

#49
dec 2025

AI Act

WACHT NIET TE LANG

Commissie Inkomen
PROMINENTE ROL

AG Insurance
NIEUWE SPELER

Duurzaamheid
MEER MENSELIJKHEID



En dekking zonnepanelen en duurzaam schadeherstel

Bereik meer met onze Woonverzekeringen

Of je klant nu in een appartement of in een vrijstaand huis woont: met onze Woonverzekeringen is je klant goed beschermd tegen onverwachte schade aan huis en spullen. Met ruime dekking voor zonnepanelen, warmtepompen en onbeperkte ondersteuning bij cybercriminaliteit. Ook het eigenaarsbelang is gedekt. Ongeacht de woonsituatie kan de klant rekenen op snelle en vakkundige hulp bij schade. Ons duurzame herstelnetwerk staat klaar om schade zo snel mogelijk te verhelpen met gegarandeerde kwaliteit.

Onze support heb je



adviseur.nn.nl/volmacht



Een prachtig verenigingsjaar

Voor u ligt het decembern timer van ons GA Magazine, waarmee we een bijzonder succesvol jaar afsluiten. Een jaar waarin de NVGA opnieuw heeft laten zien wat ons sterk maakt: de verbinding tussen vakinhoud, gezelligheid en een sterk netwerk van professionals.

Beste lezer,

Met trots blikken we terug op de activiteiten die dit jaar zo bijzonder hebben gemaakt. Onze ledenbijeenkomsten werden enthousiast bezocht en boden waardevolle inzichten en inspirerende gesprekken. De golfdag op Golfclub Cromstrijen was wederom een schot in de roos – een perfecte combinatie van sportiviteit en netwerken in een prachtige setting. En wie kan de ledenreis naar München vergeten? Een reis vol mooie momenten, interessante bedrijfsbezoeken en natuurlijk de nodige gezelligheid.

In dit nummer besteden we onder andere aandacht aan verzekeraar AG uit België en volmachtbedrijf OpGroen van onze oud-voorzitter. Ook gaan we dieper in op het actuele thema inkomen

in volmacht – een onderwerp dat voor velen van u dagelijks relevant is.

Al deze mooie initiatieven waren niet mogelijk geweest zonder onze trouwe partners. Hun deelname en sponsoring van onze activiteiten hebben er in belangrijke mate aan bijgedragen dat 2025 opnieuw een prachtig verenigingsjaar is geworden. Daarvoor willen wij hen van harte bedanken.

Wij wensen u fijne feestdagen toe, vol warmte en gezelligheid. Moge 2026 voor u en uw naasten een gezond en succesvol jaar worden!

Met hartelijke groet,

Namens de redactie
Arie van den Berg



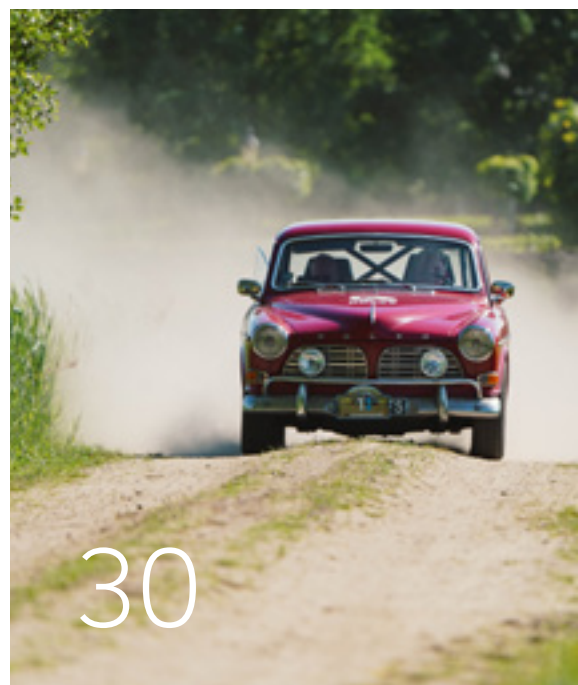
08



10



16



30



34



54



INHOUD

03

Van de redactie
Arie van den Berg

30

Agenda
NVGA-Events

07

Voorwoord
Valentina Visser

34

OpGroen
Ron Gardenier

08

Young professional
Elske Wikkerink-Hilbelink

40

Terugblik
Ledenreis

10

AI act
Anne-Marie de Graaf-Dekker en
Koen Pijnenburg

42

Leidraad Klantbelang
Centraal
Anja de Gier en Angelique Ruijgrok

16

Commissie Inkomen
Rogier Jonkman, Roel Stevens en
Rob Scholten

46

Terugblik
Golfevent

22

AG Insurance
Barend van der Wall

50

Update
SUIV

26

Directe schadeafhandeling
Nienke van Oers en Floske
Weehuizen

54

Duurzaamheid
Peter van Geijtenbeek en
Alex Henckens

Samen op zoek naar de beste oplossing

Eerst de mens

Bij Anker Rechtshulp staat het belang van onze klanten altijd voorop

✓ Een eigen vaste jurist

Altijd direct contact met een eigen vaste jurist, die de klant rechtstreeks kan bereiken zonder keuzemenu's of tussenpersonen.

