIS iedere twee maanden moet worden gecheckt of iemand op de Sanctielijst staat."

Ze krijgt bijval van Adèle. "Als iemand bij verschillende verzekeraars een offerte opvraagt, dan voeren al die verzekeraars afzonderlijk de Sanctietoets uit. Het zou fijn zijn als CIS die gegevens een beperkte periode vasthoudt, zodat de gegevens niet steeds opnieuw hoeven te worden opgevraagd. Dit bespaart de kosten aanzienlijk. De wensen zijn besproken met CIS en ze zijn van plan om dit verder op te pakken."

VNAB

Sione weet dat een aantal, vooral grotere, gevolmachtigden, de tool van de VNAB gebruiken, ondanks dat er kosten aan verbonden zijn. Ook voert de VNAB een ander beleid ten aanzien van de Sanctiewet. "De tool van de VNAB werkt



op dit moment gewoon beter dan die van CIS. Bovendien hanteert de VNAB een uitkeringsdrempel, bij uitkeringen onder dat bedrag voeren ze de Sanctietoets niet uit."

Adèle: "Dat we de uitvoering van de Sanctiewet op orde moeten hebben, is geen punt van discussie. Maar het voelt soms inderdaad alsof we met hagel op een mug schieten. En dat de regels binnen Europa niet eenduidig worden geïnterpreteerd, daar vind ik ook wel wat van. Ik hoop dat dit een aanmoediging is om snel veranderingen door te voeren."

Het slotwoord is voor Hanneke. "In de Instructie Naleving Sanctiewet Volmacht hebben we de verschillende stappen in het proces beschreven, niet welke tooling gevolmachtigden daarvoor moeten gebruiken. De feitelijke uitwerking ligt bij hen. En de instructie gaat tot het moment dat een gevolmachtigde het dossier overdraagt aan de verzekeraar. Hoe die de zaak moet overdragen en welke stappen hierbij moeten worden doorlopen, hangt af van het beleid van de betreffende verzekeraar."



Maurits Basters, Bouy Underwriting Agency

'Autoverzekeringen op basis van riskmanagement, dat is ons model'

Bouy Underwriting Agency is sinds dit jaar lid van de NVGA. Onder de naam Traksi biedt het volmachtbedrijf een verfrissende verzekeringsoplossing aan voor alle bedrijfsmatige automotieve risico's, van individuele risico's tot en met wagenparken. Maurits Basters, de drijvende kracht achter het vernieuwende concept, is ervan overtuigd dat Traksi een succes wordt. "Een intermediair die ons product niet aanbiedt aan zijn klant, is eigenlijk niet goed bezig met zijn zorgplicht", zegt hij stellig.

Tekst Martin Veldhuizen

Maurits Basters is al zo'n 30 jaar actief in de assurantiebranche. Hij werkte onder andere bij Erasmus verzekeringen, dat in 2007 werd overgenomen door Delta Lloyd, en AIG, (de American International Group.) In 2017 besluit hij voor zichzelf te beginnen. Zijn bedrijf European Insurance Serviceproviding Hub (EISH) bemiddelt onder andere in de zoektocht op de Europese markt naar internationale (her) verzekeringscapaciteit. Al snel na de oprichting krijgt Maurits een propositie voor een taxi-verzekering onder ogen die hem wel bevalt. Aanvankelijk probeert hij het concept met

andere partijen verder te ontwikkelen, uiteindelijk richt hij Bouy Underwriting Agency op. Het volmachtbedrijf moet het nieuwe product verder zelfstandig naar de markt brengen, vindt Maurits.

"Bouy bestaat uit EISH, BOUY capaciteit provider en het volmachtbedrijf, dat onder de naam Traksi autoverzekeringen aanbiedt", zegt Maurits, die zeer recent een minderheidsbelang van de aandelen overdroeg aan Söderberg & Partners. "Ik ben heel blij dat zij geloven in het unieke concept van Traksi en dat het past in hun

strategie. Met Söderberg als partner vergroten wij onze mogelijkheden op het gebied van distributie en toekomstige expansie, zowel nationaal als internationaal."

Dynamic pricing engine

Hij vertelt over de verzekeringsoplossing voor bedrijfsmatige automotieve risico's, de doelgroep waar Traksi zich op richt. "Wij veranderen de premie maandelijks op basis van het rijgedrag van de bestuurder. De klant weet bij het afsluiten van zijn verzekering het maximum bedrag van zijn premie en het minimum. Er zijn vijf bandbreedtes, variërend van donkergroen (hoogste korting, red.) tot donkerrood (hoogste opslag, red.). Elke maand gaan we terug naar het, oranje, nultarief. Heb je de maand ervoor goed gereden, dan krijg je korting, reed je slecht, dan volgt er een opslag."

Traksi meet het rijgedrag van chauffeurs via geavanceerde telematica-technologie, die wordt ingebouwd in het voertuig. Sensoren en camera's analyseren het rijgedrag, zoals de snelheid waarmee wordt gereden, de wijze waarop er wordt geremd en de bochten worden genomen. "Klanten krijgen dagelijks hun score door en eens per maand komt daar een nieuwe premie uit, via een dynamic pricing engine die is gebaseerd op een datamodel met algoritmes. Met dit model worden chauffeurs die verstandig, slim, goed en veilig rijden beloond. Het levert geld op en niet pas na een jaar, maar direct de volgende maand!"

Maurits legt uit dat de ingebouwde telematica ook essentiële informatie levert bij incidenten. "De camerabeelden kunnen aantonen hoe een ongeluk is ontstaan en waar de schuldvraag ligt. Een schadebehandelaar kan daardoor duidelijk zien wat er daadwerkelijk is gebeurd. Dat maakt een eind aan de discussie over wiens fout een aanrijding is."

Internationale herverzekeringcapaciteit

"Wij zijn geen standaard volmachtbedrijf en willen ook onderscheidend zijn", vervolgt Maurits. "We gaan dus geen producten ontwikkelen die



slechts op details verschillen van die van onze concurrenten, maar komen met nieuwe verzekeringsoplossingen. En dat wij bemiddelen in het zoeken naar internationale verzekeringscapaciteit binnen Europa maakt ons uniek, dankzij ons netwerk vinden wij risicodragers die anderen niet vinden."

Traksi richt zich volledig op de zakelijke markt. "Ik sluit niet uit dat we ook een particuliere auto van iemand verzekeren die zakelijk onze klant is, maar daar ligt inderdaad onze focus. In de komende jaren gaan we ook verzekeringsproducten ontwikkelen voor elektrische fietsen en land- en werkmaterieel. Binnen vijf tot zeven

jaar willen we drie tot vijf procent van het Nederlandse marktaandeel in deze branche in onze portefeuille hebben."

Mooi platform

Maurits vertelt waarom hij ervoor heeft gekozen om de producten via een volmacht aan de man te brengen. "Wij willen zelf aan het stuur zitten en in controle zijn, als gevolmachtigde kan dat. Maasloyd, onze risicodrager, met herverzekeringcapaciteit daarachter, richt zich ook op gevolmachtigden en durft, net als wij, z'n nek uit te steken. Het vertrouwen in elkaar is groot, dat maakt de samenwerking een stuk makkelijker."

