



#47
apr 2025

NVGA-Congres

ARTIFICIAL INTELLIGENCE

RISK Verzekeringen
JONATHAN VOLLMULLER

Ledeninterview
VICTOR INSURANCE

NVGA Academy
RICHARD VAN GELDER



Woonhuisverzekering met oog voor duurzaamheid

Wist je dat schade aan je houten vloer of je aanrechtblad vaak duurzaam hersteld kan worden? Dat is veel minder gedoe, sneller en net zo mooi als vervangen. Zo geniet je langer van wat je lief is. Schade herstellen doe je via ons duurzaam herstelnetwerk. Zo weet je zeker dat je schade op een milieuvriendelijke manier gerepareerd of hersteld wordt.

Met de woonhuisverzekering van a.s.r. kan je een bewuste keuze maken:

- ✓ De herstellende uit ons netwerk hebben allemaal het bewijs: Erkend Duurzaam of GroenGedaan!
- ✓ Je kunt kiezen voor 10% extra uitkering bovenop je schadevergoeding om jouw huis te verduurzamen.
- ✓ Zonnepanelen, windturbines, laadpalen en warmtepompen zijn standaard in elke vorm meeverzekerd.

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

a.s.r. doet het



AI biedt kansen om klantgerichter te opereren

Met trots presenteren wij u deze editie van GA Magazine, waarin we samen terugblikken op een geslaagd NVGA-congres in de iconische Van Nelle Fabriek in Rotterdam. De sfeer was inspirerend, de opkomst indrukwekkend, en het thema actueler dan ooit: **kunstmatige intelligentie**.

We begonnen de dag met een goed bezochte **ledenvergadering**, waarin we stilstonden bij het afscheid van twee gewaardeerde bestuursleden. **Jorg Roodbeen** nam na acht jaar afscheid van het bestuur, en **Patrick Heuts** zelfs na maar liefst achttien jaar. Wij bedanken hen beiden hartelijk voor hun jarenlange inzet, betrokkenheid en waardevolle bijdragen aan de vereniging en de branche.

Na de ledenvergadering volgde het inhoudelijke programma, met als hoogtepunt de keynote van **Alexander Klöpping**. Met zijn scherpe blik op de razendsnelle ontwikkelingen binnen AI en de impact daarvan op onze maatschappij én onze sector, zette hij de toon voor een inspirerende dag.

Tijdens het congres zijn diverse succesvolle toepassingen van AI binnen de verzekeringsbranche besproken — van geautomatiseerde risicoanalyse tot efficiëntere claimafhandeling. Deze voorbeelden laten zien dat technologie niet alleen onze manier van werken verandert, maar ook kansen biedt om klantgerichter, sneller en nauwkeuriger te opereren.

In dit nummer leest u daarnaast een reeks boeiende interviews met collega's uit de branche. Zij delen hun visie, uitdagingen en ervaringen, en bieden zo een mooi inkijkje in de dynamiek van het volmachtbedrijf anno nu. We hopen dat deze editie u inspireert, uitdaagt én verbindt. Samen blijven we bouwen aan een toekomstbestendige sector.

Veel leesplezier gewenst!
Arie van den Berg



10



12



16



22



42



50



INHOUD

03

Van de redactie

Arie van den Berg

07

Voorwoord

Valentina Visser

10

Young professional

Imeni Ferhani

12

Artificial Intelligence

Jeremy van Vugt, Bas van Rooij
en Jan van der Struik

16

RISK Verzekeringen

Jonathan Vollmuller over het
gebruik van Artificial Intelligence

22

NVGA-Congres

Terugblik

26

Sprekers congres

Alexander Klöpping, David Van
Puyvelde, Jip Acke en Arjan Nollen

36

Commissie digitalisering

AI in de Assurantie- en
Volmachtmarkt

41

Agenda

NVGA-Events

42

Ledeninterview

Victor Insurance

50

DORA

Alwien Geerts, George Geldof,
Sander aan de Wiel en Sandra Killop

56

NVGA Academy

Richard van Gelder

62

Update

SUIV



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



Inspirerend congres

Wat kregen wij mooie complimenten na ons geweldige NVGA-congres met als thema 'Toekomst AI in de verzekeringsbranche'. Liefst 390 gasten lieten zich inspireren door key-note speaker Alexander Klöpping en de andere sprekers die vertelden over de AI-initiatieven in onze branche.

Beste leden,

Mijn conclusie is dat AI de 'digitalisering' in een stroomversnelling brengt en niet alleen administratieve beroepen raakt, maar zeker ook de kennisintensieve beroepen. Met deze editie van GA Magazine over AI hopen we je veel inspiratie te brengen. Wie weet sta jij volgend jaar op het podium als finalist voor de NVGA Innovatieprijs 2026!

In de ochtend vóór het congres hielden we onze jaarlijkse ALV. Deze keer met een feestelijk tintje, want de NVGA bestaat 65 jaar! Ooit de pensioengerechtigde leeftijd, maar de NVGA gaat nog lang niet met pensioen. Want hoe gaat de volmachtmarkt zich ontwikkelen? Wat gebeurt er met het marktvolume, met onze leden, wet- en regelgeving, data, ketenefficiëntie, digitalisering? Wat zijn de gevolgen hiervan op onze vereniging, is de NVGA nog goed georganiseerd?

Het antwoord op deze vragen vind je in onze Visie 2025-2030, die we op de ALV aan onze leden hebben gepresenteerd. We zitten voor zowel particulier als zakelijk in een mooie groeiemarkt. In 2024 waren we als volmachtmarkt goed voor 4,8 miljard, waarvan 4,3 miljard van NVGA-leden. We verwachten in 2030 door te groeien naar 6,5 miljard. In de zakelijke markt worden limieten hoger, waardoor meer risico's in volmacht kunnen worden gesloten. Ook de inkomensverzekeringen zorgen voor een groei in volmacht.

Deze groei realiseren we met z'n allen, maar wél met minder leden. Ons ledenbestand bestaat uit hele grote leden, een mooie middengroep en een aantal kleinere leden. Voor al deze leden wil de NVGA relevant zijn. Niet alleen op het gebied van wet- en regelgeving en financiële risico's, maar ook non-financial risks als DORA en CSRD. Ook daar ontwikkelt de NVGA haar expertise in. We krijgen in toenemende mate te maken met ketenefficiëntie, data-uitwisseling en nieuwe technologie. Hoe gaan we ervoor zorgen dat we nieuwe producten sneller en first time right kunnen inbouwen. AI kan hierbij een belangrijke rol spelen.

Tot slot, we hebben afscheid genomen van twee prominente bestuursleden. Vice-voorzitter Patrick Heuts is liefst 18 jaar bestuurslid geweest en heeft een zeer positieve stempel gedrukt op de Nederlandse volmachtmarkt. Ook nemen we na 8 jaar afscheid van Jorg Roodbeen, één van de initiatiefnemers van het delen van data en betrokkene van het eerste uur bij SUIV. Daniel Dancewicz van Schouten Zekerheid is ons nieuwe bestuurslid, hij stelt zich in het volgende GA-magazine voor.

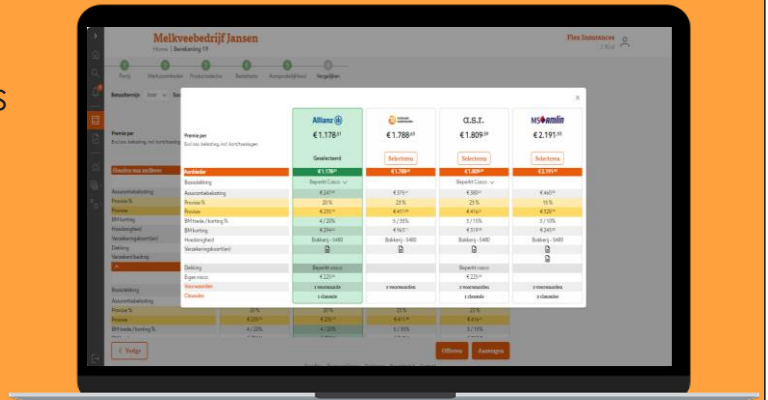
Hopelijk ontmoeten we elkaar op ons jubileumfeest op vrijdag 13 juni!

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



Razendsnel verzekeringen vergelijken en afsluiten

- ✓ + 22 Aanbieders
- ✓ + 250 Producten
- ✓ + Diverse scenario vergelijkers
- ✓ STP Offerte- & Acceptatie proces
- ✓ (Sub) Agenten ondersteuning
- ✓ Communicatie met eindklant
- ✓ Volledig in eigen huisstijl
- ✓ STP proces behandeling uitval
 - ✓ Orange Risk proces
 - ✓ Special Limits registratie
- ✓ STP integratie met backoffice(s)



SECTOR
Orange

www.sector-orange.com

Allianz 



Allianz Volmachten
Get ready for the best



Together is how we grow.

Meer weten?

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



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

DAS: jouw kennispartner



In een sterk veranderende maatschappij sta jij met DAS juridisch sterk. We delen actief onze kennis over de laatste wet- en regelgeving. Juridische problemen voorkomen blijft altijd beter dan ze achteraf oplossen. En door processen te automatiseren, kunnen we jou en jouw klanten sneller en efficiënter helpen. Zo spelen we in op de actualiteit en klantverwachtingen. Samen met jou maken we juridische hulp toegankelijk voor iedereen.



Meesters in juridische hulp

www.das.nl

**Imeni Ferhani**

26 jaar

Specialist

duurzaamheidsverslaggeving

YOUNG PROFESSIONAL

'Duurzaamheid reikt verder dan alleen milieu'

Ik ben Imeni, 26 jaar en ik woon met mijn partner Toby en onze hond Alfred in Utrecht. Ik heb altijd al interesse gehad in duurzaamheid en dan in zowel mens als milieu. Beide duurzaamheidselementen komen aan bod in de textielindustrie, vandaar dat ik de studie Fashion, Business and Development heb gevolgd.

Als duizendpoot kon ik natuurlijk niet alleen maar studeren. Naast mijn studie had ik bijbanen waarbij duurzaamheid centraal stond. Ook volgde ik het Sustainable Development Goals (SDG) traineeship. Tijdens deze traineeship werd ik gekoppeld aan Turien & Co. en zo kwam ik in aanraking met de verzekeringssector.

Na het afronden van mijn studie ben ik bij Turien en Co. aangenomen als specialist duurzaamheidsverslaggeving. Deze functie is gecreëerd door de komst van de Corporate Sustainability Reporting Directive (CSRD), een Europese richtlijn die bedrijven verplicht om te rapporteren over duurzaamheidsonderwerpen. De CSRD is van toepassing op Turien & Co. Holding en hieronder vallen o.a. Turien & Co. Aassuradeuren en Ansvar Verzekeringsmaatschappij. Zodoende dat Turien & Co. Assuradeuren (nu al) te maken heeft met de CSRD.

De CSRD gaat in de nabije toekomst invloed hebben op de gevolmachtigde agenten.

Duurzaamheid reikt verder dan alleen milieu. Het gaat over mens, milieu en 'governance'.

Het kan zijn dat een gevolmachtigde niet onder de scope van de CSRD valt, maar er toch mee te maken krijgt via de verzekeraar. Dit is omdat de verzekeraar in haar CSRD-proces gaat kijken naar de keten.

Wat verder zo interessant is aan de CSRD, is wat het teweeg brengt op het gebied van duurzaamheid. Voor de duidelijkheid, duurzaamheid reikt verder dan alleen milieu. Het gaat over mens, milieu en 'governance'. Als het over de mens gaat dan betreft dit ook (sociale) onderwerpen zoals diversiteit, loonkloof, werktijden etc. Milieu ziet toe op onderwerpen als klimaatverandering en biodiversiteit. Tot slot kan 'governance' gaan over bestuurlijke onderwerpen. Mens, milieu en 'governance' wordt in jargon vaak geduid als 'ESG'.

Duurzaamheid (ESG) is heel complex waardoor soms door de bomen het bos niet meer gezien wordt. Duurzaamheid is namelijk een containerbegrip en het speelveld is dynamisch. Daarom ben ik voorstander van het ontleden van duurzaamheid naar 'E-S-G'. Op die manier blijft het overzichtelijker en behapbaar. Een eerste stap om duurzaamheid inzichtelijk te krijgen, kan zijn om naar de bedrijfsvoering te kijken en om initiatieven, (informeel) beleid etc. te verdelen naar E-S-G. Stel er is beleid over gelijke beloning bij gelijkwaardig werk (gender loonkloof) dan zou dat onder de 'S' geplaatst kunnen worden. Door het op deze manier aan te vliegen ontstaat er een overzicht dat kan fungeren als vertrekpunt.

Tot slot kijk ik uit naar alle CSRD-verslagen maar vooral naar de veranderingen die het teweeg gaat brengen.



Jeremy van Vugt, Bas van Rooij en Jan van der Struik over AI

'Dankzij AI meer tijd voor taken die waarde toevoegen voor de klant'

Vormt Artificial Intelligence een kans of een bedreiging? Met Jeremy van Vugt (Simplifai), Bas van Rooij (Posthuma Partners) en Jan van der Struik (Heinenoord) spraken we over de toepassing van AI binnen de volmachtbranche. "Partijen die substantieel tijd en aandacht besteden aan innovatie en vernieuwing met behulp van generatieve AI, kunnen hun operationele kosten aanzienlijk verminderen."

Tekst Martin Veldhuizen

Jan van der Struik is als COO van Heinenoord Holding onder andere verantwoordelijk voor volmachten en serviceproviding. Na een paar jaren van sterke groei ligt een deel van de focus van het volmachtbedrijf momenteel op vernieuwing, versnelling en efficiëntie van de processen. Het gebruik van AI speelt daar een belangrijke rol in. De dochteronderneming van Nationale-Nederlanden werkt op het gebied van AI al met een aantal partijen samen. Zo ook met Bas van Rooij, CEO van Posthuma Partners, en Jeremy van Vugt, business development manager bij Simplifai, heeft Jan contact over de implementatie van AI-toepassingen in de processen.