✓ Korte doorlooptijden

Geen lange wachttijden maar wél direct contact binnen **3 werkdagen** en een eigen jurist voor een snelle afhandeling.

✓ Heldere communicatie

Wij houden de klant tijdens het hele proces op de hoogte, zodat duidelijk is wat er gebeurt en waar hij of zij aan toe is.

★★★★★ **8.3** 80% van onze klanten geeft ons een 8 of hoger

"Jullie kracht is de persoonlijke benadering. Een zaak aandragen is vaak emotioneel, dan wil je geen gedoe met formulieren of onvolledig juridisch advies. Juist daarom is die persoonlijke aanpak zo belangrijk."

BENIEUWD NAAR ONZE DIENSTVERLENING?

Meer weten over onze verzekeringen? Bezoek goedverzekerd.info, bel ons op **050 520 97 92** of stuur een e-mail naar ankerinsurance@anker.nl

Wij staan graag voor u klaar!





Hoogtepunten 2025

December is een mooie maand om terug te kijken naar 2025. Ik hou van het nieuwsoverzicht of de mooiste sportmomenten van het jaar op televisie.

Beste leden,

Een paar hoogtepunten uit onze markt deel ik graag. De volmachtmarkt is dit jaar de 5 miljard premie gepasseerd. Wat een mijlpaal! Het premievolume in het particuliere segment stijgt 7%. De stijging in het zakelijke segment is 3%. Ook het resultaat op boekjaar is verbeterd en dat is vooral bij auto erg welkom. Mooie ontwikkelingen op weg naar de 6,5 miljard premie in 2030 die de NVGA voorziet. We verwachten dat we zakelijk harder groeien door verruiming van de limieten bij verzekeraars, verschuiving van onderkant beurs naar volmacht en nieuwe toetreders die capaciteit en risk appetite brengen. Die nieuwe toetreders zijn Nederlandse én buitenlandse partijen.

Internationalisering zien we op meerdere manieren. De Nederlandse volmachtmarkt is erg interessant voor buitenlandse verzekeraars, tegelijkertijd betreden Nederlandse verzekeraars de buitenlandse volmachtmarkt om daar verder te groeien. En tot slot zien we dat Nederlandse gevolmachtigden, al dan niet via buitenlandse dochter- of zusterondernemingen, over de grens opereren. Mooie ontwikkelingen die overal in Europa plaatsvinden.

In juni vond de eerste Europese MGA Summit plaats in Amsterdam en daar waren vele Europese, Britse en ook Amerikaanse gevolmachtigden, verzekeraars en

businesspartners aanwezig. Na afloop bleek een grote behoefte aan een goed netwerk van MGA's, verzekeraars en businesspartners en werd een nieuwe pan-Europese organisatie opgericht: FASE. Dit internationale netwerkplatform brengt MGA's, verzekeraars en businesspartners uit heel Europa samen om kennis te delen, kansen te creëren en de internationale samenwerking in volmachtland te versterken. FASE is opgericht om de behoeften van Europa's gevolmachtigde agenten te dienen, door hen te verbinden met verzekeringscapaciteitsverschaffers, distributeurs, investeerders en serviceverleners. De eerste twee Nederlandse MGA's zijn al lid geworden.. Wij zijn er in ieder geval trots op dat de NVGA is vertegenwoordigd in de Advisory Board van FASE! Een mooie stap voorwaarts in de verdere professionalisering en internationalisering van de volmachtmarkt.

Tot slot noem ik nog de netwerkevenementen die wij in 2025 organiseerden. Het NVGA Congres met als thema Toekomst van AI in de Verzekeringsbranche, het 65-jarig jubileumfeest, het golfevenement, de ledenreis naar München en de ledenbijeenkomsten. De NVGA inspireert en verbindt.

Wij wensen u fijne feestdagen en een sprankelend nieuw jaar. Op naar 2026!

Valentina Visser,
Voorzitter NVGA

**Elske Wikkerink-Hilbelink**

33 jaar

Volmachtbeheerder

YOUNG PROFESSIONAL

'Mijn werk is een bron van inspiratie en ontwikkeling'

Ik woon samen met mijn partner Coen en onze twee kinderen, Mila van 2 jaar en Morris van 4 maanden, in Aalten. Tot 3 december genoot ik volop van mijn zwangerschapsverlof, inmiddels ben ik weer vol energie aan het werk als volmachtbeheerder bij Mandaat Assuradeuren.