Bij de ledenreis naar Londen, begin oktober, was Maurits namens Bouy het nieuwste NVGA-lid. Waarom is hij eigenlijk lid geworden van onze branchevereniging? "Ik doe onder andere zaken met Rogier Jonkman en hij bleef maar zeggen dat ik lid moest worden, haha. Nee, serieus, ik zie de toegevoegde waarde van het lidmaatschap van de NVGA, zeker in de samenwerkingsverbanden waar wij naar op zoek zijn. Ik denk dat de NVGA een mooi platform is om dingen te bereiken met elkaar, zoals standaardisatie van bepaalde zaken. Wel vind ik dat je als bedrijf altijd je eigen identiteit moet behouden en het stuur zelf volledig in handen moet nemen."

Acht landen

Traksi doet overigens meer dan alleen het aanbieden van autoverzekeringen. Het bedrijf, dat zich onlangs met een kleine twintig man in Breda vestigde, geeft klanten ook inzicht in hun CO₂-voetafdruk. "Met de CO₂-registratieverplichting is effectief beheer van deze gegevens belangrijker dan ooit. Wij bieden tools en ondersteuning om aan deze regelgeving te voldoen en de CO₂-reductiedoelen te realiseren", zegt Maurits, die de afgelopen jaren met Traksi nog onder de radar bleef, maar intussen op een groot aantal Europese landen de groeifocus heeft.

"We wilden ons bedrijf, het product en onze aanpak eerst op orde hebben. Het binnenhalen van Mieke Dadema als volmachtmanager was daarvoor een vereiste. Met een sterk team zijn we klaar voor de komende vijf jaar. Er mag wel wat verfrissing in de branche komen. De markt zal naar andere modellen moeten in een veranderende wereld en niemand in de Nederlandse verzekeringsmarkt durft wat wij doen."

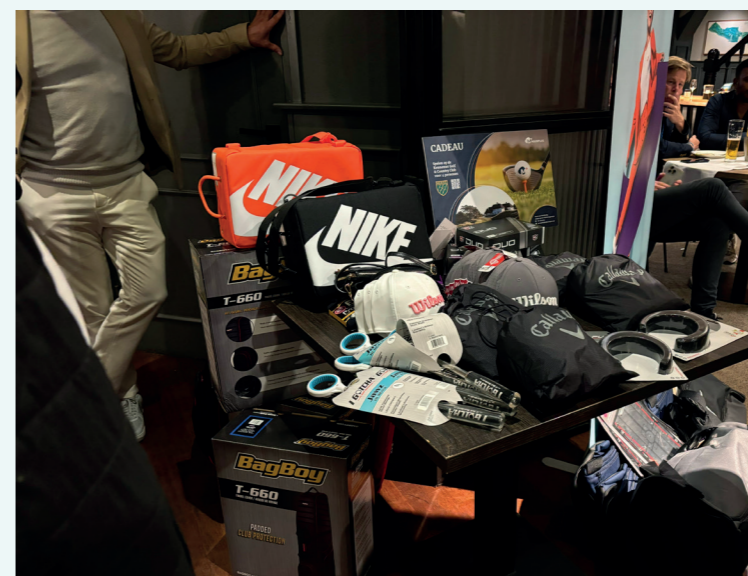
Autoverzekeringen op basis van riskmanagement, dát is de kern van ons model. Of Traksi een succes wordt? Geen idee, maar wij geloven heilig in onze visie en onze plannen. Ik vind oprecht dat een intermediair die ons product niet aanbiedt aan zijn klant, eigenlijk niet goed bezig is met zijn zorgplicht. Daar mag je dit verhaal van mij mee afsluiten", zegt hij met een knipoog.

GESLAAGD NVGA-GOLFEVENT!

De voorspellingen vooraf waren somber maar het weer was prachtig op de NVGA Golfdag op 26 september, net als de banen van golfclub Princenbosch in het Brabantse Molenschot. In totaal 132 mensen namen deel aan een 9-holes- of 18-holes wedstrijd, een golfclinic of alleen de borrel en BBQ. Bij ontvangst kreeg iedereen een NVGA goodiebag met water, een mooie pet van CED en een handdoek van Rhion. En er waren fraaie, door Klaverblad, Mainplus, Rhion en Midglas beschikbaar gestelde, prijzen voor de beste golfers van dit gezellige event.

GOLFEVENT 2025

Op 24 september 2025 is het volgende golfevent op Golfclub Comstrijen in Numansdorp. Kom je ook?





Rob van der Zwan, Michelle van der Stok, Marcel van Loon en Joost Heijligers over de samenwerking met FinConnect

'Overdracht van schades via FinConnect biedt voordelen voor de gehele keten'

De overdracht van schades door gevolmachtigden aan verzekeraars verloopt vaak via ongestructureerd mailverkeer. Hierdoor komen dossiers soms niet op tijd, onvolledig of juist overcompleet aan bij de verzekeraar. Een nieuwe werkwijze, waarbij een oplossing van FinConnect wordt gebruikt, zet een volgende stap naar een toekomstbestendige volmachtketen, zeggen Michelle van der Stok, Marcel van Loon, Rob van der Zwan en Joost Heijligers. "Er is geen enkele reden om niet voor deze werkwijze te kiezen."

Tekst Martin Veldhuizen

Gevolmachtigden moeten de behandeling van een schade overdragen aan de verzekeraar als het schadebedrag bijvoorbeeld hoger is dan hun limiet, wanneer bij de schade iemand betrokken is die niet in Nederland woont, als er sprake is van letsel of overlijden of als het diefstal van een motorvoertuig betreft. Die overdracht verloopt nu via ongestructureerd mailverkeer, zegt Rob van der Zwan, voormalig eigenaar van FinConnect. "Iedere gevolmachtigde doet het op z'n eigen manier, volgens de richtlijnen van zijn verzekeraar. Maar die richtlijnen van de verschillende verzekeraars zijn niet gelijk, waardoor veel dossiers onvolledig en soms juist overcompleet of te laat worden overgedragen. Dat leidt tot een inefficiënt proces."

Werkgroep Toekomstbestendige Volmachtketen

Het bracht de Werkgroep Toekomstbestendige Volmachtketen, waarvan Michelle van der Stok, manager Volmachten bij De Goudse, en Marcel van Loon, algemeen directeur Van Loon Verzekeringen en Centraal Volmachtbedrijf, deel uitmaken, op een idee. "We werken binnen de volmachtbranche al op een fijne manier samen met FinConnect, onder andere bij het naverrekenen en de verzending van schadeformulieren naar klanten. Wij dachten dat FinConnect ook een rol kon spelen in

het efficiënter maken van de overdracht van schadedossiers van gevolmachtigden naar de verzekeraar", vertelt Marcel.

De bevestiging vonden hij en Michelle bij Joost Heijligers, die FinConnect enkele jaren geleden overnam van Rob. Sindsdien werken Joost en Rob samen. Na de verkoop van het bedrijf aan Blinx is één van de focusgebieden van FinConnect om een soort koeriersbedrijf tussen volmachtgevers en -nemers te zijn. "Wij proberen de data tussen deze en andere partijen als expertisebureaus slimmer en efficiënter bij elkaar te brengen", legt Joost uit.