Op een regenachtige donderdag in februari treft het drietal elkaar in het kantoor van Fidus in Den Bosch, dat ook onderdeel is van de Heinenoord Holding. Bas opent het gesprek door uit te leggen wat AI is. "We werken al meer dan 20 jaar met algoritmes en vormen van automatisering. Als we het nu over AI (kunstmatige intelligentie) hebben, dan gaat het over het ontwikkelen van systemen die in staat zijn om taken uit te voeren die normaal gesproken menselijke intelligentie vereisen, zoals leren, redeneren en probleem-oplossen. De laatste jaren is generatieve AI sneller en effectiever geworden. Het gaat hier om een vorm van kunstmatige intelligentie die

tekst, afbeeldingen en gevarieerde inhoud kan produceren op basis van de gegevens waarop het wordt getraind. Het zelflerende vermogen van AI-tooling is veel groter dan voorheen en ook de bruikbaarheid voor eindgebruikers is enorm toegenomen.”

Waarom zouden we in de volmachtbranche iets met AI-tooling willen doen?

Jan: “De twee grootste Nederlandse verzekeraars, a.s.r. en Nationale-Nederlanden, zetten vol in op AI. Ze hebben zeer ambitieuze doelstellingen die tot forse besparingen moeten leiden. De volmachtbranche is de afgelopen jaren al veel efficiënter en klantvriendelijker geworden, maar we zullen de kosten nog verder moeten verlagen. AI-tooling kan ons daarbij helpen. Daarnaast kan AI ook de klanttevredenheid verder verhogen. Bijvoorbeeld door het schadeproces zo in te richten dat de klant binnen een uur het schadebedrag op zijn rekening heeft staan. Bij Heinenoord zijn we binnen onze hypotheekportefeuille op kleine schaal aan het

experimenteren met het maken van gespreksverslagen via AI. En in onze MT-vergaderingen draait een AI-notulist mee, die de notulen maakt. Dat werkt prima.”

Wat kunnen jullie de markt bieden?

Bas: “Posthuma Partners biedt organisaties software en kennis op het gebied van kunstmatige intelligentie, data science en actuarial. We bouwen technische oplossingen voor een groot aantal Nederlandse verzekeraars. De afgelopen jaren hebben we AI volledig omarmd, omdat het zoveel waarde kan creëren voor verzekeraars en gevolmachtigden. Toen ik recent een niet-complexe schade op mijn reisverzekering claimde, kreeg ik netjes een mailtje terug. Met de boodschap dat de gemiddelde doorlooptijd 46 dagen was! Ik dacht: in welke tijd leef ik? Voor relatief eenvoudige producten en claims kan AI op dit moment in een paar seconden al een schade van A tot Z afhandelen. Zeker als het gaat om simpele (auto)schades waarbij geen derde partij betrokken is en er geen sprake is van letsel.



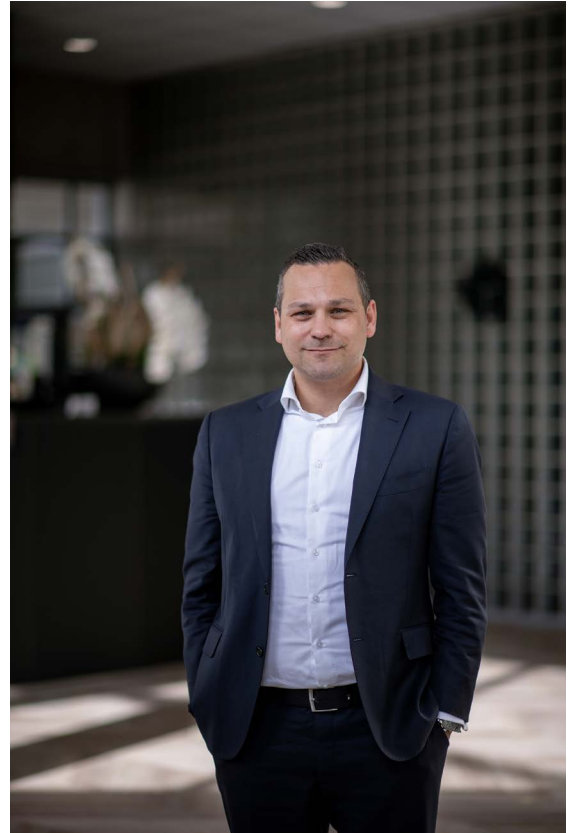
Jan van der Struik

Heinenoord

Jan: “Ik voorspel dat bedrijven die AI gebruiken in hun organisatie de winnaars worden in onze branche”

Jeremy van Vugt
Simplifai

Jeremy: "AI interpreteert en leert vanuit verschillende bronnen en is uitstekend in staat om ongestructureerde data gestructureerd te maken"



Bij complexere schades, zoals letsel of een grote brand, kan AI ook heel effectief zijn, maar dan met name bij het toetsen of de documentatie in het dossier compleet is. De schadebehandelaar houdt dan meer tijd over om zich een oordeel te vormen of met de klant te overleggen over zijn claim."

Jeremy: "AI klinkt interessant en sexy, maar ik vind de vraag wat je ermee wilt doen veel belangrijker. Waar zitten de slimigheden? Bij Simplifai ondersteunen we de werkprocessen van onze klanten met behulp van kunstmatige intelligentie. Zowel bij verzekeraars als gevolmachtigden werken mensen die informatie manueel overtuiken. Iets wat een AI-tool ook kan. En neem de vaak langlopende letselschadedossiers. Een gemiddelde letselschadebehandelaar heeft tientallen dossiers tegelijk in behandeling en elk dossier bevat een grote hoeveelheid documenten. Om zich een oordeel te vormen en een beslissing te nemen, moet de behandelaar die allemaal lezen en, omdat het vaak langlopende zaken zijn, telkens opnieuw.

AI kan de letselschadespecialist supersnel de juiste informatie leveren, waardoor er meer tijd is voor taken die waarde toevoegen voor de klant."

Bas: "We trainen onze generatieve AI-modellen met informatie vanuit verschillende bronnen, zoals historische data, externe bronnen die per API benaderbaar zijn en online beschikbare documentatie. Een voorbeeld: er wordt hagel schade op een autoverzekering geclaimd. Via RPA zou die schadeclaim uitvallen wanneer het in Nederland in die periode niet gehageld heeft. Generatieve AI kan toetsen of het weer een logische relatie heeft met die schade. Is de schade aan de auto ontstaan tijdens een hagelbui aan het Gardameer in Italië, dan kan generatieve AI dit herkennen als een terechte schademelding. Je hebt bij het verwerken van een claim direct alle data uit het verleden én online beschikbaar, als referentie voor het accepteren of juist niet accepteren van een claim. Daarbij wordt het systeem per claim slimmer. Ideaal, want zo zit niet alle kennis en expertise in het hoofd van die ene senior collega."

Veel partijen in de branche zijn bezig met het rationaliseren van hun portefeuilles. Welke rol kan AI daarin spelen?

Bas: Terwijl grote verzekeraars steeds meer kiezen voor goed te automatiseren standaardproducten, kent de volmachtmarkt veel maatwerkafspraken. Rationalisatie is veelal nodig omdat portefeuilles worden gekocht en/of samengevoegd. Producten moeten weer op orde worden gebracht en veelal gemoderniseerd worden om aan te sluiten bij hedendaagse klantwensen. Rationalisatie met behulp van generatieve AI is technisch niet heel complex en levert een enorme versnelling op. Belangrijkste disclaimer is dat partijen eerst goed nadenken hoeveel maatwerk ze nog willen toestaan. En weet je niet precies wat de gewenste situatie moet worden, dan kun je AI om een suggestie vragen."

Jeremy: "AI interpreteert en leert vanuit verschillende bronnen en is uitstekend in staat om ongestructureerde data gestructureerd te maken. Ik adviseer bedrijven om zich daarbij te laten begeleiden door een professionele partij

die ervoor zorgt dat er zorgvuldig met data wordt omgegaan, dat de AI-modellen voldoen aan alle wet- en regelgeving en toetst of de uitkomst klopt. Zodat je AI op een veilige manier inzet."

Wat betekent het gebruik van AI voor de mens?

Jan: "Zoals gezegd moeten we de klanttevredenheid door een betere dienstverlening verder verhogen. Maar zeker in de verzekeringsbranche hebben we daarvoor gewoon te weinig personeel. Ik geloof niet dat AI de mens volledig gaat vervangen, wel dat een deel van het werk gaat verdwijnen. Mensen die repeterend administratief werk doen, moeten op termijn echt op zoek naar iets anders."

Bas: "Repeterend werk is niet uitdagend, bovendien is een tikfout zo gemaakt. Zet collega's in hun kracht op het punt waar menselijke expertise nodig is, al het andere kan je eenvoudig door AI laten vervangen. Iets anders: we lopen tegen een nieuwe generatie klanten aan, die andere vragen en behoeften hebben en op een andere manier interactie willen met hun verzekeraar."

Bas van Rooij

Posthuma Partners

Bas: "Het allerleukste is het vinden van een piepkleine case waar je morgen AI-tools kunt inzetten om zaken te verbeteren"



De toekomstige generatie vind het prima om te communiceren met een verzekeraar die ondersteund wordt door AI. Deze generatie wil 'instant satisfaction' als het gaat om een vraag, claim, of andere vorm van dienstverlening."

Kent het gebruik van AI ook risico's?

Bas: "Om generatieve AI goed te laten werken, wordt data gemultipliceerd. Je moet voorkomen dat er datahallucinatie ontstaat, waarbij uitzonderlijke eenmalige schades meerdere keren worden meegenomen. Wij trainen onze modellen op het herkennen van dat soort schades. Verder kunnen bedrijven die met AI gaan werken niet zonder een goede data-scientist, die weet hoe je een gestructureerde database opstelt en data actualiseert en verrijkt. Vorm dus niet alleen een duidelijke visie over data-structuur en data governance, investeer ook in jong data-talent!"

Jan: "Als bestuurder van een bedrijf moet de inzet van AI een bewuste en weloverwogen beleidskeuze zijn. Inclusief regels, zoals wie mag experimenteren met AI en welke tools medewerkers op hun laptop en telefoon mogen gebruiken. Je moet je daarbij wel aan de EU AI Act houden. Deze Europese regelgeving helpt bedrijven het gebruik van AI tooling onder controle te houden."

Heb je een tip voor bedrijven die het gebruik van AI overwegen?

Jeremy: "Bestuurders moeten AI niet op de agenda zetten omdat het er nu eenmaal op moet. Ik zou inzoomen op de processen in de organisatie die met AI versneld kunnen worden. Begin klein en betrek je medewerkers erbij, zodat ze AI adopteren. AI maakt het werk efficiënter én leuker, omdat ze meer tijd hebben om klanten beter te bedienen."

Bas: "Ik hoop dat lezers van dit blad ons niet alleen zien als een leverancier, maar ook als een partner om mee na te denken over de wijze waarop je AI kunt inzetten. En daar samen de

juiste keuze in te maken. Veel schadebehandelaren pakken de polisvoorwaarden er nog even bij of typen gegevens over in hun eigen backoffice systeem. Met AI hoeft dat echt niet meer. Dat vind ik het allerleukste van ons werk: het vinden van een piepkleine case waar je morgen AI-tools kunt inzetten om zaken te verbeteren."

Jan: "In onze branche hebben we last van kwetsbare backend systemen. De oplossing ligt bij AI, toch wordt er naar mijn mening te weinig nagedacht over wat AI zou kunnen betekenen. Bij veel verzekeraars en volmachten ligt de focus op integratievraagstukken en rationalisatie van portefeuilles. Ik begrijp dat, maar je kunt AI niet tegenhouden. Ik voorspel dat bedrijven die AI gebruiken in hun organisatie de winnaars worden in onze branche."

Vanuit AI bekeken: waar staat de volmacht-branche over vijf jaar?

Bas: "De ontwikkeling van de technologie valt lastig te voorspellen, ik denk dat vooral adoptie binnen de verzekeringswereld voor vertraging zorgt. Over een jaar of vijf zal er een onderscheid zijn tussen bedrijven met een goede AI-businesscase en de organisaties die dat niet hebben. Partijen die substantieel tijd en aandacht besteden aan innovatie en vernieuwing met behulp van generatieve AI, kunnen hun operationele kosten aanzienlijk verminderen. En vooral: deze bedrijven kunnen verzekeringsproducten aanbieden die passen bij de tijdsgeest en wensen van klanten over 5 jaar!"

Jeremy: "De ontwikkelingen gaan snel, de AI-modellen worden steeds beter en goedkoper. Ik denk niet dat repeterende administratieve taken, zoals het overtikken van informatie, over vijf jaar nog voorkomt."

Jan: "Op persoonlijke titel zeg ik dat AI-gedreven organisaties over vijf jaar misschien wel 40 à 50% kleiner zijn. En dus heel veel kosten besparen."

Jonathan Vollmuller, RISK Verzekeringen

'AI biedt veel voordelen maar menselijke expertise blijft cruciaal'

Jonathan Vollmuller volgde de bacheloropleiding Informatica en de master Human-centered Artificial Intelligence. Sinds 2023 is hij data scientist bij RISK. Bij de InsurTech serviceprovider uit Utrecht houdt hij zich onder andere bezig met machine learning en het gebruik van Artificial Intelligence. "AI-tooling is van essentieel belang in de verzekeringsbranche. Het is in staat om zelf beslissingen te nemen, deze uit te voeren en hiervan te leren, zodat het de volgende keer een stukje beter gaat."

Tekst Martin Veldhuizen

Jonathan, waarom werk jij in de verzekeringsbranche?