Mijn loopbaan in de verzekeringswereld begon eigenlijk vrij vanzelfsprekend. Tijdens mijn MBO-opleiding Bank- en Verzekeringswezen liep ik stage bij H. Jansen Advies Groep en rolde zo het vakgebied in. Wat begon als een stageplek, groeide uit tot mijn eerste baan als schadebehandelaar. Dat was het begin van een pad dat me steeds verder heeft gebracht.

In 2013 begon ik bij Mandaat Assuradeuren als acceptant particulier en daar ontwikkelde ik me tot senior acceptant en uiteindelijk teammanager acceptatie particulier. Tegelijkertijd besloot ik de HBO-opleiding Bedrijfskunde te volgen. Tijdens deze periode maakte ik de overstap naar de functie van volmachtbeheerder, waarbij ik onder andere verantwoordelijk was

De dynamiek maakt het werk spannend én soms uitdagend.

voor het werkprogramma risicobeheersing en audits. Mijn afstudeeronderzoek richtte zich op "Klantbelang Centraal", een onderwerp dat nog altijd de kern van ons werk raakt. Daarna heb ik als compliance officer bij Alpina Group gewerkt, waar diverse merken onder vallen waaronder Mandaat. Dat gaf me een breder perspectief op het vakgebied. Nu werk ik als volmachtbeheerder inkomen bij Mandaat, waar ik opnieuw volop kan groeien in mijn vakgebied.

Wat mijn werk zo uniek maakt, is de variatie. Geen enkele dag is hetzelfde. Je kunt 's ochtends met een strak plan beginnen, en voor je het weet loopt alles anders. Die dynamiek maakt het werk spannend én soms uitdagend. Ik ben de schakel tussen het kwaliteitsteam van Alpina Group, dat het werkprogramma vult, en Mandaat. Daarnaast houd ik me bezig met audits, verzorg ik rapportages voor volmachtgevers en zorg ik ervoor dat alles voldoet aan wet- en regelgeving, het werkprogramma en de leidraden. Eén van de meest bijzondere momenten die ik heb meegemaakt, was een audit vanuit Hamilton die via een Zwitsers bedrijf door een Duitse auditor werd uitgevoerd. Het voelde als een mini-internationaal avontuur, in ons kantoor in Doetinchem.

Naast de hectiek van audits en rapportages is mijn werk ook een bron van inspiratie en ontwikkeling. Ik wil me blijven verdiepen in het leven- en inkomensdomein en uiteindelijk alle A-diploma's behalen. De combinatie van praktische ervaring, theoretische verdieping en de dynamiek van het vakgebied maakt dat ik iedere dag met plezier naar mijn werk ga.

Het combineren van een dynamische baan met een jong gezin is soms een uitdaging. Maar het houdt me scherp en leert me prioriteiten stellen, iets wat ook in mijn werk onmisbaar is. Iedere dag thuis en op het werk brengt nieuwe inzichten en kleine overwinningen, of het nu gaat om een succesvolle audit, een goedgekeurd werkprogramma of een lach van mijn kinderen na een lange werkdag.

Het mooie aan mijn carrièrepad is dat ik steeds weer nieuwe uitdagingen vind, mezelf kan ontwikkelen en tegelijkertijd een balans probeer te houden tussen werk en privé. Of het nu gaat om het bijhouden van veranderende wet- en regelgeving of het verzorgen van rapportages, het draait allemaal om verbinding: met collega's, met volmachtgevers en met mijn gezin. En dat is precies wat mijn werk zo waardevol maakt.



Anne-Marie de Graaf-Dekker (Ardonagh Nederland) en Koen Pijnenburg (Veldsink) over de AI Act

'Je mag technologie inzetten, maar je moet het kunnen uitleggen'

De Europese AI Act heeft als doel om kunstmatige intelligentie veilig, betrouwbaar en respectvol ten opzichte van fundamentele rechten te ontwikkelen en in te zetten. Anne-Marie de Graaf-Dekker, IT-manager bij Ardonagh Nederland, en Koen Pijnenburg, directeur Data IT & Development bij de Veldsink Groep maken deel uit van de Commissie Innovatie van de NVGA. Zij delen hun visie op de impact van de AI Act voor de volmachtmarkt en vertellen wat hun organisatie zelf al gedaan heeft om aan de regelgeving te voldoen. "Wacht niet te lang, ga ermee aan de slag. Als je nu nog niet begonnen hebt, dan is het lastig de tijd in te halen."

Tekst Martin Veldhuizen

Wat betekent de AI Act voor de volmachtmarkt?