Interessante ontwikkeling

Begin 2024 startte een pilot bij een aantal gevolmachtigden en de verzekeraars Nationale-Nederlanden, a.s.r. en De Goudse. "Eerst vroegen we een aantal verzekeraars welke documenten zij beslist nodig hebben als een gevolmachtigde een schade wilde overdragen aan hen en welke vragen moesten worden beantwoord. Die informatie zijn we gaandeweg gaan finetunen", zegt Michelle, die verrast werd door de positieve reacties vanuit de markt op de pilot. "Ons initiatief raakte al snel bekend, waarna steeds meer partijen, zowel verzekeraars als gevolmachtigden, vroegen of ze mee mochten doen. Ze vonden het een zeer interessante ontwikkeling."



Michelle: "Deze werkwijze hadden we veel eerder moeten hebben"

Het resultaat van de pilot is een oplossing in FinConnect, die de schadebehandelaar van de gevolmachtigde bij de hand neemt. Rob: "Als een schade moet worden overgedragen aan de verzekeraar kan het bijna niet misgaan. Allerlei slimmigheden in het systeem helpen niets te vergeten, zoals de schadedatum, een kopie van de polis, waarom de schade wordt overgedragen en – bij diefstal van een auto – zelfs de kleur van de auto. Dat is niet alleen fijn voor de schadebehandelaar zelf, ook voor de verzekeraar werkt het uiterst plezierig. Welke gevolmachtigde het schadedossier ook aanlevert, de informatie die de verzekeraar ontvangt is altijd compleet en op dezelfde manier aangeleverd."

"De gevolmachtigde start het proces vanuit zijn eigen volmachtpakket, bijvoorbeeld ANVA, CCS of DIAS, en krijgt een formulier te zien waar zaken als polisdata, klantgegevens en de verzekeraar waarbij de polis is ondergebracht,

voorgevuld zijn. De medewerker kan die informatie vervolgens zelf in een aantal eenvoudige stappen verrijken", vult Joost aan.

10.000 schadedossiers

Zowel Marcel als Michelle zijn blij met de resultaten van de pilot. Een dag voor het interview, dat op 8 november plaatsvond, werd het vijfhonderdste schadedossier op de nieuwe manier overgedragen. "De kwaliteit van overdracht van het schadedossier is veel hoger. Er wordt nauwelijks heen en weer gemaïld tussen de gevolmachtigde en verzekeraar omdat de over te dragen informatie compleet is. Deze werkwijze hadden we veel eerder moeten hebben", zegt Michelle.

"Met dit formulier zijn de richtlijnen van verzekeraars nu een soort van uniform geworden", gaat Marcel verder. "Tegelijkertijd realiseer ik mij dat we partijen niet kunnen verplichten om de oplossing van FinConnect te gebruiken. Maar ik



Marcel: "Ik hoop dat medio volgend jaar minimaal 90% van alle schadeoverdrachten via FinConnect gaan"

Joost: "De gevolmachtigde start het proces vanuit zijn eigen volmachtpakket"

zie geen enkele reden om niet voor het formulier te kiezen. Veel gevolmachtigden werken al met FinConnect, de kantoren die dat nog niet doen kunnen exclusief toegang krijgen tot deze koppeling. Het formulier is super toegankelijk, het proces hartstikke efficiënt en het gaat misschien wel om 10.000 schadedossiers per jaar. En wat betreft de auditing via het Werkprogramma Risicobeheersing: gebruik je de oplossing van FinConnect, dan voldoe je direct aan de eisen van schadeoverdracht."

Veilige data

Wat Rob betreft is FinConnect klaar om het proces in productie te nemen. "De implementatie is zo gedaan, we hoeven alleen maar het knopje 'overdracht schade' in de pakketten aan te zetten. Omdat veel gevolmachtigden al bekend zijn met ons, weten ze hoe het werkt. Het formulier ziet er anders uit, dat zal even wennen zijn. Ik kijk vooral naar de voordelen voor de gehele

volmachtketen en die kunnen we vergroten door de workflow nog verder te verfijnen. En als verzekeraars die veel schadeoverdrachten krijgen de ontvangst kunnen automatiseren, dan gaat hen dat nog meer tijd en geld schelen." Ook aan het veilig versturen van de data is gedacht, zegt Rob. "De verstuurd data wordt dagelijks verwijderd en we werken aan de situatie dat dit gebeurt zodra de overdracht van het schadedossier naar de verzekeraar succesvol heeft plaatsgevonden."

"Dit jaar willen we van pilot- naar productiefase, ik hoop dat medio volgend jaar minimaal 90% van alle schadeoverdrachten via FinConnect gaan. Verder gaan we kijken of deze werkwijze ook kan worden ingezet bij de overdracht van bijvoorbeeld fraude- en klachtendossiers. Met als doel ook binnen die processen de efficiency in de volmachtketen verder te verbeteren", besluit Marcel.



Rob: "Als een schade moet worden overgedragen aan de verzekeraar kan het bijna niet misgaan"





Jeroen Ferwerda, Sandra Killop en Sander aan de Wiel over het vernieuwde Werkprogramma Risicobeheersing Volmachten

'Verwacht alleen maar voordelen van vernieuwde Werkprogramma'

Het Werkprogramma Risicobeheersing Volmachten is per 1 januari 2025 vernieuwd. Het nieuwe model is dynamischer en sluit beter aan bij de manier waarop gevlmachtigden werken en verzekeraars hun uitbesteding controleren. Verder kent het Werkprogramma een aantal nieuwe taken vanuit verscherpte informatiebeveiliging en de DORA-wetgeving.

Tekst Martin Veldhuizen

Jeroen Ferwerda (Avéro Achmea en voorzitter van de gebruikersgroep Risicobeheersing Volmachten) gaat in op de wijzigingen in het Werkprogramma, Sandra Killop (Nationale-Nederlanden) en Sander aan de Wiel (a.s.r.) bespreken vanuit de Werkgroep Uitbesteding Primaire Processen ICT de achtergrond van de toegevoegde taken in verband met de DORA-wetgeving. "Het Werkprogramma moet een instrument blijven die controleert of gevlmachtigden in het kader van uitbesteding procedures hebben die op hoofdlijnen werken."

Waarom is het Werkprogramma Risicobeheersing Volmachten (WRV) vernieuwd?

Jeroen Ferwerda is volmachtbeheerder bij Avéro Achmea: "Het huidige Werkprogramma is ingedeeld in categorieën en subrubrieken en dat werkte in de praktijk niet altijd even handig. Procedures moesten ieder kwartaal worden geüpload, terwijl ze gedurende het jaar niet wijzigden. Controle van taken op het gebied van bijvoorbeeld privacy, fraude en de Sanctiewet worden vaak door specifieke medewerkers van verzekeraars verricht, maar die taken stonden verspreid in het Werkprogramma. Verder zijn

er taken toegevoegd vanwege de DNB Good Practice Informatiebeveiliging 2023 en de Digital Operational Resilience Act (DORA)."

Wat zijn de belangrijkste wijzigingen?

Jeroen: "Bij de meeste taken zijn de procedure en controle nu gescheiden. Procedures worden jaartaken en de controles moeten elk kwartaal worden uitgevoerd. Ook zijn er taken samengevoegd om dubbelingen te voorkomen of juist uit elkaar gehaald om te verfijnen. Verschillende teksten in het Werkprogramma zijn verduidelijkt of aangescherpt en documenten hoeven nog maar één keer te worden geüpload, terwijl dat voorheen bij meerdere taken steeds opnieuw moest worden gedaan."