"Tijdens mijn studies deed ik onder andere een opdracht bij een financieel bedrijf. Daar zag ik hoe de techniek en ethiek van machine learning en kunstmatige intelligentie samenkwamen. Ik houd ervan om zaken efficiënter te maken en in deze branche liggen veel kansen op dat gebied. Bijvoorbeeld doordat er nog veel verouderde applicaties worden gebruikt. Bovendien ligt de verzekeringsbranche qua wetgeving onder een vergrootglas. Dat betekent dat machine learning en AI op de juiste manier moeten worden ingezet. Ik vind dat bijzonder interessant en RISK loopt op dit vlak voorop."

Wat is AI eigenlijk?

"In onze branche werken we eigenlijk al heel lang met machine learning. Bijvoorbeeld om

via algoritmes de kans op fraude te beoordelen of om de schadekans bij een bepaald type auto te voorspellen voor het bepalen van een risicoprofiel. De komst van ChatGPT, een taalmodel dat begon met het voorspellen van het volgende woord in een zin om tekst te kunnen genereren, heeft voor een doorbraak gezorgd in de ontwikkeling van kunstmatige intelligentie. AI is een paraplueterm voor alle systemen die mensachtige vaardigheden kunnen nabootsen, zoals redeneren, leren en creatief zijn. De snelle ontwikkeling van deze taalmodellen zorgt ervoor dat veel meer mensen, bijvoorbeeld bij het schrijven van een mail of het opstellen van een document, in aanraking komen met de technologie. Iedereen komt er langzamerhand achter wat AI kan. Maar het gebruik van AI is geen doel op zich, het is slechts een middel om doelen te bereiken."



Wat kan AI de verzekeringsbranche bieden?

"De mogelijkheden en voordelen van AI zijn oneindig, je kunt er zo veel gave dingen mee doen. AI-tooling is van essentieel belang voor de verzekeringsbranche. Het is in staat om zelf beslissingen te nemen, deze uit te voeren én hiervan te leren, zodat het de volgende keer weer een stukje beter gaat. AI kan zo een belangrijke rol spelen in de efficiëntieslag in de verzekeringsbranche. Bij RISK hebben we AI-tooling omarmd, omdat het ons helpt de processen en werkzaamheden te verbeteren. Hierdoor kunnen wij meer waarde toevoegen aan onze klant.

Laat ik een voorbeeld noemen. Klanten vragen ons regelmatig waarom de premie van hun polis is verhoogd of waarom ze bij een claim niet het volledige schadebedrag hebben teruggekregen. Deze relevante klantvragen kunnen we volledig geautomatiseerd en met het juiste sentiment beantwoorden. Voor óns ligt de toegevoegde waarde, naast het beantwoorden van de vraag, met name in de verklaring waaróm de premie is verhoogd, anders dan dat dit vanwege de volmachtafspraken moest. AI en machine learning geven ons inzicht in de goede onderdelen én pijnpunten van een portefeuille en kunnen de CRvpP en andere key-indicators voorspellen, als we bij een aanstaande prolongatie of wijziging de premie wel of niet zouden verhogen voor een specifieke klant of klantgroep. Dat kan ervoor zorgen dat alleen de premie van klanten met een slecht risico wordt verhoogd. Daarnaast zorgt AI voor een solide en betrouwbare basis in de gesprekken met volmachtgevers over de status van een portefeuille."

Wat doet RISK nog meer met AI?

"We hebben een AI-roadmap met daarop ruim 30 nieuwe projecten die we dit jaar willen realiseren. De projecten zijn divers; van simpele prompting tot het ontwikkelen van eigen modellen, specifiek voor de verzekeringsbranche. Wij zetten AI onder andere in voor het realtime analyseren en verwerken van telefoongesprekken, inkomende mail, chats en andere klantcommunicatie, waardoor onze klanttevredenheid (NPS) stijgt. We hebben meerdere applicaties ontwikkeld waarin medewerkers vragen kunnen

stellen over de verzekeringsvoorwaarden die van toepassing zijn op een schadedossier of polis. Dit bespaart hen zo'n 30 tot 60 minuten per dag, omdat ze direct weten hoe en waar iets staat beschreven in de voorwaarden. Ook ondersteunen we schadebehandelaren bij het beoordelen van een schade, bijvoorbeeld met foto's van een schade, zodat ze sneller en beter een beslissing kunnen nemen. De eerste resultaten hiervan zijn veelbelovend; een schadebehandelaar behandelt een gemiddelde schade nu zo'n 20 tot 30% sneller. Tot slot bouwen we aan onze eigen kleine en flexibele modellen, specifiek voor de verzekeringsbranche. Deze modellen trainen wij met onze eigen data op basis van al bestaande modellen van OpenAI, Anthropic, Mistral en Meta. Wij kunnen hierdoor gebruik maken van de al bestaande techniek van de grote bedrijven, zonder dat wij ons intellectueel-eigendom verliezen."

Maakt AI de mens overbodig?

"AI biedt veel voordelen, maar menselijke expertise bij het adviseren van klanten of het behandelen van schades blijft cruciaal. Vooral bij complexe situaties waarbij empathie, creativiteit en een ethisch oordeel noodzakelijk is. AI zorgt er niet voor dat acceptanten en schadebehandelaren overbodig worden, maar het kan hen wél helpen om hun werk efficiënter te doen. Wanneer AI repetitieve taken automatiseert of klanten beter begrijpt, dan kan dat de menselijke interactie versterken. De medewerker of adviseur heeft tenslotte meer tijd om zich te richten op het menselijke onderdeel van de dienstverlening en daar hebben de klanten profijt van."

"Houd bij het gebruik van AI rekening met ethiek en compliance en vergeet de menselijke maat niet"



Welke risico's zitten er aan het gebruik van AI?

"AI-modellen worden getraind op basis van data. Als de data historische vooroordelen bevat, dan kan AI deze onbedoeld versterken. Dit kan bijvoorbeeld leiden tot discriminatie. Complexe AI-modellen die moeilijk te interpreteren zijn of die niet duidelijk maken hoe een bepaalde beslissing tot stand is gekomen, leiden tot een gebrek aan transparantie. De snelle ontwikkeling van AI brengt nieuwe juridische en ethische uitdagingen met zich mee. Alle partijen in de verzekeringsketen moeten ervoor zorgen dat hun AI-systemen voldoen aan de relevante wet- en regelgeving, zoals de Europese AI-act, DORA en AVG. De complexiteit van risico's neemt toe, alsmede de noodzaak van snelle en data-gestuurde beslissingen. De combinatie tussen beiden zorgt voor lastige dilemma's, die vragen om een goede uitwerking en verantwoording, maar tegelijkertijd lang op zich kunnen laten wachten. Dit kan een nadeel zijn bij het verder verbeteren van een proces of in het creëren van

toegevoegde waarde aan een klant. Daarnaast is er de afhankelijkheid van enkele grote partijen. Trekken die bedrijven de stekker uit het model dat jij gebruikt, dan heb je een probleem."

Welk advies geef jij partijen die het gebruik van AI overwegen?

"Bij RISK geloven we wat minder in het filosoferen en dromen over AI, maar juist meer in het leren en werken met AI. Een volledig uitgewerkte visie op AI is behulpzaam, maar mag niet ten koste gaan van de snelheid. Een organisatie moet ruimte creëren voor technologische innovatie. Zowel in budget als in tijd. Daarnaast is een juiste bedrijfscultuur van belang; een cultuur waarin je fouten mag maken, waarbij je er wel van moet leren. Mijn tip voor partijen die AI overwegen: start klein, experimenteer en leer. Focus op het oplossen van specifieke problemen en het behalen van snelle resultaten. En heel belangrijk: houd bij het gebruik van AI rekening met ethiek en compliance en vergeet de menselijke maat niet."



Goed ontvangen NVGA-congresdag op 2 april

Toekomst AI in de verzekeringsbranche

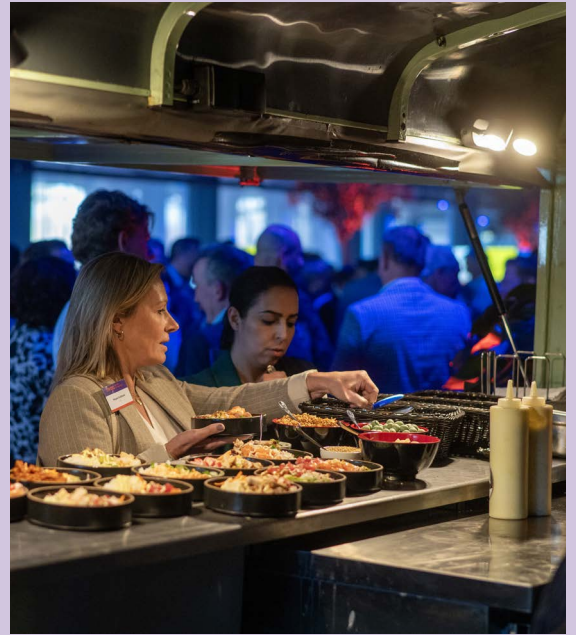
Bijna 400 NVGA-leden, stakeholders en businesspartners waren op 2 april aanwezig op het jaarlijkse NVGA-Congres. Dit keer met het zeer actuele thema Artificial Intelligence.

Uit de vele LinkedIn-berichten kunnen wij concluderen in onze missie om een inspirerend congres neer te zetten zijn geslaagd. De fantastische locatie Van Nelle Fabriek in Rotterdam en de catering hebben daar zeker aan bijgedragen. Uiteraard was er ook veel ruimte voor het netwerken.

In de ochtend waren 120 personen van NVGA-kantoren aanwezig tijdens de Algemene Ledenvergadering. Daar is onder andere de NVGA-visie 2025-2030 besproken. De middag startte met een terugblik op 65 jaar NVGA

in een veranderende wereld. Voorzitter Valentina Visser leidde vervolgens in een interview met dagvoorzitter Suzan Vink het congressthema in. Daarna volgde een flitsende en inspirerende presentatie van keynotespreker Alexander Klöpping, die veel congresdeelnemers aan het denken zette. Vervolgens presenteerden Allianz, NN en Salesforce hun initiatieven m.b.t. AI.

De foto's van de dag zeggen veel. De presentaties van de sprekers over AI worden op de pagina's hierna apart toegelicht.



Your business is our specialty.

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

Daarnaast bieden we een ruime dekking
en een snelle schadebehandeling.

Ga naar [markel.nl](https://www.markel.nl) voor meer informatie.



MARKEL



Onze gewoon goede verzekeringen

Nu ook in volmacht

 **Klaverblad**
verzekeringen





Hetzelfde werk, in de helft van de tijd ...

Sinds de dotcombubbel heb ik geen grotere hype meegemaakt dan het huidige rumoer rondom kunstmatige intelligentie. Silicon Valley smijt met geld, bedrijven vragen zich in paniek af of ze wel 'AI ready' zijn en overheden buitelen over elkaar heen om regelgeving te bedingen.

Tekst Alexander Klöpping

Er is ook écht wat aan de hand. De snelheid van de technologische vooruitgang is op dit moment ongekend. Iedereen, en ikzelf ook, vraagt zich af: wat betekent dit voor mij? Om weer grip te krijgen en te doorgronden hoe AI je werk en leven gaat veranderen in de komende twee jaar,

moet je vandaag beginnen met het dagelijks gebruiken van AI. Je zult versteld staan hoe nuttig, leuk of vermakelijk het kan zijn. Alleen als je AI vanaf nu dagelijks gaat gebruiken, ontwikkel je een gevoel voor de snelheid van de vooruitgang.

Soms werkt AI nog niet perfect. Maar dingen die vandaag nog niet goed werken, doen dat morgen misschien wel. De meeste Nederlanders gebruiken nog bijna geen AI. Een beroepsgroep die dat al wel veel doet zijn programmeurs. Als ik bevriende programmeurs vraag naar de impact van AI op hun werk, dan hoor ik steevast hetzelfde: dezelfde klus kost nu de helft minder tijd dan twee jaar geleden, omdat ze samen met AI programmeren. Laat dat even bezinken. Ze doen opeens hetzelfde werk, in de helft van de tijd ...

Deze trend zal zich doorzetten naar andere vakgebieden. Advocaten, journalisten, marketingmensen, accountants – iedereen die met informatie werkt (dikke kans dat dit ook voor jou geldt), krijgt te maken met dezelfde soort verandering. Nu bedien je een computer nog met een muis en toetsen, maar straks krijg je onzichtbare, persoonlijke assistenten die kunnen anticiperen op wat je wilt doen en veel van je werk alvast uitvoeren.

Het is een patroon dat zich nog veel zal herhalen: eerst komen nieuwe technologische mogelijkheden en daarna volgen de praktische toepassingen. Technisch is het nu bijvoorbeeld mogelijk om een video waarin iemand een bepaalde taal spreekt, met een AI-tool te vertalen naar een andere taal. De stem wordt gekloond, de tekst wordt in een andere taal uitgesproken, en de mondbeweging van de video wordt aangepast (kijk voor een voorbeeld op pom.press/heygen). De techniek is er. Vervolgens is de vraag hoe snel onze cultuur zich aanpast aan de mogelijkheden? Hoelang duurt het bijvoorbeeld nog voordat buitenlandse wereldleiders voortaan Nederlands spreken in het NOS Journaal? Wanneer luister je met hetzelfde gemak naar een Japanse podcast, die door AI naar het Nederlands is vertaald?

In zijn boek 'Slimmer werken met AI' stelt Ethan Mollick dat de AI die men vandaag gebruikt, de slechtste AI is die ze ooit zullen gebruiken.