Anne-Marie: "Voor mij voelt de AI Act niet als een zware last. Veel organisaties gebruiken AI namelijk al jaren, vaak zonder het zo te noemen. Ze nemen systemen af bij leveranciers waarin AI gewoon ingebakken zit: mailclassificatie, documentherkenning, patroonanalyse. Je gebruikt het al, of je dat nu bewust doet of niet. Daarom is het logisch dat Europa duidelijke kaders stelt. Organisaties moeten weten hoe technologie werkt, wat het doet met klantdata en welke risico's eraan kleven. De AI Act geeft richting: transparantie, ethiek, uitlegbaarheid. En persoonlijk vind ik het goed dat die kaders er nu komen, zeker in een sector waar we structureel personeelstekorten hebben en snel naar geautomatiseerde oplossingen grijpen. Het helpt je de 'sanity-check' te blijven doen: Klopt deze uitkomst? Zou ik dit als mens ook zo beslissen?"

Koen: "De impact van de AI Act op de volmachtsector is tweeledig. Aan de ene kant is er opluchting omdat veel van de verplichtingen logisch zijn en passen bij wat je toch al zou moeten doen: weten welke systemen je gebruikt, kunnen uitleggen wat ze doen, en

risico's beheersen. Aan de andere kant merk ik wel zorg over de interpretatie van de wet. De regelgeving is omvangrijk en technisch, dus voor veel kantoren voelt het alsof er iets groots aankomt. De kernboodschap is eenvoudiger: je mag technologie inzetten, maar je moet het kunnen uitleggen. Dat sluit aan bij ons vak, waarin vertrouwen centraal staat. De echte uitdaging zit niet in de wet zelf, maar in wat nodig is om aan te tonen dat je AI op een verantwoorde manier gebruikt. Denk aan documentatie, leveranciersafspraken en governance. Maar voor de volmachtmarkt is dit geen revolutie, het is een verdere stap naar professionalisering die eigenlijk precies past bij de ontwikkeling die al is ingezet."

Wat heeft jouw organisatie al gedaan om aan de AI Act te voldoen?

Koen: "AI komt bij ons in verschillende vormen voor: spraak-naar-teksttoepassingen in adviesgesprekken, voorspellende modellen om klanten beter te bedienen, en generatieve AI voor tekst, beeld en kennismanagement. De AI Act helpt ons om verantwoordelijkheid, transparantie en menselijk oordeel structureel te verankeren in hoe we technologie gebruiken."



Want we zien AI niet als vervanging van mensen, maar als een slimme collega die ondersteunt. In ons ethisch kader noemen we dat 'menselijke autonomie en controle': de mens blijft altijd bepalend. Begin 2024 hebben we een inventarisatie gemaakt van alle AI-toepassingen, inclusief risicoclassificatie op basis van de AI Act. We toetsen actief op de eerste verbodsbepalingen die sinds februari 2025 gelden. Daarnaast hebben we een Ethisch Kader met zeven principes – van transparantie tot non-discriminatie – opgesteld voor al onze datagedreven toepassingen en een Richtlijn Generative AI met vier praktische regels: geen vertrouwelijke data invoeren, altijd een menselijke controleslag, kritisch blijven op

output, en AI altijd als verlengstuk gebruiken. Verder hebben we de governance versterkt: wie monitort modellen, wie beoordeelt risico's, hoe leg je afwijkingen vast? Dat klinkt zwaar, maar het helpt juist om technologie gecontroleerd en efficiënter in te zetten."

Anne-Marie: "Voor ons voelt de AI Act als een uitbreiding van wat we vanuit DORA toch al moesten doen. DORA verplicht je om alle leveranciers in kaart te brengen, datastromen expliciet te maken en risico's te documenteren. Dan is het eigenlijk heel logisch om daar ook het AI-component aan te koppelen. We hebben onze AI-toepassingen geïnventariseerd. Denk aan Finly, waarmee klantbezoeken worden

Anne-Marie: "De AI Act maakt één ding heel duidelijk: als een systeem draait op jouw klantdata, ben jij verantwoordelijk"

opgenomen en automatisch worden omgezet in gestructureerde verslagen; aan EMS, dat met een claims engine schadeprocessen automatiseert; en aan DDI, dat binnenkomende mails uitleest en koppelt aan dossiers. Daarnaast rollen we Copilot nu uit."

Welke invloed heeft de AI Act op de samenwerking met partners en leveranciers in de keten?

Anne-Marie: "De AI Act maakt één ding heel duidelijk: als een systeem draait op jouw klantdata, ben jij verantwoordelijk. Ook als dat systeem door een leverancier is geleverd. Je kunt niet volstaan met: 'het stond zo ingesteld' of 'dat heeft de leverancier zo gemaakt'. De AI Act vraagt om documentatie en uitleg en dat betekent dat leveranciers meer openheid moeten geven. Als sector hebben we behoefte aan een duidelijke leverancierschecklist. Voldoet een leverancier aan transparantie, aan uitlegbaarheid en aan dataminimalisatie? Die lijst ontbreekt nog. Ik zie daarin een mooie rol voor de NVGA."