Welke nieuwe taken staan in het WRV?

Jeroen: "De Good Practice Informatiebeveiliging DNB vereist dat de gevlmachtigde een informatiearchitectuur heeft beschreven, die ervoor zorgt dat de uitbestede werkzaamheden plaatsvinden conform de richtlijnen van de volmachtgevers, samenwerkingsovereenkomst en wet- en regelgeving. Deze procedures moeten minimaal één keer per jaar worden gecontroleerd. Een gevlmachtigde



Jeroen: "Dat de nummering in het Werkprogramma is veranderd zal even wennen zijn"

moet iemand in zijn bedrijf hebben aangesteld die verantwoordelijk is voor het informatiebeveiligingsbeleid. Ook dient er betrokkenheid te zijn vanuit de bestuurders van de gevolmachtigde en is er een groot belang bij het melden en delen van incidenten. Verder zijn er taken toegevoegd voor gevolmachtigden die inkomensverzekeringen aanbieden. Zij moeten een procedure hebben die borgt dat de vereiste informatie van de onder de Pensioenwet vallende inkomensverzekeringen tijdig wordt verstrekt aan werkgevers en deelnemers. Ook moeten gevolmachtigden ieder kwartaal de acceptatie- en mutatiedossiers van inkomensverzekeringen die onder de Pensioenwet vallen controleren."

Wat is er met betrekking tot DORA in het WRV opgenomen?

Sandra Killop, senior demand en procesmanager bij Nationale-Nederlanden: "DORA heeft geleid tot 14 extra taken in het Werkprogramma, die gelijk verdeeld zijn over de onderdelen organisatie en automatisering. De gevolmachtigde moet onder andere een inschatting maken van de financiële

consequenties en mogelijke reputatieschade bij een incident. Ook moet er een calamiteitenplan zijn, dat aansluit op de DNB Good Practice 2023 en de DORA-verordening, waarin staat beschreven welke actie wordt genomen als er een calamiteit ontstaat bij een IT-leverancier. In het nieuwe Werkprogramma wordt niet alleen het kennis- en opleidingsniveau van medewerkers in de operatie, zoals schadebehandelaars en acceptanten, op het gebied van ICT en cybersecurity beoordeeld, maar ook die van IT-medewerkers en de MT-leden."

Sander aan de Wiel, productowner volmachten bij asr: "Ook de uitbesteding is verder aangescherpt. Bijvoorbeeld ten aanzien van zaken die contractueel geregeld moeten zijn en de aanwezigheid van concrete exit-afspraken. Ook moet een gevolmachtigde inzicht hebben in zijn IT-informatiearchitectuur, welke systemen er worden gebruikt en welke afhankelijkheden die systemen hebben ten opzichte van elkaar. Het informatiebeveiligingsbeleid moet nóg meer gericht zijn op het voorkomen van cybercriminaliteit en de risicoanalyse moet



Sandra: "We willen verzekeraars, gevolmachtigden en hun leveranciers helpen met het voldoen aan wet- en regelgeving"



Sander: "Verzekeraars kunnen eenvoudiger aantonen dat de uitbesteding op orde is"

niet alleen worden uitgevoerd voor brand of diefstal, maar ook voor een mogelijke uitval van IT-systemen. Dit zijn een aantal DORA-richtlijnen die we vertaald hebben in het Werkprogramma."

Wat betekent het nieuwe WRV voor gevolmachtigden en verzekeraars?

Jeroen: "Omdat we taken uit elkaar hebben getrokken en specifieke taken zijn toegevoegd, is de nummering veranderd. Dat zal voor gevolmachtigden die vertrouwd zijn met het Werkprogramma even wennen zijn, maar verder verwacht ik dat ze alleen maar voordelen zullen ervaren. Doordat de procedure- en controletaken gescheiden zijn, hoeven de procedures slechts één keer per jaar te worden beoordeeld en kunnen ze zich de rest van het jaar richten op de bewijsvoering."

Sander: "Verzekeraars kunnen de toezichthouder via het Werkprogramma eenvoudiger aantonen dat de uitbesteding op orde is. Aanvullend op het Werkprogramma hebben we voor grote gevolmachtigden die direct onder de DORA-richtlijnen vallen een soort self assessment ontwikkeld met diverse vragen op het gebied van ICT Risicobeheer, Testing en Informatiedeling.

Het antwoord op die vragen is een graadmeter hoe ver ze zijn met de implementatie van de DORA-wetgeving. Belangrijk is dat per 17 januari 2025 opzet en bestaan kunnen worden aangetoond. In 2025 dient ook de werking vanuit DORA te worden geborgd."

Sandra: "Voor de juiste vertaalslag van DORA naar het Werkprogramma hebben we de expertise ingehuurd van juristen en IT-specialisten die een review en een GAP-analyse hebben uitgevoerd. We wilden er zeker van zijn dat we ons werk goed hebben gedaan, voor het geval gevolmachtigden en verzekeraars vragen krijgen van de toezichthouder."

Waarom voorziet het nieuwe WRV niet?

Sandra: "Er komen vanuit DORA nog een aantal technische standaarden aan. Voor onze werkgroep kan dat een toetsmoment zijn om te kijken of een controle in het Werkprogramma moet worden toegevoegd of dat de technische standaarden alleen van toepassing zijn op de gevolmachtigden die direct onder DORA vallen. En uiteraard volgen we ook andere ontwikkelingen qua wetgeving om mogelijk aanpassingen te doen aan het Werkprogramma."



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

Jeroen: "Wij proberen te bewaken dat het Werkprogramma een instrument blijft die controleert of gevolmachtigden in het kader van uitbesteding procedures hebben die op hoofdlijnen werken. We krijgen vanuit verschillende werkgroepen vaker vragen om aanpassingen van het Werkprogramma, maar het moet geen instrument worden dat alle eisen die de wet- en regelgeving aan ons stelt dichttimert. Verzekeraars hebben tenslotte ook hun eigen, concurrentiële, audits."

Willen jullie verder nog iets kwijt over dit onderwerp?

Sander: "Voor gevolmachtigden die onder directe toezicht staan van DORA, geldt dat de leveranciers waar ze mee werken ook moeten voldoen aan de DORA-wetgeving. Met de werkgroep gaan we amendementen opstellen, contractuele bijlagen die de afspraken

tussen gevolmachtigden en hun leveranciers DORA-proof maken. Het is belangrijk dat de gevolmachtigden dit tijdig met hun ICT-leveranciers opnemen. Via de NVGA of de volmacht verlenende verzekeraar kan de tekst van dit amendement worden opgevraagd."

Sandra: "Veel gevolmachtigden hebben zaken uitbesteed aan systeemhuizen. Voor die situaties willen we werken met modelcontracten of amendementen en een model assuranceverklaring, die aantonen dat het systeemhuis voldoet aan de DORA-vereisten. Uiteindelijk willen we toewerken naar een greenlist van systeemhuizen en (IT-)leveranciers die voldoen of kunnen voldoen aan DORA. Want daar gaan we vanuit de werkgroep uitbesteding IT-risico's voor: verzekeraars, gevolmachtigden en hun leveranciers helpen met het voldoen aan wet- en regelgeving."