Ik heb dat in mijn oren geknoopt en probeer me regelmatig voor te stellen hoe de wereld er over een paar jaar uitziet. Ik doe voorspellingen door de lijntjes van de technologische ontwikkelingen door te trekken. Zo denk ik dat alle informatie die je binnenkort tot je neemt, op een of andere manier door AI is bewerkt. Als je een uur durende podcast te lang vindt, kan AI die voor je inkorten tot een half uur. Of je vindt een podcast zo leuk dat je wilt dat hij dubbel zo lang duurt. Geen probleem! Laat AI de rest verzinnen met diepgaande, relevante en gefactcheckte content.

Hetzelfde zal gelden voor nieuws, boeken, films en hoorcolleges. Nu wordt de keuze van welke content we consumeren vaak gemaakt door AI. Denk aan de algoritmes van Spotify of YouTube die bepalen welke nummers of video's we te zien krijgen. Maar binnenkort zal AI een groot deel van onze cultuur genereren. Ik heb voorbeelden gehoord van muziek gemaakt door de AI-dienst Suno, die diepe Southern Blues speelt met een stem doorspekt van pijn en een gitaar waar de emotie vanaf spat (luister zelf viapom.press/suno). Het is een geest in een machine in plaats van een echt mens, maar de emotie is er niet minder om.

Kortom: de snelle technologische ontwikkelingen en toegankelijkheid gaan impact hebben op onze cultuur. Ik denk dat we snel zullen wennen aan allerlei vormen van AI. Bij de overheid, het bedrijfsleven, het onderwijs, de zorg – hoe we elkaar ontmoeten, waar we over praten, wat we lezen. Het zal onze cultuur gaan bepalen. Ons werk. Ons leven. Er is genoeg om optimistisch over te zijn: het wordt opeens voorstelbaar dat elke leerling in Nederland het beste één-op-één onderwijs kan krijgen van AI-docenten. Er zijn talloze start-ups die proberen AI-modellen te gebruiken om nieuwe medicijnen uit te vinden of nieuwe grondstoffen te ontwikkelen. Misschien gaat AI een cruciale rol spelen in de manier waarop we de klimaat- en energiecrisis kunnen bestrijden.

Wat adviseer jij?

Veel verzekerden geven de voorkeur aan hun merkdealer, maar worden bij autoruitschade vaak automatisch doorverwezen naar een universele glashersteller.

Als volmacht vind jij de klanttevredenheid van jouw verzekerden belangrijk, maar weet je ook wat zij belangrijk vinden als ze autoruitschade hebben?

Scan de QR-code en ontdek hoe je verzekerden optimaal helpt bij ruitschadeherstel.



Lang leve jouw manier

Wat geldt voor je zakelijke relaties, geldt ook voor jou

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

Als ondernemende verzekeraar juichen we dat toe. En ondersteunen we al die ondernemers met de juiste verzekeringen. We doen dat graag samen met jou. Want ook jij, als gevolmachtigde, pakt je zaken op je eigen, unieke manier aan. En wij hebben daar alle vertrouwen in.

Maar het is ook makkelijk om pessimistisch te worden: leven we straks nog meer in filter-bubbels met onbetrouwbare informatie? Wat kunnen criminelen of vijandige overheden met deze tools? Wat als de macht van techbedrijven nog groter wordt? Wat als ze nóg meer energie gaan gebruiken bij het trainen van AI?

Dit alles brengt me in grote verwarring. Het is gemakkelijk om overweldigd te raken door de snelheid en omvang van deze veranderingen.

PS

Dit stuk is geschreven door AI nadat ik een warrig verhaal heb ingesproken in een microfoon en Claude 3.5 Sonnet (een concurrent van ChatGPT) de tekst heeft bewerkt. Eerst heb ik een aantal stukken tekst ingevoerd die ik eerder zelf schreef, en aan Claude gevraagd om mijn schrijfstijl te beschrijven. Vervolgens heb ik die output gebruikt voor de volgende prompt: We gaan een opiniestuk schrijven met de volgende richtlijnen:

1. *Wees direct en to-the-point. Kom snel tot de kern van je argument zonder onnodige omhaal.*
2. *Neem een duidelijke stelling in. Wees niet bang om je mening te geven over het onderwerp.*
3. *Wees kritisch.*
4. *Gebruik beeldende taal. Maak gebruik van levendige voorbeelden en metaforen.*
5. *Bouw je betoog op met duidelijke argumenten en voorbeelden.*
6. *Voeg een subtiele ondertoon van humor en ironie toe.*
7. *Schroom niet om persoonlijke ervaringen of observaties te delen.*
8. *Schrijf prikkelend, zet de lezer aan het denken en provoceleer.*
9. *Balanceer je meningen met feitelijke informatie en context.*
10. *Houd je taal toegankelijk en begrijpelijk zonder jargon.*
11. *Eindig met een krachtige, samenvattende zin.*



Pas deze stijlelementen toe op een manier die past bij het onderwerp en de toon van het stuk. Het doel is om de lezer te engageren, informeren en aan het denken te zetten, zoals Alexander Klöpping.

Voeg nu een stuk tekst toe. Dit is een transcript van wat ik in de microfoon heb ingesproken. Het is ongepolijst en 'stream of consciousness'. Maak er een goedlopende tekst van. Haal dubbelingen weg. Zet alles in logischere volgorde, zodat het een verhaal wordt met een logische opbouw. Maak een samenhangend verhaal. Pas de inhoud niet aan, maar herschrijf naar mijn schrijfstijl.

Dit verhaal is het resultaat. Ik moest het een beetje bijschaven. Nog wel.

Noot: Alexander Klöpping was één van de sprekers op het congres. Deze tekst is een bewerking van het voorwoord dat hij schreef voor het boek 'Slimmer werken met AI' stelt Ethan Mollick.



'Mensen gaan steeds meer samenwerken met digitale medewerkers'

De presentatie van David Van Puyvelde, Senior Director Solution Engineering bij Salesforce, ging over Agentic AI, digitale assistenten die het werk van medewerkers geheel of gedeeltelijk overnemen.

“De evolutie op het gebied van AI gaat ontiegelijk snel. Aanvankelijk was er machine learning, algoritmen die zaken konden voorspellen. Nu hebben we generatieve AI, die vooral kennisgedreven is en mensen helpt met het schrijven of samenvatten van teksten en antwoorden geeft op vragen. De volgende

stap is het werken met AI Agents, digitale assistenten die het werk van mensen geheel of gedeeltelijk overnemen. Ze kunnen niet alleen, zoals een chatbot, in menselijke taal communiceren en kennis uitwisselen, maar ook effectief taken uitvoeren die voorheen enkel door mensen gedaan werden.

Dat kan nu al bij zaken als klantcontact, het afhandelen van bepaalde claims, prijsbepaling en risicobeoordeling & acceptatie. De vragen die Salesforce in z'n eigen contactcenter via de chatbot of e-mail krijgen, worden bijvoorbeeld door digitale Agents afgehandeld. Om een idee te geven: in de eerste week van maart kregen we 31.700 vragen. Daarvan werden er 26.700 door AI afgehandeld, 3700 vragen vielen om een of andere reden uit en slechts 1300 vragen werden doorgegeven aan een medewerker.

Ook bijvoorbeeld eenzijdige autoschades kunnen vrij eenvoudig door AI worden afgehandeld. En stel dat er als gevolg van storm of overstromingen grote schades ontstaan. Dan wordt de verzekeringsbranche ineens geconfronteerd met enorme aantallen claims tegelijkertijd, die onmogelijk in een paar dagen tijd kunnen worden afgehandeld. Zet je AI Agents in, die zich kunnen gedragen als een mens en tegelijkertijd in de systemen kijken naar het verzekeringscontract en de voorwaarden die daarbij horen, dan zijn dat soort aantallen geen probleem.

AI kan ook bij verkoop of acquisitie worden ingezet. Een AI Agent kan bijvoorbeeld op basis

van informatie via social media nagaan waar iemands interesses liggen en de juiste tactiek, kanaal en boodschap bepalen om het eerste contact met de potentiële klant te leggen.

Data is vaak nog wel een probleem. Als de data niet klopt, dan anticipeert een mens daarop. AI gaat gewoon verder waardoor het risico op een verkeerd antwoord toeneemt. Een andere uitdaging is het feit dat systemen als Chat GPT niet deterministisch zijn. Je moet de Agent een uitgebreide en gedetailleerde set aan instructies meegeven, anders loop je het risico dat je niet het antwoord krijgt dat je verwacht.

Ook compliance en security is een uitdaging, hackers maken bijvoorbeeld veelvuldig gebruik van AI om de kans op succes zo groot mogelijk te maken. Het is belangrijk om te werken met bedrijfsklare platformen, zoals het onze, die bovenstaande uitdagingen erkennen en waar alle tegenmaatregelen tegen hallucinaties en uitgebreide beveiliging reeds ingebouwd zijn.

Maar ondanks deze aandachtspunten is één ding zeker: mensen gaan steeds meer samenwerking met digitale medewerkers."





'AI biedt efficiëntiekansen, maar de menselijke factor blijft onmisbaar'

Volmachtmanager Lydia van Puijenbroek en projectmanager personenschade Jip Acke vertelden voorafgaand aan het NVGA-congres meer over de AI initiatieven binnen Allianz. Op het congres vertelde Jip onder andere over tooling die schaderegelaars gebruiken bij hun bezoek aan slachtoffers met letselschade.

“Bij Allianz zijn we actief bezig met de implementatie van kunstmatige intelligentie (AI) in onze processen. Vorig jaar telden wij wereldwijd 110 initiatieven op dat gebied. Eén daarvan is het ontwikkelen van een tool binnen de

letselschadebehandeling. De Gedragscode Behandeling Letselschade schrijft voor dat je als verzekeraar minimaal één keer per jaar persoonlijk contact hebt met een letselschadeslachtoffer. Bij Allianz betekent dit dat onze

schaderegelaars op huisbezoek bij een slachtoffer gaan, een gesprek voeren en zijn verhaal noteren. Vervolgens schrijven ze thuis volgens een vast format hun rapport, dat, afhankelijk van de situatie, soms uit een flink aantal pagina's bestaat. Het rapport stuurt hij daarna ter controle naar het slachtoffer. Dat hele proces duurt al snel enkele weken.

We zijn een tool aan het ontwikkelen die draait op de iPad van schaderegelaars. Die iPad neemt het gesprek op en zet de tekst direct daarna op de juiste plek in het format. De schaderegelaar hoeft dus niet te noteren wat er wordt gezegd en kan een écht gesprek voeren met het slachtoffer. Juist bij letselschadeslachtoffers is dat persoonlijke contact enorm belangrijk. De schaderegelaar moet de juiste vragen stellen, het slachtoffer aandacht geven en begrip tonen. Direct na het gesprek ontvangt het slachtoffer het rapport. Deze technologie biedt veel voordelen, zoals een kortere doorlooptijd en een verbetering in de klanttevredenheid. Deze tool wordt nu enkel gebruikt voor letselschadebehandeling, maar zou voor meerdere gespreksdoeleinden ingezet kunnen worden, zo mogelijk ook binnen het volmachtbedrijf. Ook bij ons acceptatieproces maken we gebruik

van AI. De tool MIRA verbetert ons offerte-proces voor grootzakelijke risico's aanzienlijk. MIRA zoekt bij een offerte-aanvraag alle data erbij, doet een risicoanalyse en maakt een offertevoorstel. Uiteindelijk is het de acceptant die het voorstel controleert en definitief maakt. Het zorgt voor een datagedreven voorstel en beperkt het aantal administratieve handelingen aanzienlijk. Verder hebben we een interne chatbot, die is geladen met alle polisvoorwaarden en andere interne documentatie. Wanneer een medewerker met een klant contact heeft, kan hij tijdens dat gesprek in de chatbot snel het juiste antwoord vinden op bepaalde vragen, in lijn met het first-time-right principe. Tenslotte hebben we tooling ontwikkeld die op basis van data in de dossiers bepaalde risicodossiers binnen de letselschadebehandeling kan detecteren. Wel blijft ook hier menselijke beoordeling noodzakelijk.

We hopen dat onze initiatieven inspirerend zijn voor anderen in de sector. Allianz heeft partnership hoog in het vaandel staan en is vanuit dat oogpunt altijd bereid kennis en ervaring te delen. Daarin staat voorop dat AI kansen biedt voor efficiëntie, maar dat de menselijke factor in onze branche onmisbaar blijft."





'AI zorgt voor efficiency én een betere klantbediening'

Arjan Nollen, directeur Marketing en Verkoop bij Nationale-Nederlanden Schade Intermediair, ging bij het congres in gesprek met Levent Türkmen, directeur SUREbusiness, RISK-CIO Tony Dingemanse en Maurice Wagenaar en Muriel Versteegh, respectievelijk directeur Volmacht en senior data scientist bij Nationale-Nederlanden.

Arjan begint met een verhaal over de broers en papiermakers Montgolfier. Zij experimenteerden met de draagkracht van warme lucht en waren de uitvinders van de luchtballon. "Met

AI heeft dit niets te maken. Maar het laat zien dat wanneer je nieuwe technieken en inzichten projecteert op je business, je goud in handen kunt hebben."

Daarna vraagt hij de zaal: 'Heeft AI in onze business de meeste impact op efficiëntie en kostenbesparing, of zit de waarde vooral in klantbediening en commercie?' Van de aanwezigen denkt 60% dat de impact van AI op de operationele processen het grootst is. Een uitslag die Levent Türkmen logisch vindt. "De meesten van ons zijn bezig met het zo goed mogelijk laten lopen van de volmachtprocessen. AI kan daar goede tooling in zijn. Ook bij SUREbusiness richten wij ons vooral op efficiency. Wij proberen tegen zo laag mogelijke kosten polissen te administreren en risico's te beoordelen."

Levent bekent eerlijk dat de implementatie van AI binnen een deel van het acceptatieproces bij SUREbusiness niet direct succesvol was. "We begonnen heel enthousiast met een leuke acceptatie-assistent, die meekijkt naar aanvragen voor bijvoorbeeld auto's. Maar wij hebben onderschat dat de gemiddelde aanvraag bij ons een aantal dekkingen bevat. Helaas werkt AI slechts voor die ene dekking, toch zijn we blij dat we de eerste stap hebben gezet."