Koen: "Uitlegbaarheid aan toezichthouders én klanten is een belangrijk onderdeel. Daarom vragen wij proactief technische en functionele documentatie op: hoe werkt het model, welke data gebruikt het, hoe worden updates uitgerold? Sommige leveranciers zijn daar al ver in, anderen moeten nog een professionaliseringsslag maken. De AI Act versnelt dat gesprek. In plaats van: 'kun je dit leveren?' wordt de vraag: 'kun je uitleggen hoe het werkt en wat de risico's zijn?'. Het mooie is: die gesprekken leiden niet alleen tot compliance, maar ook tot betere samenwerking. Leveranciers die transparant zijn, leveren vaak ook betere performance. Voor ons is transparantie geen administratieve verplichting, maar een moreel uitgangspunt: we moeten inzichtelijk kunnen maken waarom een model tot een bepaald advies of classificatie komt."



Je hoort geluiden dat de AI Act innovatie remt en geen gunstige invloed heeft op de performance. Wat is jouw mening?

Koen: "Er wordt soms gedacht dat de AI Act innovatie vertraagt, maar dat is een misverstand. Wat je juist ziet, is dat teams bewuster gaan nadenken over waar AI waarde toevoegt en hoe het veilig kan. Daardoor worden innovaties beter doordacht en structureel ingepast in processen. Het is net als in het verkeer: regels zorgen dat je veilig en voorspelbaar vooruitkomt. AI kan ook de performance enorm verhogen, vooral in volmachtprocessen waar veel data, regels en repetitieve werkzaamheden samenkomen.

Datakwaliteit is al jaren een speerpunt: sinds 2021 werken we met extra controles en herleidbaarheid. We gebruiken wat wij onze 'transparantiewekker' noemen: controlepunten waarmee we precies kunnen zien hoe een AI-uitkomst tot stand kwam, welke context is gebruikt en welke prompt of dataset eraan ten grondslag lag. Dat vergroot zowel de betrouwbaarheid als het vertrouwen."

Anne-Marie: "De AI Act geeft duidelijkheid. Medewerkers krijgen vooral vaak te horen wat níét mag, maar als ze weten wat wél kan, ontstaat er ruimte om dingen te proberen. We moeten als organisaties niet alleen met



Koen: "De uitdaging is dat mensen leren AI kritisch te bevragen en het op een verantwoorde manier gebruiken"

regels komen, óók met concrete voorbeelden en kaders wat veilig kan en wat niet. Dat geeft rust. AI-toepassingen zoals DDI en EMS laten nu al zien dat automatisering veel processen versnelt en verbetert. Door de AI Act worden we gedwongen beter te kijken naar de keuzes die AI maakt. Die kritische blik maakt je organisatie slimmer. En eerlijk: ik denk dat geen enkel kantoor nog terug wil naar een wereld zonder AI."

Wat is je belangrijkste boodschap voor partijen in de keten?

Anne-Marie: "Hiervoor heb ik de hulp van ChatGPT ingeroepen. Die zei: 'De AI-Act vraagt om volwassenheid. Niet afremmen, maar wel onderbouwen. Wie AI verantwoord inzet, heeft straks niet alleen minder risico, maar ook meer geloofwaardigheid richting klant, markt en toezichthouder.' Wat mij betreft is het tijd om samen met de gehele keten het gebruik van AI bewust en verantwoord te organiseren. Laten we checklists maken, leveranciers uitdagen en kennis delen. Dan is de AI Act niet iets dat 'moet', maar iets dat ons helpt beter te worden."

Koen: ""Wacht niet te lang, ga met de AI Act aan de slag. Als je nu nog niet begonnen hebt, dan is het lastig de tijd in te halen. Het is niet nodig om de AI Act als bedreiging te zien, maar als een kans om processen robuuster en transparanter in te richten. Realiseer je wel dat AI zo goed is als de kwaliteit van de data die je erin stopt. Het belangrijkste is dus dat je datakwaliteit op orde is. De uitdaging is dat mensen leren AI kritisch te bevragen, er nieuwsgierig naar zijn en het op een verantwoorde manier gebruiken. We organiseren voor al onze medewerkers trainingen en inspiratiesessies in AI-ethiek en bewust gebruik. Ook krijgen ze binnen veilige kaders toegang tot ChatGPT Enterprise en ze leren slimme prompts te schrijven. Onze generatieve-AI-richtlijn vormt daarbij het kompas: geen vertrouwelijke data invoeren, altijd een menselijke controleslag, kritisch blijven op output en AI zien als verlengstuk, niet als vervanging. Uiteindelijk draait het om vakmanschap in een nieuw tijdperk. AI is een blijvende collega, maar je moet wel blijven nadenken. Als we dat allemaal doen, wordt de keten nog sterker. Daar profiteren onze klanten van."