Op deze foto staan van links naar rechts de leden van de werkgroep WRV en de gebruikersgroep WRV: Hanneke Schreuder (NN), Diesmer Mijnheer (Cumela), Kiki van Noort (Markel), Peter Wendling (a.s.r.), Nancy Carels (Turien), Arno Vriends (Voogd), Alwien Geerts (Agevo), Stefan Bell (VCN), Jeroen Ferwerda (Avéro, voorzitter gebruikersgroep), Jan van der Burgh (DAS, voorzitter werkgroep), Chelize Perez (NN), Jacqueline Jonker (NVGA), Peter Vogelsang (Verbond van Verzekeraars).



AGENDA NVGA-EVENTS

13

MRT 2025

Overleg Inkomensgevolmachtigden

Hotel Van der Valk De Bilt

02

APR 2025

Algemene Ledenvergadering / Congres

Van Nelle Fabriek in Rotterdam

13

JUN 2025

NVGA-jubileumfeest

Hotel Nassau in Breda

24

SEPT 2025

Golfevent

Op Golfclub Comstrijen in
Numansdorp

02

OKT 2025

Overleg Inkomensgevolmachtigden

Hotel Van der Valk De Bilt

29

OKT 2025

Ledenreis

Ledenreis naar München
tot en met 31 oktober

ARAG: ook voor ondernemers

Klanten die niet betalen, problemen met personeel of leveranciers, onenigheid met de verhuurder van een bedrijfspand of gedoe met de gemeente over bestemmingsplannen of bouwvergunningen. Dit zijn slechts een paar voorbeelden van juridische conflicten waar een ondernemer mee te maken kan krijgen.

Met juristen en advocaten die de taal van de ondernemer spreken, bieden wij ook ondernemers uitstekende juridische hulp met onze zakelijke rechtsbijstandverzekeringen. Zo kunnen ondernemers terecht bij onze Ondernemersdesk, een team gespecialiseerd in de juridische vraagstukken waar ondernemers mee te maken krijgen.

Benieuwd hoe we ook in 2025 uw ondernemende klanten de beste juridische hulp bieden? Wij vertellen u er graag meer over. Voor nu wensen wij u alvast hele gezellige feestdagen en een gezond en voorspoedig 2025.

ARAG

juridisch
probleemoplossers



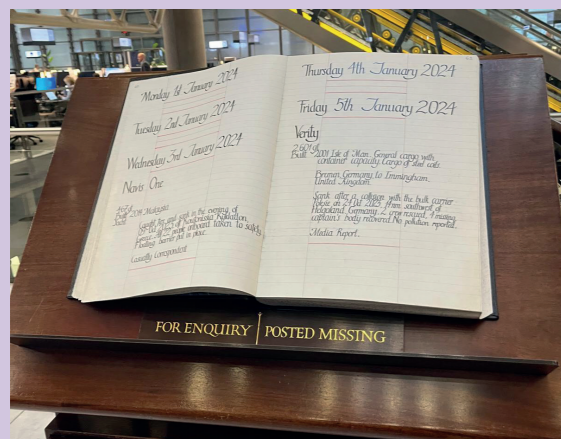
Nuttige en aangename ledenreis

Nadat we in 2023 Wenen hebben bezocht, was dit jaar het Bank District van Londen de bestemming van onze ledenreis. Van 9 tot en met 11 oktober brachten we met 25 leden onder andere een bezoek aan Lloyds, Ardonagh en Markel. Bij Lloyds kregen we een uitgebreide rondleiding, de collega's van de Londense vestiging van The Ardonagh Group namen ons mee in de Europese ontwikkelingen van het bedrijf en bij Markel UK werden we bijgepraat over de mogelijkheden die Markel de volmachtmarkt kan bieden.

Rondom dit drukke zakelijke programma was er genoeg gelegenheid om met elkaar van gedachten te wisselen over de volmachtbranche en persoonlijke zaken te bespreken. We kijken weer terug op een nuttige, aangename en geslaagde trip.

Ga je mee naar München?

In 2025 gaan we met de NVGA naar München. De ledenreis is van 29 tot en met 31 oktober. Meer informatie hierover volgt in de loop van 2025.





Jan de Jongh, Arno Vriends, Jan Pieter Uittenbroek en Valéry Vollering over Model Slotvragen Volmacht Schade en Inkomen

'Het model maakt in begrijpelijke taal duidelijk wat we willen van de klant'

Als het aan Arno Vriends, Jan Pieter Uittenbroek, Valéry Vollering en Jan de Jongh ligt, behoort de wildgroei aan slotvragen tot het verleden. De leden van de werkgroep Slotvragen ontwikkelden op verzoek van de NVGA en het Verbond van Verzekeraars het Model Slotvragen Volmacht Schade en Inkomen, met een set uniforme slotvragen voor particuliere en zakelijke schade- en inkomensverzekeringen. "Het model schept duidelijkheid welke slotvragen je moet stellen aan kandidaat-verzekerden."

Tekst Martin Veldhuizen

Ongeveer twee jaar werkten Valéry Vollering, senior adviseur strategie en beleid volmachten bij Nationale-Nederlanden, Jan de Jongh, beleidsjurist bij a.s.r., Arno Vriends, bedrijfsjurist bij Alpina Groep en Jan Pieter Uittenbroek, general counsel bij Alicia Insurance, met de overige leden van de werkgroep aan het Model Slotvragen Volmacht Schade en Inkomen, die in september 2024 werd gepubliceerd. Dat lijkt lang voor iets wat niet het meest ingewikkelde onderwerp in de verzekeringsbranche is, maar het resultaat mag er zijn, zegt het viertal. "Gevolmachtigden zijn enthousiast. We hopen dat verzekeraars de nieuwe slotvragen omarmen en het model een uniforme standaard wordt."

Laten we bij het begin beginnen: wat zijn slotvragen en waarom zijn ze er?

Jan: "Als verzekeringsbranche hebben we in het Protocol Verzekeraars & Criminaliteit opgenomen om de aanvrager van een verzekering een aantal 'start- of slotvragen' te stellen met een verklaring dat de antwoorden naar waarheid zijn ingevuld. Zo kun je komen tot een integrale risicobeoordeling van mens én object bij het aanvragen van een verzekering. Een aanvraagformulier bestaat uit een aantal vragen over het te verzekeren object én een serie specifieke vragen die een beeld moeten geven van het morele risico van de aanvrager van de verzekering. Die laatste vragen gaan onder andere over het strafrechtelijke verleden, benadeling van een financiële instelling en eerder geclaimde schades

van de aanvrager, en noemen we 'slotvragen' vanwege het simpele feit dat ze aan het eind van het aanvraagformulier staan. Beter is trouwens om deze vragen aan het begin van de fysieke of digitale aanvraag op te nemen, zodat de aanvrager direct ziet wat de consequenties kunnen zijn als hij de vragen niet naar waarheid invult."

Waarom is er een model voor de slotvragen ontwikkeld?