Ook Tony Dingemanse vindt de uitslag van de peiling niet verrassend. "Kostenbesparing is in de volmachtsector absoluut belangrijk, maar dat is goede klantbediening óók. Bij RISK hebben wij in-house, met onze eigen data-scientists en IT-medewerkers, een aantal AI-agents ontwikkeld die er bijvoorbeeld voor zorgen dat een klant terecht komt bij de juiste schadebehandelaar en dat die medewerker direct beschikt over de juiste polisvoorwaarden. De feedback van de behandelaar gebruiken we vervolgens om die agents nog beter te maken."

Muriel Versteegh vertelt over het Claims STP-model dat Nationale-Nederlanden ontwikkelde. Het model kijkt onder andere naar de oorzaak van de schade, leest de polisvoorwaarden uit, beoordeelt of expertise nodig is, zet facturen om in data, zoekt op internet naar de huidige nieuwprijs van het product en stelt de hoogte vast van het eventuele schadebedrag. "Eenvoudige, minder arbeidsintensieve claims

worden geautomatiseerd afgehandeld en we verwachten dat in de toekomst een groot deel van de overige claims ook afgehandeld wordt door AI-agents. De doorlooptijd van onze processen wordt daardoor sneller en dat leidt tot een hogere klanttevredenheid."

Kennis, kosten, mankracht, tijd en datakwaliteit zijn volgens Arjan bottlenecks die het inzetten van AI kunnen hinderen. Hij vraagt Maurice Wagenaar hoe hij dat ziet. "Het begint altijd bij juiste data", is zijn antwoord. "De afgelopen jaren hebben we met onze gevolmachtigden veel voortgang geboekt in de beheersing en voorspelbaarheid van onze portefeuille. We maken winst en de combined ratio's zijn over het algemeen goed. Onze risico-acceptatie tool gaat nu data vanuit de gevolmachtigden combineren met externe koppelingen en die vertalen naar klantwaarden. Zodat gevolmachtigden een signaal krijgen dat er iets met onze gezamenlijke klant, of diens omgeving aan de hand is. Ook gaan we gevolmachtigden informeren over de keuringen van Scope 10 en 12. Op die manier proberen we steeds meer waarde toe te voegen in de keten."

De uitspraken van Maurice stemmen Levent tevreden. "Ik denk dat het goed is als verzekeraars die al in AI investeren ons daarin meenemen. Zodat wij in staat zijn om die toepassingen ook aan de kant van de gevolmachtigden te implementeren. Met de Commissie Innovatie gaan we daar veel tijd en energie insteken."

Ook Tony vindt het belangrijk dat de partijen de handen ineen slaan. "De ontwikkeling van AI gaat vele malen sneller dan die van het internet. Alleen krijg je het niet voor elkaar, samen kunnen we ervoor zorgen dat de volmachtsector nóg beter wordt. De techniek is er klaar voor, dus pak dit op met je partners."

Arjan sluit zich bij de woorden van Levent en Tony aan. "Ik kijk ernaar uit om samen met jullie te bouwen aan een volmachtbranche die efficiënter én klantgerichter werkt."



AI in de Assurantie- en Volmachtmarkt: **Individuele Innovatie of Gezamenlijke Kracht?**

Als commissie digitalisering binnen de NVGA zien we dat AI steeds vaker een sleutelrol speelt in de ontwikkeling van onze sector. Waar AI eerst nog als een abstract begrip werd gezien, wordt het nu concreet ingezet om processen te optimaliseren, risico's beter te beheersen en klantinteracties te verbeteren.

Maar innovatie gaat niet alleen over technologie; het gaat ook over de manier waarop we deze toepassen in de praktijk. Denk aan geavanceerde data-analysetools die acceptatieprocessen verfijnen, slimme systemen die fraude sneller detecteren of geautomatiseerde schadeafhandeling die de klanttevredenheid verhoogt. Voor de komende twee jaar ziet de NVGA bovendien mogelijkheden waarin AI-agents niet alleen ondersteunen, maar daadwerkelijk delen van het werk overnemen. In schadeafwikkeling en acceptatie kunnen deze technologieën een substantiële rol gaan spelen, waardoor processen sneller en efficiënter verlopen. Op dit moment ligt de focus echter vooral op kleinere stappen, zoals het automatiseren en versnellen van administratieve taken, zodat adviseurs en acceptanten zich kunnen richten op meer klantgerichte werkzaamheden.

Tegelijkertijd roept de opkomst van AI binnen onze branche een voor de NVGA fundamentele vraag op: moeten we AI beschouwen als een concurrentievoordeel, waarbij elke gevolmachtigd agent (GA) zijn eigen strategie bepaalt? Of ligt de echte kracht juist in samenwerking, waarbij we kennis en technologie delen om als sector gezamenlijk te innoveren?

AI als Concurrentievoordeel

Voor veel GA's kan AI een manier zijn om zich te onderscheiden. Door te investeren in geavanceerde AI-oplossingen, zoals slimme acceptatiemodellen, voorspellende schademodelen en gepersonaliseerde klantbenadering, kunnen organisaties hun efficiëntie verhogen en kosten verlagen.

AI maakt het mogelijk om sneller en nauwkeuriger risico's te analyseren, fraudepatronen te herkennen en klanten gericht te bedienen. Dit kan niet alleen leiden tot een efficiëntere bedrijfsvoering, maar ook tot een betere concurrentiepositie binnen de markt. GA's die vroegtijdig AI adopteren en integreren in hun processen, kunnen daardoor een voorsprong krijgen op anderen.

Daarnaast kan AI helpen om maatwerk-oplossingen te bieden. In plaats van generieke verzekeringsproducten, kunnen GA's met behulp van AI op basis van gedrags- en risicodata proposities ontwikkelen die beter aansluiten bij de specifieke behoeften van klanten. Dit biedt kansen om klanten loyaler te maken en de waardepropositie te versterken.



eBlinqx Risico- management met AI-functionnalitéit

Complete verwerking van je risicomanagementgesprek in slechts 15 minuten met volledige, uniforme rapporten in je eigen huisstijl én geautomatiseerde taken in je CRM-systeem.



blinqx.tech/producten/risicomanagement



powered by  inpact

JOUW VERZEKERINGSZAKEN OVERZICHTELIJK OP 1 PLATFORM

Ontdek het voordeel van jarenlange verzekeringskennis, gebundeld in een volledige oplossing om jou efficiënter te laten werken. Van verzekeraar naar tussenpersoon en eindklant, ontdek de voordelen van de API first strategie en soepele workflows en werk gemakkelijk in één systeem met het Impact Insurance Platform.



Verzekeraars stellen enorme hoeveelheden informatie beschikbaar, maar deze is niet altijd even eenvoudig toegankelijk. Met AI kunnen GA-medewerkers en financiële adviseurs snel en gericht vragen stellen en toegespitste antwoorden ontvangen. Dit bespaart niet alleen tijd, maar verhoogt ook de efficiëntie en kwaliteit van de dienstverlening.

De toename van regelgeving en de behoefte aan nauwkeurige documentatie leggen een steeds grotere administratieve last op adviseurs. Generatieve AI wordt daarom ingezet om gespreksverslagen automatisch te genereren en actiepunten te benoemen. Dit helpt adviseurs om te voldoen aan hun zorgplicht en vermindert de administratieve druk. Door deze automatisering kunnen adviseurs zich meer richten op persoonlijk contact en advies, zonder dat dit ten koste gaat van compliance.

Daarnaast kunnen GA's met AI voorspelmodellen financiële adviseurs helpen om hun schaarse tijd efficiënter te besteden. Op basis van data-analyses kan AI voorspellen welke klanten op korte termijn behoefte hebben aan advies, waardoor adviseurs gericht te werk kunnen gaan en effectiever leads kunnen opvolgen.

AI als Gezamenlijke Kracht

Tegelijkertijd brengt AI aanzienlijke kosten en complexe implementatietrajecten met zich mee. De ontwikkeling van hoogwaardige modellen vereist grote hoeveelheden data, specialistische kennis en doorlopende optimalisatie. Dit maakt AI voor individuele GA's een uitdaging, zowel qua investering als qua beheer. Hier ligt een kans om gezamenlijk op te trekken.

Door als volmachtmarkt samen te werken, bijvoorbeeld door de standaardisatie van data en de verbetering van datakwaliteit gezamenlijk aan te pakken, kunnen we efficiënter en effectiever innoveren. Collectieve initiatieven, zoals striktere protocollen

voor gegevensuitwisseling en sectorbrede standaarden voor AI-implementatie, kunnen de kracht van AI toegankelijker maken voor alle GA's. Dit voorkomt dat iedere partij afzonderlijk moet investeren in de ontwikkeling van uniforme datamodellen en draagt bij aan een meer transparante en efficiënte keten.

Bovendien kunnen we door samenwerking sectorbrede normen en richtlijnen ontwikkelen, zodat AI op een ethische en transparante manier wordt ingezet. Dit draagt bij aan een eerlijke markt, waarin de inzet van AI niet leidt tot ongewenste uitsluitingen of ondoorzichtige besluitvorming.

Denken vanuit de keten

De NVGA ziet een hybride aanpak als de weg vooruit: GA's kunnen AI benutten voor hun eigen strategie en klantpropositie, terwijl samenwerking binnen de keten zorgt voor bredere toegankelijkheid en een sterkere marktpositie. Daarbij richt NVGA zich op het bespoedigen van niet-concurrentiële zaken, zoals de standaardisatie van datakwaliteit, het strakker inregelen van protocollen tussen alle betrokken partijen en het bespoedigen van innovatie door mee te sturen in duurzame inrichtingskeuzes tussen GA, verzekeraar en IT-partners. Door deze fundamenten te versterken, kan de gehele keten versnellen en optimaal profiteren van de mogelijkheden die technologische ontwikkelingen bieden.

De toekomst van de volmachtmarkt ligt in de samenwerking en innovatie; alleen door verenigde inspanningen kunnen we de volledige potentie van AI benutten en een krachtige, veerkrachtige sector opbouwen die klaar is voor de uitdagingen van morgen.

De auteurs van dit artikel zijn: Anne-Marie de Graaf-Dekker (Manager IT bij Ardonagh Nederland) en Koen Pijnenburg (CIO Veldsink Groep). Zij zijn beiden lid van de commissie digitalisering van de NVGA, waarvan Nienke van Oers de voorzitter is.

Volmacht in haar kracht

maaslloyd

SCHADEVERZEKERINGEN

www.maaslloyd.nl

anva 6

Het nummer-1-platform in de verzekeringsbranche

 **anva** Future Finance
Technology.

anva.nl

AGENDA

NVGA-EVENTS

10&11

JUN 2025

European MGA Summit

Met NVGA-voorzitter
Valentina Visser als
spreker

02

OKT 2025

Overleg

NVGA-inkomensgevolmachtigden

13

JUN 2025

NVGA-jubileumfeest

Middagprogramma voor leden
en genodigden (met partners) in
Hotel Nassau in Breda

29

OKT 2025

Ledenreis

Ledenreis naar München
tot en met 31 oktober

24

SEPT 2025

Golfevent

Voor leden en businesspartners bij
Golfclub Cromstrijen in Numansdorp

06&25

NOV 2025

NVGA- ledenbijeenkomsten



'We richten ons op zakelijke risico's waar verzekeringsoplossingen niet vanzelfsprekend zijn'

Arthur Goes en Arno Wijnands, Victor Insurance

Victor Insurance richt zich uitsluitend op zakelijke schadeverzekeringen. Het volmachtbedrijf binnen de Marsh McLennan Groep creëert vooral oplossingen voor moeilijk verzekerbare niches. Bij de Nederlandse vestiging in Rotterdam werken ze daarvoor veelal samen met buitenlandse verzekeraars. Arno Wijnands, country manager Victor Nederland, en Arthur Goes, leader underwriting, zijn trots op de unieke positie die Victor Insurance op de Nederlandse volmachtmarkt heeft. "We vinden altijd wel een verzekeraar waar we het risico kunnen onderbrengen, desnoods in het buitenland."

Tekst Martin Veldhuizen

Het gesprek met Arno en Arthur begint met een zoektocht naar de toegang tot het dakterras. Het pal naast het Centraal Station van Rotterdam gelegen Groothandelsgebouw, waarin Victor Insurance Nederland is gehuisvest, wordt gerenoveerd en dat zorgt voor afgesloten deuren. Maar als we voor de fotoshoot uiteindelijk de juiste weg gevonden hebben, is het uitzicht over de stad fenomenaal, ondanks of misschien wel dankzij de onheilsPELLende lucht.

Speelveld

Enmaal binnen vertelt het duo enthousiast over de visie van Victor Insurance, dat driehonderd jaar geleden als Mees & Zoonen begon. Inmiddels is het als dochteronderneming van Marsh McLennan een van de grootste volmachtbedrijven ter wereld. "De oneliner die in de verzekeringsbranche vaak wordt gebruikt, is dat we het mogelijk willen maken dat mensen zich kunnen verzekeren. Wij richten ons vooral op







'Natuurlijk kan AI behulpzaam zijn, maar onze maatwerkproducten zijn daar minder geschikt voor'

Arthur Goes

Leader underwriting

zakelijke risico's waar verzekeringsoplossingen niet vanzelfsprekend zijn. Daarbij begeven we ons in het speelveld waar het risico te complex is voor de provinciale verzekeraar, maar voor beursverzekeraars juist iets te klein. In dat speelveld kiezen we voor het ontwikkelen van maatwerkproducten voor een aantal specifieke segmenten en een selecte groep partners waarmee we samenwerken", zegt Arthur.