Rogier Jonkman, Roel Stevens en Rob Scholten, Commissie Inkomen

'Inkomen krijgt een prominenter rol binnen de NVGA'

De inkomensmarkt binnen de volmachtsector groeit hard en wordt steeds complexer. Dat vraagt om specifieke kennis, aandacht en samenwerking. Daarom heeft de NVGA sinds kort een eigen Commissie Inkomen, die zich richt op de ontwikkelingen, uitdagingen en kansen binnen dit snelgroeiende domein. Voorzitter Rogier Jonkman en de commissieleden Roel Stevens en Rob Scholten vertellen over het ontstaan, de doelen en de toekomst van de commissie.

Rogier Jonkman is directeur van L&B Groep, Roel Stevens directeur volmacht bij Cumela Assuradeuren en Rob Scholten volmachtmanager inkomen bij Mandaat Assuradeuren, dat onderdeel is van Alpina Group. Het trio is een uurtje eerder naar Hotel Van der Valk in De Bilt gekomen om, voorafgaand aan een ledenbijeenkomst van de NVGA, een aantal vragen te beantwoorden over de Commissie Inkomen die dit jaar is opgericht.

Waarom is er een aparte Commissie Inkomen?

Rogier: "Met zo'n 1,2 miljard euro per jaar vormt inkomen inmiddels een steeds belangrijker deel van het totale premievolume in de volmachtmarkt. Het is bovendien een sterk groeiend segment dat specifieke kennis vraagt. Inkomen is echt anders dan schadeverzekeringen. Bij schade spreek je over beredding, bij inkomen over re-integratie. Een werknemer verzekeren

is iets wezenlijk anders dan een auto of een gebouw verzekeren. Daarnaast heb je te maken met sociale wetgeving die voortdurend verandert en met een keten die veel breder is: van verzekeraars tot werkgevers, arbodiensten en preventiepartners. Dat maakt het een heel ander speelveld en daarom hebben we ervoor gekozen om inkomen een aparte plek te geven binnen de NVGA, met een eigen commissievoorzitter."

Rob: "Ons doel is vooral het delen van kennis en ervaring. Daarnaast willen we de ICT-platforms goed in kaart brengen, zodat we als branche gezamenlijk kunnen optreden richting leveranciers of verzekeraars. Dat is veel effectiever dan wanneer elk kantoor afzonderlijk iets probeert. In de volmachtbranche heerst een unieke, open cultuur, waar concurrerende partijen elkaar een kijkje in de keuken gunnen en elkaar willen helpen."



Roel: "Het inkomensproduct is overzichtelijk, maar de wetgeving complex. Dat maakt het enorm interessant."

Roel: "Vanuit een centraal punt kun je gemakkelijker invloed uitoefenen, bijvoorbeeld als er ergens een knelpunt is. Je zou onze commissie kunnen zien als de Haarlemmerolie in de markt. Maar wat we niet doen, is individuele problemen, bijvoorbeeld op het gebied van ICT, oplossen. Onze focus ligt op het gemeenschappelijke belang. Ook is er een Werkgroep Inkomen Volmacht, waarin verzekeraars namens het Verbond van Verzekeraars en gevolmachtigden namens de NVGA zitting hebben. Binnen dat overleg bespreken we alle niet-concurrentiële thema's die de samenwerking tussen partijen gemakkelijker maken. Denk aan onderwerpen als SUIV, data, rendement en procesafspraken. Die overlegstructuur en samenwerking blijft cruciaal."

Wat zijn de belangrijkste thema's van dit moment?

Rogier: "Een belangrijk thema is capaciteit. Kunnen we alle inkomensproducten in volmacht goed blijven tekenen, van verzuim tot WGA, Ziektewet en WIA-aanvullingen? Er zijn weinig maatschappijen met een volledige 12-jaarspropositie. Nieuwe aanbieders, zoals recentelijk Allianz Inkomen, zijn dus welkom. Meer keuze

betekent een gezondere markt. Door stijgend ziekteverzuim staat het rendement onder druk, dat is ook een groot aandachtspunt. Daarnaast zijn data en ICT cruciaal. Hoe richt je de keten efficiënt in? De groei van inkomensvolmachten is sterk, maar aan de ICT-kant moeten we nog stappen zetten. Daarom is de implementatie van SUIV zo belangrijk: uniforme data-uitwisseling helpt verzekeraars en volmachten om beter inzicht te krijgen en risico's te beheersen."

Roel: "We zijn bewust gestart met een inventarisatie: welke systemen gebruiken de verschillende volmachtkantoren? We willen daar inzicht in krijgen, zodat we elkaar kunnen helpen in plaats van het wiel telkens opnieuw uit te vinden. Voor schadeverzekeringen bestaan complete backofficesystemen, maar bij inkomen zijn systemen als ANVA of CCS niet ingericht op werknemersgegevens. Je hebt dus altijd aanvullende platforms nodig, denk aan Visma Verzuim, Otherside at Work of Acumen. Dat maakt het ingewikkeld, want die keten moet met elkaar kunnen verbinden. Verder blijft kennisdeling belangrijk. De sociale wetgeving verandert voortdurend en heeft politieke druk. Dat vraagt om een goed geïnformeerde markt."