Arno: "Verzekeraars én gevolmachtigden werken met verschillende sets aan slotvragen en dat zorgde soms voor frictie en onduidelijkheid. Op enig moment hebben verzekeraars via het Platform Volmacht gevraagd of het niet anders kon en ook gevolmachtigden hadden behoefte aan een serie eenduidige en uniforme slotvragen. In 2022 zijn wij op verzoek van de NVGA en het Verbond van Verzekeraars als werkgroep begonnen met het ontwikkelen van een model die duidelijkheid schept welke slotvragen je moet stellen aan kandidaat-verzekerden."

In september werd het Model Slotvragen Volmacht Schade en Inkomen gepubliceerd. Hoe is dit model tot stand gekomen?

Valéry: "We zijn gestart met het opvragen van alle slotvragen bij verzekeraars en een aantal grote gevolmachtigden. Vervolgens zijn we de verschillende vragen per onderwerp gaan beoordelen. Er waren bijvoorbeeld al 8 of 9 verschillende slotvragen over het strafrechtelijk verleden."



Autoschade?

Bij ASN Autoschade staan u en uw rijder 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 rijders 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



www.asnautoschade.nl

Jan Pieter: "We wilden de vragen zo kort mogelijk en leesbaar houden. Maar ze konden niet té kort zijn, want je moet wel duidelijk maken wat je precies van de aanvrager wilt weten. Onze eerste conceptversie hebben we verspreid onder een aantal leden van de NVGA. Daarop kregen we veel positieve reacties, maar ook de vraag of het niet compacter kon. Ook hebben we leden van de Werkgroep Fraudebeheersing gevraagd om mee te lezen. Daarnaast heeft het Centrum Bestrijding Verzekeringscriminaliteit meegekeken en adviezen gegeven. Alle input was aanleiding om de slotvragen nog een keer kritisch te bekijken en aan te passen."

Valéry: "Sommige vragen hebben we gesplitst omdat in de oude situatie meerdere vragen in één vraag werden gesteld. Dat leverde bij de beantwoording vragen en problemen op. Door die vragen te splitsen zijn ze voor de aanvrager van een verzekering veel duidelijker geworden."

Zijn jullie tevreden met het resultaat?

Jan: "Het Model Slotvragen Volmacht Schade en Inkomen maakt in begrijpelijke taal duidelijk wat we precies willen weten van de klant. Het model voorziet zelfs in meer dan alleen een set uniforme slotvragen. We hebben ook teksten ontwikkeld die toelichten waarom een vraag wordt gesteld, geven voorbeeldteksten voor de communicatie en informatieverstrekking en we hebben een matrix toegevoegd bij welke mutaties je slotvragen moet stellen."

Valéry: "Je hoort de vragen te stellen wanneer het risico wijzigt, maar ook daarin was de markt niet eenduidig. We hebben de matrix zo compleet mogelijk gemaakt."

Welk effect heeft het model in de praktijk op gevormachtigden?

Arno: "Dat zal per volmacht verschillen. Sommige vragen zijn uit elkaar getrokken, waardoor er iets meer slotvragen zijn en dus ook meer vragen die iemand met 'ja' kan beantwoorden. In die gevallen zul je als acceptant dus misschien vaker een risicobeoordeling moeten

doen. Ook kan het zijn dat gevormachtigden in het verleden sommige slotvragen niet hebben gesteld, die ze nu wel moeten stellen."

Jan Pieter: "Het model is semi-vrijblijvend, partijen in de markt mogen daar in onderling overleg van afwijken. Ik kan mij bijvoorbeeld voorstellen dat bij sommige nicheverzekeringen andere slotvragen van toepassing zijn. Maar wij denken dat het model de slotvragen van alle aanvraagstraten dekt voor standaard zakelijke en particuliere pakketten op schade én inkomen. Zeker voor digitale aanvraagstraten is een uniforme set slotvragen voor alle verzekeringen heel wenselijk. Wij rekenen er dan ook op dat gevormachtigden het model omarmen. Als een kantoor een volmacht heeft van een (groot) aantal verzekeraars, ontstaat er nooit meer discussie over welke slotvragen er moet worden gesteld."

Wanneer wordt het model geïmplementeerd?

Valéry: "De behoefte in de markt is groot, veel gevormachtigden vroegen de afgelopen maanden wanneer ze het model slotvragen konden gebruiken. In fysieke aanvraagstraten kunnen de nieuwe slotvragen direct worden gebruikt, voor digitale werkstromen is er een IT-afhankelijkheid."

Jan: "IT is in dit soort trajecten wel een uitdaging. We hebben als werkgroep, samen met SIVI, veel tijd gestoken in de vertaling naar productdefinities. Meer informatie daarover staat op de website van SIVI (<https://www.sivi.org/sivi-afs/uniforme-slotvragen>). Het is nu aan de markt. Het streven is om de nieuwe slotvragen in de loop van 2025 ingeregeld te hebben in de betreffende applicaties. Hierover zijn het Verbond en de NVGA vanuit het gezamenlijk belang in overleg met de IT-ketenpartners."

De werkgroep gaat nog inventariseren of er behoefte is aan verdere handvatten.

Stichting Uniformering en Informatievoorziening Volmactketen

de stand van zaken

In deze laatste editie van GA Magazine in 2024 geven we een update van de verschillende activiteiten binnen SUIV. Hierin informeren wij u over de status van de uniforme inrichting, maar in dit artikel ook nieuws over de doorontwikkeling van Volmachtplein en een nieuwe naam voor de stichting.

Tekst Erik Geels

Nieuwe ondersteuning SUIV

De pen voor dit artikel wordt ditmaal niet door Alex de Ruiters gehanteerd, zoals jullie gewend zijn, maar door Erik Geels (eveneens verbonden aan Equitem). Alex de Ruiters heeft een andere opdracht aanvaard en het grootste deel van zijn activiteiten voor SUIV overgedragen aan Erik Geels. Vanaf deze plek willen Maurice Wagenaar en Stefan Bell, namens het bestuur van SUIV,

Alex hartelijk bedanken voor zijn jarenlange inzet. Mede door zijn niet aflatende bijdrage heeft SUIV zich kunnen ontwikkelen tot waar het vandaag staat. Van een tijdelijke stichting voor de uitrol van de uniforme inrichting tot een stichting die zich zal blijven inzetten voor essentiële verbeteringen in de volmactketen voor verzekeraars en volmachten.

Nieuwe naam voor de stichting

Zoals wij in het vorige GA Magazine al aankondigden is de afgelopen maanden door het bestuur nagedacht over een nieuwe naam voor de Stichting. De huidige naam dekt niet langer de lading als het gaat om de primaire taken en doelstellingen van de stichting anno 2024: een samenwerkingsplatform waarbinnen gevolmachtigden en verzekeraars op constructieve wijze samenwerken aan het vormgeven van procesafspraken en standaardisatie. Hiermee draagt de stichting bij aan:

- Het verbeteren van de datakwaliteit in de keten;
- De ondersteuning van gemeenschappelijke werkprocessen;
- Een effectieve informatievoorziening tussen verzekeraars en hun gevolmachtigden.