Koeriers- en taxibedrijven, elektrische deelauto's en beachclubs zijn enkele voorbeelden van segmenten waarvoor Victor Insurance een oplossing biedt. Arthur: "Voor dit soort doelgroepen is er bijna geen capaciteit op de Nederlandse markt. Generalistische oplossingen zijn voor hen onbetaalbaar, maar als bij jouw bedrijf het klantbelang centraal staat, zul je toch echt met een verzekeringsproduct moeten komen. Omdat Victor Insurance onderdeel is van een internationale organisatie beschikken we over capaciteit waar anderen geen toegang toe hebben. Verder hebben we zó veel kennis in huis, dat we vrijwel altijd een oplossing kunnen verzinnen om risico's verzekeraar te maken."

Marsh McLennan

"Ons brandproduct is niet heel anders dan brandverzekeringen van andere partijen", gaat Arno verder. "Het is veel meer de combinatie van factoren die ons uniek maakt. Ik denk aan de ervaring en expertise van de medewerkers, de manier waarop we met onze klanten communiceren, de producten die we kunnen bieden en de internationale inkoopmogelijkheden. Dat we daarbij altijd kunnen steunen op ons moederbedrijf is een enorm voordeel."

Arthur haalt de periode waarin de wereld in de greep was van het coronavirus als voorbeeld aan. Terwijl veel bedrijven worstelden met de noodgedwongen lockdown en in allerlei digitaal werken mogelijk moesten maken, waren thuiswerken en meetings via Zoom bij Victor Insurance al aan de orde van de dag. "Omdat we vaak digitale vergaderingen hebben met vestigingen in andere landen, lag de infrastructuur er al. We hoefden geen extra servers te installeren en geen extra accounts aan te maken. Het enige verschil was dat we tijdens corona alle dagen in de week thuiswerkten in plaats van één of twee."

'De deur staat wijd open voor Nederlandse partijen die lastige risico's verzekeraar willen maken'



Arno Wijnands
Country manager

Dat Victor Insurance een dochteronderneming is van Marsh McLennan heeft echter niet alleen maar voordelen, bekent Arno. "Als volmachtbedrijf krijgen we door verzekeraars allerlei, vaak door de DNB gedreven, regels opgelegd. Maar we hebben ook te maken met veiligheidsnormen en compliance-eisen van ons moederbedrijf. Daardoor duurt het implementeren van een applicatie van een externe leverancier of het vermarkten van een nieuw product bij ons vaak net even wat langer dan we willen."

Risicomanagement

Victor Insurance werkt het liefst samen met grote, professionele advieskantoren, die zich op basis van goed risicomanagement op de zakelijke markt richten of gespecialiseerd zijn in een niche. Arno: "Bij ons taxiproduct werken we samen met slechts één tussenpersoon. Voor horeca geldt dat we met een handvol tussenpersonen zaken doen. Binnenkort introduceren we een nieuwe onroerend goed propositie en ook die zetten we via een selectief groepje tussenpersonen in de markt, bij kantoren die in die wereld thuis zijn. Niet alleen wij leveren daarmee

een uniek product, dat geldt ook voor de tussenpersoon. Die heeft niets aan een product dat overal verkrijgbaar is."

Bij de ontwikkeling van nieuwe producten en de primaire bedrijfsprocessen maakt Victor Insurance nauwelijks gebruik van AI, het centrale thema van deze editie van GA-magazine. "Ik ben op dat gebied een beetje ouderwets", bekent Arthur. "In de ondersteunende sfeer, bijvoorbeeld bij de vergelijking van polisvoorwaarden, hebben we een eigen corporate AI-tool, maar die gebruiken we niet in ons acceptatie- en schadebehandelingsproces. AI is interessant wanneer je op basis van veel data AI zaken kunt laten analyseren en als je voor grote volumes gaat. Onze maatwerkproducten zijn daar minder geschikt voor. Natuurlijk kan AI behulpzaam zijn, maar ons vak draait ook om kennis en ervaring. Dat stop je niet zomaar in een algoritme."

Paternalistisch

Arthur noemt het volmachtkanaal een ideale omgeving om relatief snel een nieuw product in de markt te zetten of om zaken te testen.



Het leven is een avontuur.

AG verzekert het.

Samen met
Gevolmachtigd Agenten

AG Insurance NV - Bijkantoor Nederland
Zuid-Hollandlaan 7
2596 AL Den Haag
info.nl@aginsurance.nl

postex[®]

Maak klantcommunicatie eenvoudiger, efficiënter én compliant.

**Postex maakt het verschil voor verzekeraars én
gevolmachtigden**



All-in-one platform: combineer alle kanalen en betaalopties voor een optimale klantervaring.



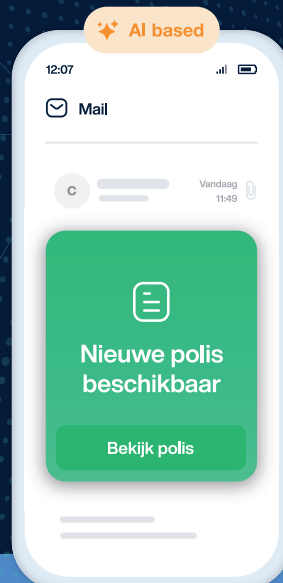
Direct compliant met alle regelgeving (polisvoorwaarden, DORA, EAA).



Volledig traceerbare communicatie dankzij geregistreerde verzendadministratie.



Hogere klanttevredenheid door snelle, persoonlijke digitale communicatie.



Toonaangevende financiële dienstverleners zoals Klaverblad, Quintes en Zicht gingen u voor.
www.postex.com/verzekeraars

Maar hij plaatst ook een kanttekening. "Ik vind dat een volmachtbedrijf zijn eigen producten moet hebben, anders ben je alleen maar een verlengstuk van de verzekeraar. En ik vind Nederlandse verzekeraars best wel paternalistisch. Ze behandelen volmachten te veel als gestandaardiseerde verwerkingsunit, die de werkzaamheden tegen lagere kosten uitvoert. Het unieke karakter van het volmachtmodel wordt in mijn ogen te weinig erkend."

Het is hem ook een doorn in het oog dat verzekeraars tot in detail voorschrijven, hoe je als gevolmachtigde aan de wet- en regelgeving moet voldoen. "Verzekeraars zoeken de rechtvaardiging daarvan in de regels van DNB. Maar als we een samenwerkingsovereenkomst van tien pagina's voorleggen bij de juridische collega's van Marsh McLennan, dan krijgen we te horen dat een beetje meer speelruimte nodig is om op een prettige en goede manier zaken met elkaar te kunnen doen." Toch gebruikt hij het Nederlandse volmachtmodel vaak als verkoopargument naar buitenlandse verzekeraars. "Maar we krijgen van hen wel meer vrijheid om op onze eigen manier aan de wet- en regelgeving te voldoen."

Top 100

De toekomst voor Victor Insurance ziet Arthur bijzonder rooskleurig. "Als we, met medewerking van de verzekeraars, alle registers opentrekken, dan kunnen wij bovenaan de top

100 van grootste intermediairbedrijven van AM staan. Dat is niet onze ambitie, maar het zegt iets over onze mogelijkheden wanneer we ons richten op het verzekerbbaar maken en houden van bijzondere doelgroepen. Door standaardisatie in het provinciale deel en het ophogen van de minimum premies in de co-assurantie liggen er voor ons volop kansen. We vinden altijd wel een verzekeraar waar we het risico kunnen onderbrengen, desnoods in het buitenland. Daarmee zorgen we voor continuïteit voor onze klanten, ook als de schaderesultaten minder goed zijn."

Dat steeds meer huisvolmachten door toegenomen wet- en regelgeving verdwijnen, vindt Arno zonde. En dat het aantal Nederlandse verzekeraars met capaciteit voor de volmachtmarkt is teruggelopen, noemt hij een slechte ontwikkeling. Hij roept de NVGA en haar leden dan ook op om de blik verder te leggen dan de Nederlandse markt. "Toen ik een jaar geleden bij Victor kwam, had ik geen idee hoe groot én onbekend we in Nederland zijn. Aan die naamsbekendheid willen we iets doen. Want hoewel verreweg het grootste deel van onze portefeuille verzekerd is bij buitenlandse verzekeraars, staat de deur wijd open voor Nederlandse partijen die lastige risico's verzekerbbaar willen maken. We hopen dat partijen die, net als wij, inspelen op nieuwe risico's en nieuwe manieren van verzekeren ons weten te vinden."

Arthur Goes begon zijn carrière in de verzekeringsbranche in 1986 op de afdeling motorrijtuigen van Nationale-Nederlanden. Daarna volgden functies bij verschillende bedrijven, waaronder Royal & Sun Alliance, Avéro Achmea en Voogd & Voogd. Als zelfstandige adviseerde hij vervolgens ruim tien jaar verzekeraars, tussenpersonen en volmachtbedrijven, tot hij op 1 april 2020 bij Victor Insurance weer in loondienst trad. "Ik vind samen met de klant aan een nieuw product bouwen nog steeds een zeer boeiend proces."

Arno Wijnands maakte in 1988 bij Donkervoort Assurantiën zijn entree op de assurantiemarkt. Hij werkte daarna in verschillende rollen bij onder andere Aon, Endemol Shine Group, SAA Verzekeringen en SUREbusiness. Sinds mei 2024 is Arno werkzaam bij Victor Insurance. "De time-to-market van klantvraag, idee tot product is bij een gevolmachtigde tien keer sneller dan bij een verzekeraar. Dat spreekt mij enorm aan, bovendien werk ik bij Victor met een geweldig mooi team."

Avéro Achmea en Sector Orange bouwen totaaloplossing voor volmachtmarkt

De volmachtssystemen van Avéro Achmea worden in hoog tempo gemoderniseerd. Met IT-partner Sector Orange bouwt de verzekeraar gestaag aan een robuuste en uiterst innovatieve totaaloplossing voor de volmachtbranche. Propositiemanager Zakelijke Markt Nienke de Boer reflecteert samen met Quintin Nouwen, Managing Partner bij Sector Orange, op de behaalde resultaten. En ze kijken vooruit: "Dit wordt de opmars naar versnelling."

"Wij zijn in 2019 begonnen als IT-bedrijf met een missie om nieuwe oplossingen te ontwikkelen voor de volmachtwereld", zegt Quintin. "Nu we 6 jaar verder zijn en als softwareontwikkelaar op volle sterkte, merken we dat de innovatie in een stroomversnelling komt. Dat moet ook, want met 40 verzekeraars en 125 volmachtpartijen ontkom je er niet aan om zaken als communicatie en de uitrol van producten te uniformeren en automatiseren. Avéro Achmea is wat dat betreft een echte koploper. Sinds de start van onze

samenwerking zijn we er al in geslaagd om de time-to-market van producten aanzienlijk terug te brengen."

Ontwikkelingen gaan razendsnel

"Uiteindelijk willen we aanpassingen realtime verwerken", vult Nienke aan. "Zover zijn we nog niet, maar met de ParticulierOpZeker (POZ) komen we al dicht in de buurt. Wanneer we nu een premiewijziging doorvoeren in een product van POZ is dat met een bericht aan



Nienke de Boer en Quintin Nouwen

Sector Orange snel geregeld. Ondertussen vernieuwen we de BedrijfActiefPolis samen met Sector Orange. En we voegen nieuwe producten toe. Onze Extra Kostenverzekering en Bestuurdersaansprakelijkheid zijn nu bijna gereed. Daarna volgt onze verzekering voor Werkmaterieel."

"De ontwikkelingen gaan razendsnel. Dat is echt het resultaat van ons partnerschap met Sector Orange, waardoor het complete pakket met geactualiseerde producten, dekkingen en voorwaarden volgens de laatste standaarden beschikbaar is voor de markt. Daarbij ondersteunen we volmachtpartijen vanuit Brein, onze online kennisbank. Adviseurs hoeven dus niet meer te bellen met vragen over bijvoorbeeld acceptatieregels. Die kennis zit allemaal in Brein en is digitaal veel sneller en makkelijker beschikbaar."

Sprong vooruit dankzij kennisuitwisseling

Quintin: "We maken ook stappen voor het digitaliseren en het behandelen van maatwerk en uitval bij acceptatie. Daarvoor ontwikkelden we in samenwerking met Avéro Achmea de nieuwe Orange Risk en Special Limits module. Een gezamenlijk initiatief om versnelling te realiseren in het acceptatieproces van de volmachten. Een grote sprong vooruit voor de hele markt."

"Met de migratie naar Sector Orange nemen we gelijk de uitbreiding van de hoedanigheden mee", licht Nienke toe. "Concreet komt het erop neer dat

het aantal polissen waar een menselijk besluit op moet volgen, naar beneden gaat. Dat scheelt veel wachttijd, niet alleen voor de adviseur, maar ook voor diens relaties."

Optimale gebruiksvriendelijkheid is doorslaggevend

De module Orange Risks wordt ontwikkeld om volledig systeemafhankelijk te integreren met alle gangbare platforms. Nienke: "Daarnaast is gebruiksvriendelijkheid doorslaggevend bij alle nieuwe ontwikkelingen. Die moet optimaal zijn, want we willen natuurlijk niet dat de optimalisatie van doorlooptijden aan de andere kant weer verloren gaat doordat adviseurs er niet makkelijk mee kunnen werken. Zij moeten per saldo juist meer tijd overhouden die ze kunnen besteden aan de waarde van hun advies."

"Voordat we de samenwerking met Sector Orange hadden, was het doorvoeren van wijzigingen in onze producten een ingewikkeld proces. Dat is nu een stuk eenvoudiger dankzij de stappen die we hebben gemaakt. Met realtime wijzigingen als ambitieuze stip op de horizon." Quintin laat er geen twijfel over bestaan: "Die realtime aanpassingen komen steeds dichterbij. We leggen de lat steeds een stukje hoger, want de volgende stap is dat de collega's van Avéro Achmea toekomstige aanpassingen helemaal zelf kunnen doen." Nienke: "Op deze manier komen de wijzigingen nog sneller ter beschikking voor onze volmachten."