De Commissie Inkomen bestaat nu iets meer dan een half jaar. Zijn er al concrete resultaten behaald?

Rob: "Het eerste tastbare resultaat is de uniforme SLA voor arbodiensten die we begin 2026 hopen op te leveren. Al zijn we daarbij ook afhankelijk van andere partijen. De SLA biedt volmachten en arbodiensten een helder kader voor samenwerking: wat mag je van elkaar verwachten, hoe spreek je elkaar aan? Kortom: een concreet hulpmiddel voor iedereen die met inkomen werkt."

Roel: "Daarnaast willen we ook op andere thema's onze stem laten horen. Fraudebestrijding staat bijvoorbeeld hoog op onze agenda. Maar de bewijslast is vanwege de privacywetgeving vaak lastig. Want je moet de informatie natuurlijk wel rechtsmatig verkrijgen. Ook kampen we met 'grijze fraude', zoals te late herstelmeldingen of arbeidsconflicten. Daar moeten we als sector zorgvuldig, maar ook eensgezind mee omgaan."

Rogier: "Twee keer per jaar organiseren wij een bijeenkomst voor

NVGA-inkomensgevolmachtigden. De opkomst bij deze sessies is hoog, dat illustreert de behoefte aan kennisdeling in de branche. Naast bovengenoemde onderwerpen komen dan ook politieke ontwikkelingen aan bod. Zoals de motie om het tweede ziektejaar weer terug te brengen naar het publieke bestel. Wij verwachten overigens niet dat dit een oplossing biedt, het UWV heeft daar simpelweg de capaciteit niet voor."

Hoe denken jullie over de toekomst van de inkomensmarkt?

Rogier: "Wij verwachten dat inkomen een steeds prominentere rol binnen de NVGA krijgt. Het premievolume zal fors stijgen, in verhouding harder dan dat van andere branches. Kleine mkb-bedrijven, vooral met minder dan vijf werknemers, zijn bijvoorbeeld vaak slecht verzekerd. Daar ligt echt een flinke groeipotentie. Daarnaast zie je een natuurlijke verschuiving vanuit het provinciale kanaal naar volmacht. Steeds meer partijen nemen de dienstverlening rondom arbodiensten in eigen hand, waardoor ze dichter op de klant staan. Dat maakt de beweging naar volmacht logisch en duurzaam. Tegelijk zie je dat het aantal spelers afneemt en dat de kantoren die overblijven steeds gespecialiseerder worden. Inkomen

Rob: "De SLA voor arbodiensten biedt volmachten en arbodiensten een helder kader voor samenwerking"



eBlinqx Risico- management met AI-functionnalité

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

Dankzij slimme AI-toepassingen wordt het gesprek automatisch uitgewerkt, worden actiepunten direct op de juiste plek vastgelegd en krijgt je klant razendsnel een helder adviesrapport. Zo voldoe je moeiteloos aan je zorgplicht en houd je tijd over voor het echte werk: goed advies.



verzekeringhypotheek.
blinqx.tech/producten/
risicomanagement





Rogier: "Inkomen is een sterk groeiend segment dat specifieke kennis vraagt"

is een vak dat je niet 'even erbij' kunt doen."

Tot slot: wat is jullie persoonlijke drijfveer?

Rob: "Inkomen is een belangrijk onderdeel binnen Alpina Group. Hiervóór heb ik van alles gedaan, maar zo'n zes jaar geleden besloot ik mij volledig op inkomen te storten. De branche heeft mij echt gegrepen. Waarom? Het geeft mij veel voldoening om een bijdrage te leveren aan het herstel van mensen. Als iemand zegt: 'Bedankt, ik kan weer aan het werk', dan doet dat wat met mij."

Roel: "Ik werkte voorheen alleen in de schadebranche en werd in 2008 gevraagd om bij Velten Assuradeuren een inkomensvolmacht op te zetten. Zo heb ik het vak geleerd. Die combinatie kom je niet vaak tegen. Mensen die nu starten, kiezen meestal bewust: óf inkomen, óf schade. Het inkomensproduct is relatief overzichtelijk, maar de wetgeving erachter is complex. Dat maakt het voor mij enorm interessant."