Bij het nadenken over een nieuwe naam realiseerde het bestuur zich dat de huidige, volledige naam van de stichting weliswaar niet meer de lading dekt, maar dat SUIV, zoals de meeste mensen de stichting kennen, inmiddels in de volmachtmarkt een alom bekend begrip is. Het idee werd dan ook geopperd om een nieuwe naam te vinden, zonder afstand te doen van de afgekorte naam SUIV. Dit is gelukt. De nieuwe naam van de stichting wordt per 1 januari 2025 'Stichting Uniformering en Informatievoorziening Volmactketen'.

Aanpak UIV Zakelijk

Het afronden van de uniforme inrichting voor de Zakelijk Schadeproducten vraagt nog steeds om aandacht. Vanuit SUIV gaan we stapsgewijs volmactkantoren actief benaderen om de voortgang te bespreken en om bij knelpunten waar nodig, af te stemmen met zowel de gevolmachtigde, de verzekeraars en het systeemhuis. We starten met de top 10 volmactkantoren en gaan zo steeds een stapje verder. Daarnaast is er een aanvullend overleg rond de knelpunten bij CCS-kantoren. Mocht u met uw kantoor tegen knelpunten aanlopen, dan is het belangrijk dat u daar concreet actie op onderneemt. Betreft het de AFD-definitie neemt u dan contact op met de verzekeraar. Betreft het een knelpunt in de software van uw systeemhuis neemt u dan daarmee contact op.

Stem af met uw verzekeraar en maak duidelijke afspraken

Enkele gevolmachtigden lieten ons in hun periodieke rapportage weten dat zij in sommige gevallen nog wachten op AFD-definities van de verzekeraar, of niet zeker weten aan welke AFD-definitie zij een specifiek product moeten koppelen. Speelt dit voor u? Dan is het belangrijk dat u zelf contact opneemt met de betreffende verzekeraar en hierover concrete afspraken maakt. De uniforme inrichting en het werken met AFD-definities als basis voor de productinrichting is inmiddels onderdeel van het standaardproces in de volmachtmarkt. Dat betekent dat elke verzekeraar voor elke productwijziging met impact op gegevens en voor elk nieuw product hiervoor tijdig een AFD-definitie beschikbaar dient te stellen.

Voortgangsrapportage

Met de aanpak stapsgewijs steeds 10 kantoren te monitoren, wijzigt ook de wijze waarop wij de voortgang monitoren. De verantwoordelijkheid voor detail monitoring ligt nu geheel bij

verzekeraars. Vanuit het programma maken we voortaan alleen nog gebruik van de periodieke rapportage die we vanuit Solera ontvangen. Voor uw eigen organisatie ziet u deze rapportage ook terug in het MS-portaal dan wel de nieuwe MGA portal van Solera. U ontvangt voortaan dus niet meer het periodieke verzoek om via een Microsoft Forms formulier uw voortgang aan ons door te geven.

Uw inzet is essentieel voor het succes van de volmactketen:

- Geef focus aan het afronden van UIV;
- Stem af met uw verzekeraar bij vragen over de te gebruiken AFD-definitie;
- Ervaart u knelpunten in de software van uw systeemhuis? Bespreek dit dan met uw systeemhuis en maak concrete afspraken over het oplossen hiervan;
- 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.

NVGA Protocol Inkomen

Voor de uitrol van het NVGA Protocol Inkomen is de afgelopen periode nagedacht over een nieuwe aanpak. In de afgelopen maanden zijn veel partijen hier al mee gestart, maar helaas heeft nog geen enkele partij het traject volledig kunnen afronden. De komende tijd focussen we daarom op een volledig afronding van het traject met één verzekeraar (a.s.r.) en één gevolmachtigde (Drechtsteden Zekerheid). Het systeemhuis (ANVA) en de leverancier van het verzuimpakket (Reliforce) worden hier nauw bij betrokken. Vanuit SUIV is een dedicated projectleider beschikbaar gesteld om het traject te begeleiden. Zodra we met deze partijen een succesvol traject hebben doorlopen, benaderen we de andere Inkomensvolmachten en verzekeraars om ook met hen te komen tot



een succesvolle afronding. We starten dan met de 10 grootste Inkomensvolmachten en gaan dan in stapjes verder. Zo kunnen we voldoende aandacht besteden aan elke partij. In de volgende editie van het GA Magazine hopen we de eerste resultaten met u te kunnen delen.

NVGA Protocol 2.0

Status voortgang november 2024

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 verzekeraars meer inzicht krijgen in de voor hen benodigde data. De eerdere verwachting was om eind 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. Daarnaast heeft het voor het eerst opzetten van een gezamenlijke roadmap met branche initiatieven ook voor vertraging gezorgd. Het blijkt een complex traject met veel afhankelijkheden.

Tijdslijnen

Onderstaand de nieuwe 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 ingebruikname

Pas nadat al die 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 het NVGA Protocol 2.0.

Doorontwikkeling Volmachtplein

In 2023 is in opdracht van het Platform Volmacht en in samenspraak met de NVGA onderzocht welke modules c.q. functionaliteiten moeten worden toegevoegd aan Volmachtplein naast het bestaande Werkprogramma Risicobeheersing Volmachtenketen. Dit is uitgevoerd door een werkgroep onder leiding van Alex de Ruiter met vier vertegenwoordigers van verzekeraars en vier vertegenwoordigers vanuit gevolmachtigden om:

1. Te zorgen voor een goede en effectieve ondersteuning van de operationele processen en informatievoorziening tussen verzekeraars en hun gevolmachtigden via een modern, veilig en schaalbaar platform, en
2. Na afronding van het traject afscheid te kunnen nemen van Volmachtbeheer, waardoor we als branche niet voor twee verschillende platformen (beheer)kosten betalen.

Dit heeft geresulteerd in een lijst met verschillende functionaliteiten die voor alle verzekeraars en gevolmachtigden toegevoegde waarde bieden en waarvoor geldt, dat het efficiënter en goedkoper is om dit als branche centraal te organiseren in plaats van dit aan individuele partijen over te laten.

Voordelen van een centrale ondersteuning

- Centrale ondersteuning draagt bij aan een toekomstbestendige volmachtenketen:
 - Bevordert de kwaliteit doordat via een gestandaardiseerd proces meer uniformiteit afgedwongen kan worden en inzicht ontstaat in de voortgang.
 - Maakt uitrol van nieuwe of gewijzigde processen eenvoudiger en verhoogt het tempo van implementatie en maakt daarmee de keten wendbaar.
 - Verkleint het risico op datalekken doordat bestanden en data worden uitgewisseld in een goed beveiligde applicatie.
- Gezamenlijk optrekken voor noodzakelijke processen levert de keten forse besparingen op:
 - Adequate ondersteuning voor generieke processen voorkomt dat partijen dit individueel moeten ontwikkelen en inrichten wat vaak aanzienlijk duurder is.

- Huidige modules op Volmachtbeheer worden niet meer doorontwikkeld en voldoen niet meer aan de eisen t.a.v. security.
 - Actie is nodig om te voorzien in huidige en toekomstige behoefte aan ondersteuning.
- Volmachtplein levert naar verwachting meer waarde op in de ondersteuning voor individuele partijen dan het huidige Volmachtbeheer nu doet.