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





Alwien Geerts, George Geldof, Sander aan de Wiel en Sandra Killop

'Voldoe je aan DORA, dan kun je risico's ook echt afwenden'



Vanaf 17 januari dit jaar moeten financiële entiteiten voldoen aan de 'Digital Operational Resilience Act', kortweg DORA. Deze Europese verordening bevat uniforme eisen voor informatiebeveiliging en cybersecurity van bedrijven die actief zijn in de financiële sector. Alwien Geerts, George Geldof, Sander aan de Wiel en Sandra Killop van de werkgroep Uitbesteding Primaire Processen ICT kijken terug op een pittige, maar leuke opdracht. "We hebben in relatief korte tijd de volmachtmarkt volop in beweging gekregen."

Tekst Martin Veldhuizen

Laten we met de belangrijkste vraag beginnen: is de volmachtbranche per 17 januari DORA-proof?

Sandra Killop: "Financiële instellingen, waaronder gevolmachtigden, met meer dan 250 man personeel en een jaaromzet groter dan 50 miljoen euro en/of een balans hoger dan 43 miljoen euro vallen *direct* onder DORA. Voor die grote volmachten hebben we als werkgroep een selfassessment en een gap-analyse ontwikkeld, als aanvulling op het Werkprogramma Risicobeoordeling Volmacht (WRV). Dit self-assessment bevat extra beheersmaatregelen,

specifiek voor deze grote volmachten. Hiermee kunnen ze toetsen of ze wel of niet voldoen aan de DORA vereisten. Uit de analyse bleek dat deze volmachten in grote lijnen voldoen aan de opzet en het bestaan van de eisen van DORA."

Sander aan de Wiel: "Die uitkomst was echt positief. Een enkeling heeft op onderdelen nog wel wat werk te verrichten. In de loop van dit jaar zal blijken of de opzet en het bestaan van de DORA-taken, die in het Werkprogramma Risicobeheersing Volmachten zijn vertaald, ook in de praktijk werken."

Verreweg de meeste gevolmachtigden vallen indirect onder toezicht van DORA. Zij moesten aanvankelijk het informatieregister vullen, maar die eis is vervallen?

Alwien Geerts: "We kregen vrij laat van DNB door dat dit inderdaad niet meer nodig is. Maar in het kader van uitbestedingen willen verzekeraars wel zicht hebben op de risico's in de keten van hun volmachten. Daarom gaan wij het informatieregister (dat in ontwikkeling was) in een iets andere vorm op Volmachtplein plaatsen. Zodat we wel een centraal register hebben voor alle uitbestedingen, ook die niet IT-gerelateerd zijn zoals postverwerking, schadebehandeling of incasso. We noemen dit het uitbestedingsregister, maar proberen zoveel mogelijk de opzet en de structuur van het oorspronkelijke informatieregister aan te houden. Zodat we dat vrij snel kunnen aanpassen wanneer de toezichthouder van mening verandert en ook gevolmachtigden die indirect onder DORA vallen alsnog inzage moeten geven via het informatieregister."

George Geldof: "Dat gevolmachtigden die niet onder direct toezicht vallen bij nader inzien geen informatie hoeven aan te leveren via het informatieregister, is voor mij een belangrijk signaal dat de Nederlandse toezichthouders pragmatisch en met proportionaliteit kijken naar de schaal en de omvang van het risico als werk wordt uitbesteed. Op een stortvloed van regelgeving zit tenslotte niemand te wachten."



DORA heeft geleid tot 14 extra taken in het Werkprogramma Risicobeheersing Volmachten, 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 DORA, waarin staat beschreven welke actie wordt genomen als er een calamiteit ontstaat bij een IT-leverancier. Daarnaast zijn eisen omtrent uitbesteding verder aangescherpt, bijvoorbeeld over zaken die contractueel geregeld moeten zijn en de aanwezigheid van concrete exit-afspraken.



Is het Werkprogramma helemaal klaar voor DORA?

Alwien: "Het Werkprogramma is voor alle gevolmachtigden. Verschillende taken zijn toegevoegd aan het Werkprogramma, maar we hebben nu al een paar zaken gevonden die we willen finetunen. Ook moeten er nog enkele aanvullende aspecten die verband houden met de informatieveiligheid opgenomen worden in de samenwerkingsovereenkomsten tussen verzekeraars en gevolmachtigden. Deze worden vervolgens ook aan de taken in het WRV toegevoegd. Maar die aanpassingen komen in het Werkprogramma van 2026."

Wat staat er de komende maanden nog op het programma?

Alwien: "Als werkgroep willen we ook het incidentenregister op Volmactplein krijgen. Met één platform voor het registreren van (major) incidenten voorkomen we dat gevolmachtigden alle verzekeraars waarvan ze een volmacht hebben individueel moeten informeren als er een incident is. Gevolmachtigden kunnen daardoor alle tijd en aandacht steken in het oplossen van het incident. En als we ervoor zorgen dat dit incidentenregister aansluit bij het centrale AFM-register, dan wordt de rapportage naar de AFM ook een stuk makkelijker."

Sander: "We willen ook een greenlist samenstellen, een lijst van systeemhuizen en (IT-) leveranciers die voldoen aan DORA. Hopelijk wordt die lijst steeds groter, maar we zullen ook periodiek moeten toetsen of de bedrijven op de greenlist nog steeds aan de criteria voldoen die we (vertegenwoordigers vanuit de NVGA en Verbond van Verzekeraars) eraan gaan stellen. Bijvoorbeeld wanneer de wetgeving is veranderd. Overigens mag je als gevolmachtigde uiteraard ook samenwerken met een partij die niet op de greenlist staat. In dat geval zul je de risicoanalyse samen met de leverancier moeten doen. Met het opzetten van de greenlist willen we voor de keten de 'goedkeuring' op de (onder) uitbesteding efficiënter, uniformer en doeltreffender inrichten."



Hebben uw adviseurs alle risico's in beeld?

Scan de QR-code en lees meer over risicogestuurd adviseren



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

Sandra: "De Leidraad IT-risico's Volmacht kreeg vorig jaar voor het laatst een update. We willen deze leidraad dit jaar aanscherpen met elementen uit DORA. Naast de totstandkoming van de greenlist willen we ook toewerken naar de afgifte van een assurance verklaring die de normering uit de 'DNB Good practice informatiebeveiliging 2023' en DORA afdekt. Het gaat dan vooral om risico's met grote impact, zoals incidentmanagement, informatiebeveiliging en de beschikbaarheid en continuïteit van de processen."

Jullie maken een tevreden indruk. Klopt dat?

George: "Ik denk dat we erin geslaagd zijn het risicobewustzijn rondom ICT-vraagstukken te bevorderen. DORA is meer dan een door de wet opgelegde formaliteit. Voldoe je aan DORA, dan kun je risico's ook echt afwenden."

Sander: "Vanuit de werkgroep hebben we veel aandacht aan DORA besteed. Zo hebben we in december en begin januari webinars georganiseerd. Die zijn goed bezocht door gevolmachtigden én hun IT-leveranciers. Het risicobewustzijn is hierdoor zeer zeker verhoogd. De komende tijd zullen we nog aandacht besteden aan het onderdeel incidenten en de informatie over DORA updaten."

Sandra: "Veel gevolmachtigden vroegen ons mee te kijken naar en mee te denken over de contracten met hun leveranciers. Dat geeft aan dat ze hier serieus mee bezig zijn. Dat vind ik zeer positief."

Alwien: "De exacte informatie vanuit de toezichthouder kwam vrij laat, waardoor we in een kort tijdsbestek de markt moesten mobiliseren. Ik kijk met gepaste trots terug op het feit dat we in relatief korte tijd de markt volop in beweging hebben gekregen. Dat vind ik ook een compliment voor alle partijen in de volmachtbranche. We mopperen weleens op elkaar, maar als werkgroep zijn wij een mooi voorbeeld van de goede samenwerking tussen verzekeraars en gevolmachtigden. Ikzelf heb best veel telefoontjes van collega's gekregen met een bepaalde hulpvraag. Mijn gevoel zegt dat iedereen heel serieus met DORA bezig is. En wat mij vooral positief heeft verrast, is dat leveranciers snel de gevraagde gegevens aanleverden, ook de partijen die minder diep in de verzekeringsmarkt zitten. Terugkijkend zeg ik: het was een pittig, maar ook een heel leuk traject."

Noot: dit artikel is een vervolg op het artikel over DORA dat in GA Magazine van september 2024 verscheen.

Voor dit artikel spraken we met Alwien Geerts, directeur van Geerts Adviesgroep, George Geldof, Carrier & Contract Manager bij One Underwriting, Sander aan de Wiel, Product Owner Volmacht bij a.s.r. en Sandra Killop, Senior Demand & Process Manager bij Nationale-Nederlanden. De werkgroep IT-risico's, waaronder DORA valt, bestaat verder uit voorzitter Adèle Jeuken van a.s.r., Peter Vogelsang van het Verbond van Verzekeraars, Martijn de Laat van Achmea, Jan de Jongh van a.s.r. en Jacqueline Jonker namens de NVGA.





'Ik wil niet achteroverleunen maar een concrete bijdrage leveren'

Het leven van Richard van Gelder, projectmanager bij Klaverblad Verzekeringen, draait voor een flink deel om kennis en kennisoverdracht. De voormalig muziekdocent en atletiektrainer speelde tot 1 januari van dit jaar onder andere een belangrijke rol in de NVGA Academy. Zo was hij jarenlang examinator bij de opleiding Gevolmachtigd Agent. "Ik denk dat we ook met de GA-opleiding een mooie bijdrage hebben geleverd aan de professionalisering van de volmachtbranche."

Tekst Martin Veldhuizen

Richard van Gelder reageert nogal verrast als ik hem benader voor een interview. Dat de NVGA met een artikel in dit ledenblad aandacht wil besteden aan zijn jarenlange inzet voor de vereniging noemt hij 'een sympathiek gebaar'. "Het is leuk dat de NVGA op deze manier waardering heeft voor de tijd die ik erin gestoken heb. Maar ik heb het niet alleen gedaan, hè. Je kunt alleen iets bereiken als je met leuke mensen samenwerkt en daarvan ben ik er heel veel tegengekomen. En ik heb het geluk gehad dat mijn werkgever mij de ruimte heeft gegeven iets voor de branche te doen. Het is goed dat meer kantoren hun medewerkers die gelegenheid geven."

Vriendelijk en bescheiden

Het is Richard ten voeten uit blijkt tijdens het gesprek dat we wandelend voeren door de uitlopers van Nationaal Park Veluwezoom, dat grenst aan zijn woonplaats Rozendaal. Vriendelijk en bescheiden zijn kwalificaties die van toepassing zijn op de man die het Conservatorium in Hilversum volgde en muziekdocent werd op middelbare scholen in Hilversum en Bussum. Toen hij via een leerling in aanraking kwam met het verzekeringsvak besloot hij zich om te scholen. Richard haalde met succes een aantal verzekeringsdiploma's en begon bij Rosenthal Assurantiën zijn carrière in de verzekeringsbranche.

Daarna volgden verschillende functies bij een aantal andere assurantiebedrijven, waaronder Thoma, waar hij bijna 20 jaar MT-lid en feitelijk leider van het volmachtbedrijf was.

Een blik op zijn nevenactiviteiten laat zien dat hij zijn kennis graag met anderen deelt. Richard was docent bij Stichting Assurantie Cursussen (SAC) en jarenlang voorzitter van de Stichting Exameninstituut Beroepsonderwijs Financiële Sector (EBFS). Ook had hij korte tijd zitting in het College Deskundigheid Financiële Dienstverlening (CDFD) en hij was examinator bij het NIBE-SVV. Sinds 2016 was Richard lid van de commissie juridische zaken van de NVGA. "Ik zat in de commissie ledenzaken en gaf aan dat ik daarmee wilde stoppen. Op de vraag waarom antwoordde ik dat ik mij liever bezighield met vakinhoudelijke onderwerpen. Ik heb toen de switch gemaakt naar de commissie juridische zaken. Ik vind een branchevereniging als de NVGA een nuttige instelling en ik wil niet alleen achteroverleunen, maar in gezamenlijkheid een concrete bijdrage leveren."

Opleiding Gevolmachtigd Agent

Binnen de commissie juridische zaken had Richard een voorname rol in de NVGA Academy, waarbij de kennis en vaardigheden van medewerkers in de volmachtbranche via trainings- en scholingsprogramma's worden ontwikkeld en onderhouden. De opleiding Gevolmachtigd Agent is daar een voorbeeld van. Richard dacht mee over de inhoud van het cursusboek, had ideeën over het verhogen van de kwaliteit van de opleiding, maakte en beoordeelde de examenvragen, keek examens na en hield zich bezig met de klachtenafhandeling als geëxamineerden het niet eens waren met de uitslag.



"Ik denk dat we, in samenwerking met het NIBE-SVV, een kwalitatief goede opleiding hebben neergezet. Om belangenverstrengeling te voorkomen geldt er een rolverdeling tussen de schrijvers van het cursusboek, de docenten en de examinatoren. Er is regelmatig overleg over de kwaliteit van de opleiding en er ligt een draaiboek voor het toevoegen van actualiteiten en verbeteringen aan het cursusboek. De wetgeving verandert voortdurend, net als de verzekeringsmarkt en de mensen die in de branche werkzaam zijn. De kennis die je wilt overbrengen en het niveau van de examens moet je daarom continu onderhouden."

Per 1 januari is Richard gestopt als lid van de examencommissie. Hij kijkt terug op een mooie



periode. "Op onze manier hebben we, denk ik, een bijdrage geleverd aan de verdere professionalisering van de volmachtbranche. Richting de toezichthouder is het belangrijk dat er een specifieke volmachtopleiding en een exameninstituut is, waarbij alle zaken die bij uitbesteding van belang zijn aan de orde komen. Het totale opleidingsvraagstuk zou wat mij betreft nog meer dan nu een gezamenlijk onderwerp van de NVGA en het Verbond van Verzekeraars kunnen worden. Wanneer zowel gevolmachtigden als verzekeraars zich bezighouden met de inhoud van opleidingen ontstaat er een evenwichtigere opleiding. Immers, veel medewerkers van verzekeraars volgen ook een GA-opleiding. Dat vind ik overigens een goede zaak, samen maken we de branche nog professioneler."

Klimaatverandering en biodiversiteit

Sinds december 2023 is Richard projectmanager bij Klaverblad Verzekeringen. Met zijn kennis hielp hij Tom Baken, Manager Volmacht van de verzekeraar uit Zoetermeer, bij het opzetten van het volmachtbedrijf. De eerste handtekeningen met gevolmachtigden werden eind vorig jaar gezet. De tijd die vrijkwam doordat hij zijn taak bij de NVGA neerlegde, vult hij met een van zijn andere passies. "In september word ik 67 jaar en ik denk al een tijdje na over het leven na mijn werkzame carrière. Op dit moment sluit ik niets uit: als Klaverblad en ik samen verder willen, dan blijf ik misschien ook na mijn pensioendatum. Stop ik bij Klaverblad, dan ga ik wellicht wat anders binnen de branche doen. Maar ik ga zeker niet stilzitten en vind het belangrijk om maatschappelijk actief te zijn. Omdat ik mij zeer nauw betrokken voel bij de natuur wil ik de komende jaren, binnen en/of buiten de verzekeringsbranche, de klimaatverandering en hoe we omgaan met bijvoorbeeld biodiversiteit meer op de kaart zetten. Vooral dat laatste is op dit moment nog een onderbelicht onderwerp."

Zijn plannen vult hij onder andere in als lid van de werkgroep duurzaamheid van de gemeente Rozendaal, een groep bewoners die actief is op het gebied van duurzaam wonen en duurzaam groen. Ook is hij ambassadeur van de stichting Greendustry, die als doel heeft bedrijventerreinen te vergroenen. En als gediplomeerd Natuurgids verzorgt Richard excursies in zijn woongebied, waarbij hij probeert deelnemers op een andere manier naar de natuur te laten kijken. Bij mij is hij daarin geslaagd: wat is Nationaal Park Veluwezoom een prachtig gebied!



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

Bereik meer in 2025 met

- ons duurzame schadeherstel- en expertisenetwerk
- onze innovatieve diensten zoals de Cyberwacht app
- onze verzekeringen die we doorlopend vernieuwen en verbeteren
- onze continue focus op digitaal gemak voor jou

Onze support heb je

midglas®

De standaard in glas

- ✓ Professioneel glasherstel
- ✓ Online schade melden én volgen
- ✓ Landelijk herstelnetwerk
- ✓ Duurzaam herstel mogelijk
- ✓ Real-time inzage in schades
- ✓ Meest uitgebreide dekkingvoorwaarden
- ✓ Kwaliteitscontroles



Stichting Uniformering en Informatievoorziening Volmachtketen

de stand van zaken

In deze bijdrage een update over de uitrol uniforme inrichting voor de 'Schade Zakelijk' en 'Inkomen' portefeuilles, de implementatie van het NVGA Protocol 2.0, de realisatie van het 'Uitbestedings- en Incidentenregister' en de doorontwikkeling van Volmachtplein.

Tekst Erik Geels

Aanpak UIV Zakelijk

In de afgelopen maanden hebben wij veel gevolmachtigden gesproken over hun aanpak in relatie tot de omzetting naar de uniforme inrichting voor de zakelijke producten. Het beeld is dat de uniforme inrichting onderdeel is geworden van het reguliere productmanagementproces. Nieuwe producten worden standaard volgens de uniforme inrichting ingeregeld. Het zelf opstellen van AFD-definities voor eigen producten blijkt niet altijd eenvoudig en hier speelt het SIVI met opleiding, advies en ondersteuning een belangrijke rol. De productaanpassingen binnen de portefeuille worden op logische momenten opgepakt, samenvallend met eventuele acties rondom bijvoorbeeld rationalisatie of vereiste periodieke herbeoordeling. Hoewel de SUIV-ambitie groter was, is dit naar onze mening een goede werkwijze omdat de handelingen specifiek voor uniforme inrichting opgaan in de handelingen die toch moeten worden uitgevoerd voor het beheer van de portefeuille. Het bestuur van SUIV heeft dan ook besloten om de uitrol Uniforme Inrichting Schade Zakelijk hierbij te laten aansluiten. Binnenkort communiceren wij hier uitgebreid over via de SUIV-website en gangbare media.

Uw inzet is essentieel voor het succes van de volmachtketen:

- Geef focus aan het omzetten naar UIV;
- Gebruik de analysefunctionaliteit van uw systeemhuissoftware om problemen in de inrichting vast te stellen;
- Controleer of voor de producten de AFD-definitienaam en het -versienummer correct worden geregistreerd en op de juiste wijze meekomen in het NVGA Protocol. Raadpleeg uw systeemhuis wanneer dat niet het geval is;
- Ervaart u knelpunten in de software van uw systeemhuis? Bespreek dit dan met uw systeemhuis en maak concrete afspraken over het oplossen hiervan;
- Stem af met uw verzekeraar bij vragen over de te gebruiken AFD-definitie;
- Heeft u vragen over het zelf opstellen van AFD-definities? Raadpleeg dan de informatie op de SIVI-website en het daar vermelde opleidingen aanbod. Indien nodig kunt u contact opnemen met SIVI voor vragen of onduidelikheden bij het opstellen of aanpassen.
- Blijft u problemen ervaren, neem dan contact op met SUIV (via info@suiv.nl), dan kijken wij hoe wij u verder kunnen helpen.



Stichting Uniforme Inrichting Volmachten

Aanpak UIV Inkomen / NVGA Protocol Inkomen

Voor de uitrol van het NVGA Protocol Inkomen is de afgelopen periode de focus gelegd op de omzetting naar de uniforme inrichting met één verzekeraar (a.s.r.), één gevolmachtigde (Drechtsteden Zekerheid), het systeemhuis ANVA en de leverancier van het verzuimpakket Reliforce.

Naar verwachting is, wanneer u dit leest, de omzetting van het verzuimproduct bij Drechtsteden Zekerheid een feit. De 'lessons learned' uit dit traject worden meegenomen in een blauwdruk voor de verdere uitrol. De verzekeraars en gevolmachtigden die actief zijn binnen de inkomensmarkt worden in de komende periode benaderd voor de aanpak van de omzetting naar de uniforme inrichting voor inkomensproducten en het gebruik van het NVGA Protocol Inkomen. We starten met de 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 zullen we de voortgang met u delen.

NVGA Protocol 2.0

Meer en meer wordt duidelijk hoe belangrijk het NVGA Protocol 2.0 is voor de keten in het verbeteren van de datakwaliteit voor risico- en productmanagement. De uitrol raakt de volledige keten. Frequent wordt daarom voortgangsoverleg gevoerd met onder meer de systeemhuizen en Solera. De verwachting zoals we op dit moment voor ogen hebben is dat Solera eind 2e kwartaal 2025 het CHV-platform gereed zal hebben voor verwerking van de NVGA Protocol 2.0 bestanden. De systeemhuizen leggen ondertussen de laatste hand aan het opleveren van de gewenste functionaliteit en leveren de bestanden om mee te testen. Pas nadat alle tests succesvol zijn afgerond en

de keten aantoonbaar gereed is voor de aanlevering en verwerking van de NVGA Protocol 2.0 bestanden informeren we u vanuit SUIV over het moment dat u kunt starten met de aanlevering. Tot dat moment is het niet de bedoeling dat u al start met de aanlevering op basis van het NVGA Protocol 2.0.

Uitbestedings- en Incidentenregister

Eind 2024 hebben het Platform Volmacht van het Verbond van Verzekeraars en de NVGA besloten om t.b.v. de DORA-wetgeving gezamenlijk een informatieregister te realiseren. Op basis van de berichtgeving eind januari van DNB zijn de vereisten van een DORA informatieregister voor de volmachtenketen aangepast. In gezamenlijk overleg is besloten om het gereserveerde budget aan te wenden voor de realisatie van een 'Uitbestedings- en Incidentenregister'. Een centrale plaats waar gevolmachtigden de benodigde informatie kunnen aanleveren. De specificaties voor deze registers worden momenteel opgesteld. De realisatie van deze functionaliteit staat gepland voor de 2e helft van 2025. Wij zullen u hierover nog nader informeren.

Doorontwikkeling Volmachtplein

Op dit moment wordt er gewerkt aan de uitbreiding van Volmachtplein. Vierentwintig volmachtverzekeraars participeren in dit initiatief en zullen samen met hun gevolmachtigden gebruik kunnen maken van de op te leveren modules. Inmiddels is de kick-off geweest en buigen werkgroepen samengesteld uit bij elkaar 18 vertegenwoordigers vanuit deelnemende verzekeraars en gevolmachtigden zich over de gewenste vorm en inhoud. AMIS Conclusion, de leverancier achter Volmachtplein, is belast met de realisatie van de functionaliteit. Hoewel ook hier het zwaartepunt van de activiteiten na de zomer is gepland, zullen naar verwachting de eerste resultaten vlak voor de zomer getoond kunnen worden.

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

CED biedt kennis en capaciteit

Een full service benadering van schadebehandeling

'Het afhandelen van een schadeclaim is het moment waarop volmachten en verzekeraars hun waarde kunnen bewijzen, dat weten we', zegt Karin Korstanje van CED. 'Alleen is het hebben van voldoende kennis en capaciteit, zeker in pieksituaties, niet altijd vanzelfsprekend in deze krappe arbeidsmarkt. En dat is nu precies waarbij CED kan helpen.'

Sinds vorig jaar is Karin Korstanje als Managing Director het gezicht van alle nationale en internationale claims activiteiten van CED Group, nadat zij eerder leiding gaf aan andere (internationale) afdelingen. 'CED wil Europees marktleider worden op het gebied van schadebehandeling,' stelt ze. 'Dit doen we door voortdurend te luisteren naar de behoeften van onze klanten en daarop in te spelen met kennis, capaciteit en (technologische) innovatie.'



Karin Korstanje

Maatwerkoplossing snel operationeel

Karin signaleert op dit moment twee ontwikkelingen bij volmachten en verzekeraars. 'De eerste is de schaarste aan goede schadebehandelaren, door vergrijzing en krapte op de arbeidsmarkt. De tweede is de noodzaak tot verdere kostenbeperking,' aldus Karin. Het antwoord van CED zijn onze maatwerkoplossingen voor elke behoefte aan schademanagement, direct beschikbaar en flexibel inzetbaar. 'De behoefte en de keuze van de klant zijn hierin leidend,' stelt Karin. 'CED kan delen van het administratieve proces overnemen, of het gehele schadebehandelingsproces inclusief contact met de gedupeerde, expertise en regres. En binnen enkele weken na de eerste behoefte-inventarisatie kunnen we al operationeel zijn.'

Hogere klanttevredenheid, lagere operationele kosten

CED heeft afgelopen jaren fors geïnvesteerd in een adequaat Claims-instrumentarium. Zoals de SAAS-oplossing CED Connect, een platform voor geautomatiseerde schadebehandeling.

Of de National Claims-teams in verschillende Europese landen, die op sterkte blijven dankzij eigen opleidingen en ervaren zzp'ers (CED Interim Professionals). Daarnaast heeft CED in Tunis en Sofia Claims Operations Centers, van waaruit hoogopgeleide, meertalige medewerkers ondersteuning bieden aan CED-teams of rechtstreeks aan klanten. 'Kortom', besluit Karin, 'we hebben alle kennis, capaciteit, kwaliteit, processen en systemen in huis voor kostenefficiënte en flexibele claimsoplossingen. Intussen hebben we ook een mooi trackrecord van grote marktpartijen in Nederland, België en Frankrijk die gebruik maken van (een combinatie van) onze Claims mogelijkheden. Als Europees marktleider en businesspartner dragen we zo graag bij aan een hogere klanttevredenheid en lagere operationele kosten.'



Veilig Digitaal Dossier

De meest complete oplossing
voor inkomensvolmachten



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

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



Colofon

Uitgave

jaargang 17, uitgave 47, apr 2025.

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)



Alléén oog voor U als volmachtkantoor

Exclusief met NVGA-volmachtkantoren kijken we verder vooruit, met een gedeelde visie die onze samenwerking zo succesvol maakt. Wij hebben oog voor uw kwaliteiten en worden geïnspireerd door uw verfrissende blik op de verzekeringsmarkt.

Wij kijken altijd naar mogelijkheden waarmee we U nog beter kunnen ondersteunen en waardoor we onze samenwerking verder kunnen ontwikkelen. Dat kan bijvoorbeeld door de inzet van automatisering, óf door het creëren van uw eigen huiskamer.

Deel uw inzichten en ideeën met ons. Wij kijken er graag naar en gaan het gesprek met U aan.
Bel of mail ons: 040-7 900 100, info@rhion.nl



rhion
dé volmacht
verzekeraar

ARAG



Nieuw:
ARAG Recht voor Ondernemers

Speciaal voor *ZZP'ers en MKB'ers*

ARAG Recht voor Ondernemers is er voor het voorkomen én oplossen van juridisch gedoe voor ZZP'ers en MKB'ers. Benieuwd hoe we uw ondernemende klanten hiermee de beste juridisch hulp bieden? **Neem contact op met uw Business Development Manager. Scan de QR-code voor contactgegevens.**



Scan voor contactgegevens