Realisatie van de nieuwe functionaliteiten

De verzekeraars die deel uitmaken van het Platform Volmacht willen door met het nemen van de vervolgstappen. Enerzijds vanuit een continuïteitsperspectief, anderzijds omdat de uitbreiding van nieuwe functionaliteiten essentieel is voor de verdere professionalisering van de volmachtenketen en de verlaging van de totale kosten. Zij hebben in overleg met het SUIV-bestuur dan ook initiatief genomen om te starten met de realisatie van de nieuwe functionaliteiten en hebben aan de overige verzekeraars gevraagd om ook in dit initiatief te participeren en bij te dragen in de financiering hiervan. De nieuwe functionaliteit komt uiteindelijk alleen beschikbaar voor verzekeraars die participeren in dit initiatief en voor hun gevolmachtigden. Op dit moment wordt het projectplan voor dit traject verder uitgewerkt. Gedurende de uitvoering informeren wij u op regelmatige basis over de verdere voortgang en over de exacte inhoud van de nieuwe functionaliteiten.

	2024		2025						2026							
Mijlpaal	Nov	Dec	Jan	Feb	Mrt	Apr	Mei	Jun	Jul	Aug	Sep	Okt	Nov	Dec	Jan	Feb
Testen aanlevering vanuit GA aan Solera																
Testen aanlevering vanuit Solera aan Verzekeraars																
Brede Uitrol/ingebruikname																
Software ondersteuning migratie 1.0 naar 2.0																
Migratie CHV verzekeraars naar nieuw Solera Platform																
Project NVGA Protocol 2.0																
Traject herbouw Solera Volmachtplatformen																

Avéro Achmea schadeproducten beschikbaar binnen SIX en AWI Connect



De pakketten BedrijfActiefPolis (BAP) en ParticulierOpZeker (POZ) van Avéro Achmea zijn beschikbaar binnen het SIX-platform van Sector Orange en AWI Connect van Inpact. Daarmee biedt Avéro Achmea volmachtpartijen de best mogelijke diensten en faciliteiten voor hun adviseurs. "We stellen gemak, snelheid en efficiëntie voorop", zegt Joost Roex, Product Owner Volmachten bij Avéro Achmea. "En met succes, blijkt uit de eerste reacties."

Senior Accountmanager Volmachten Rob Kersten ziet dat volmachtpartijen streven naar een hoger niveau van dienstverlening voor hun adviseurs. "Zij willen graag een zo compleet mogelijk ondersteund aanbod met zo min mogelijk rompslomp. Met de inrichting van AWI Connect en SIX zetten we onze producten voor

consumenten en bedrijven in het schap bij onze volmachten en hun adviseurs. Hiervoor hebben we intensief samengewerkt met partijen zoals Centraal Volmachtbedrijf."

IT-oplossingen moeten structureel beter

Volgens Roex is modernisering van de sector onvermijdelijk. "We werken continu aan betere procedures en beheersmaatregelen. Want al worden we steeds beter, voor ons is het nooit goed genoeg. Diezelfde filosofie vinden we ook terug bij onze IT-partner Sector Orange. Zij zijn opgericht vanuit de overtuiging dat bestaande IT-oplossingen in de verzekeringswereld vaak te complex zijn en structureel moeten worden verbeterd. De ervaring van volmacht en adviseur moet echt voorop staan. Door onze producten te ontsluiten binnen systemen waarbij het proces

voor het offreren, accepteren en aanvragen overzichtelijk en intuïtief gebeurt, spelen we in op die behoefte."

De VPI-standaard is ontwikkeld in 2006. Dat was toen een grote sprong vooruit, maar de markt is sindsdien veel complexer en veeleisender geworden. Roex: "Met Sector Orange stappen we over naar een veel modernere vastlegging van productregels. Dat biedt aan de technische kant grote voordelen als het gaat om stabiliteit, schaalbaarheid en performance. Volmachtbedrijven kunnen onze producten sneller integreren, en dankzij centrale vastlegging zijn zij – in lijn met de eisen van de toezichthouder – ook echt in control."

Time-to-market wordt aanzienlijk korter

De Product Engines (reken- en acceptatieboxen) van Sector Orange ondersteunen het proces van vergelijken en offreren, wat tijd en geld bespaart. "In onze pilots hebben we gezien dat we hiermee de time-to-market aanzienlijk verkorten", vertelt Roex. "De aansluiting op de Product Engines is uitgebreid getest door meerdere volmachtbedrijven. De universele integratie maakt de verzekeringsproducten van POZ en BAP beschikbaar voor ieder offerteplatform en -systeem. Adviseurs kunnen hierdoor vanuit hun vertrouwde systeem elke verzekering analyseren, vergelijken en rechtstreeks afsluiten."

"Als Avéro Achmea staan we voor waarde van advies", vult Kersten aan. "Onderdeel daarvan is dat we de adviseur op alle vlakken helpen om gedegen, onafhankelijk advies te geven. We bouwen aan een complete propositie. Onze producten worden ondersteund door onze kennisbank Brein, waarmee we onze kennis online beschikbaar stellen. Daarnaast breiden we

onze propositie op korte termijn uit met nieuwe verzekeringsproducten."

Nieuwe oplossing Orange Risk versnelt offerteproces nog verder

Is hiermee de transformatie voltooid? "Absoluut niet", reageert Roex. "Een bron van ergernis voor elke volmacht en adviseur is uitval. Ik zou graag willen zeggen dat uitval tot het verleden behoort, maar zover zijn we helaas nog niet. We werken hard aan uitbreiding van onze hoedanighedenlijsten, maar er blijven nou eenmaal risico's die te complex zijn voor zelfs de meest geavanceerde technologie. Ook op dat vlak maken we een reuzenstap. Wij zijn mede-initiatiefnemer in het ontwikkelen van een nieuwe Orange Risk-module waarmee we het uitvalproces door standaardisering veel sneller en makkelijker maken. Afhandeling van Orange Risk en vastlegging van Special Limits verloopt hiermee efficiënter en effectiever. Als een aanvraag niet automatisch geaccepteerd kan worden, komt die direct terecht bij een specialist die dan meteen alle relevante informatie heeft voor een beslissing. Het maakt daarbij niet uit vanuit welk systeem de aanvraag is ontvangen. Mailtjes heen en weer zijn verleden tijd, zodat het offertetraject er nauwelijks door vertraagt. Vanaf december nemen we de module in gebruik, met een volledige uitrol in het eerste kwartaal van 2025."



Joost Roex en Rob Kersten

Scan de QR-code voor meer informatie over de producten en de dienstverlening van Avéro Achmea. Of ga naar averoachmea.nl/volmachten





Colofon

Uitgave

jaargang 16, uitgave 46, dec 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

Farina Drupsteen
Jacqueline Jonker
Martin Veldhuizen

Fotografie

Raphaël Drent - (fotodrent.nl)

Vormgeving

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

Productie

ZPRESS Media (zpress.nl)

Bedankt voor de samenwerking in 2024



Samen met onze volmachten hebben we dit jaar weer mooie stappen gezet in het verder professionaliseren van het volmachtkanaal. In 2025 blijven we werken aan het versimpelen van onze processen en het uitbreiden van onze verzekeringsopties in volmacht.

Op naar een mooi en succesvol 2025!

Namens Maurice Wagenaar, Arjan Nollen, Hanneke Schreuder, Martine Koehorst, Remco Pijpers en alle collega's van NN Volmacht.



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