Rogier: "Ik ben opgegroeid bij L&B Groep, van oudsher een inkomenskantoor met een eigen casemanagementbureau en inmiddels zelfs een gecertificeerde arbodienst. Pas later in mijn carrière ging ik schade erbij doen, maar de liefde

voor inkomen is groot. Hetzelfde geldt voor Roel, Rob en de andere leden van onze commissie (zie kader, red.). We zijn een jonge commissie en willen doorgroeien naar een volwaardige vertegenwoordiging van de hele keten. Hopelijk kunnen we daarbij rekenen op betrokkenheid van NVGA-leden die hetzelfde inkomenshart hebben als wij."

Praktische doelen en oplossingen

De Commissie Inkomen volgt de ontwikkelingen binnen inkomensvolmachten en vertaalt deze naar praktische doelen en oplossingen. De commissie biedt een platform om ervaringen te delen, knelpunten te bespreken en de samenwerking met verzekeraars en andere partijen te versterken. Naast Rogier, Roel en Rob telt de commissie nog drie leden: Remco van Leeuwen van ABW Verzekeringen, Jan Engelenburg van het Centraal Volmacht Bedrijf en Dennis Holtkamp van Schouten Zekerheid.

'Samen bouwen aan iets duurzaam, dat is voor mij de kern van volmacht'

Met de toetreding van AG Insurance verwelkomde de Nederlandse volmachtmarkt dit jaar een nieuwe speler. Directeur volmachten Nederland Barend van der Wall mag invulling geven aan de ambitie van de Belgische verzekeraar om de zakelijke portefeuille te laten groeien. "Wij tekenen mee in pools en groeien van daaruit door naar een leidende positie. Stap voor stap opbouwen, waarbij kwaliteit voorop staat."

De Rode Olifant in Den Haag werd in 1924 gebouwd voor de American Petroleum Company, het latere Esso. Het indrukwekkende bouwwerk is bekend om zijn rode bakstenen, 56 meter hoge toren, fraaie art-deco-interieur én de sculptuur van een olifantenkop aan de gevel boven de ingang. Barend van der Wall ontvangt ons in het iconische kantoorgebouw, dat tegenwoordig een bedrijfsverzamelgebouw is en onder andere plaats biedt aan AG Insurance. De Belgische verzekeraar trad dit jaar toe tot de Nederlandse volmachtmarkt en Barend mag leiding en sturing geven aan de ambitie van AG Insurance om een grote speler te worden in het zakelijke volmachtsegment.

Je was directeur volmachten bij Heinenoord Assuradeuren en daarvoor onder andere werkzaam bij Aon, Reaal en Zürich. Waarom koos je voor een overstap naar AG?

"Omdat ik dit nog nooit eerder heb gedaan. Ik zag het als een unieke kans om zonder legacy

van oude portefeuilles of systemen een volmachtverzekeraar vanaf nul op te bouwen. Natuurlijk lag er een businessplan, maar de invulling mag ik vormgeven. Dat pionieren vind ik spannend en tegelijkertijd geweldig. Vanaf het eerste contact voelde AG als een warm bad. De betrokkenheid van de directie is groot, net als de persoonlijke aandacht die ik krijg. Een voorbeeld: tijdens een meeting merkte de directeur Non-Life, Edwin Klaps, dat ik moeite had een Franstalig gesprek te volgen. Ik kreeg direct het aanbod om op kosten van het bedrijf Frans te leren. Hij vindt het belangrijk dat ik me onderdeel voel van de hele organisatie; die oprechte zorg is typerend voor AG."

Reageerde de markt ook zo positief op de komst van AG en jouw rol daarin?

"Toen ik het nieuws bekend maakte, kreeg ik een ongelooflijke hoeveelheid enthousiaste en warme reacties. Mensen wilden weten wat AG ging doen en hoe we het gingen aanpakken.



In de gesprekken die volgden, proefde ik het vertrouwen in AG als solide partij. Dat motiveerde mij enorm. Onze focus ligt op de bovenkant van de zakelijke markt. Daar is de behoefte aan co-assurantie groot en kunnen wij waarde toevoegen. Niet met eigen producten, want in het grootzakelijke segment wordt meestal met beursvoorwaarden gewerkt. Die zijn uitstekend en breed geaccepteerd, dus waarom zouden we iets nieuws bedenken? Wij gaan in eerste instantie als to-follow-partner meetekenen in pools, vanuit daar willen we doorgroeien naar een leidende positie. Dat plan past precies bij mijn visie: stap voor stap opbouwen, met kwaliteit voorop."

Inmiddels zijn we elf maanden verder. Hoe loopt het?

"Beter dan verwacht. We mikten op drie à vier volmachten in het eerste jaar, maar hebben er al zes: Intermont, Meijers, Omniguard, Victor Insurance, SUREBusiness en Gouda & Bredius. Bovendien zitten er voor eind van het jaar nog twee hele mooie aanstellingen van top volmachtbedrijven in de pijplijn. Ook wat betreft premievolume zitten we ruim boven plan. Helaas hebben we al een forse schade gehad. Natuurlijk hoort dat erbij, maar ik had hem liever iets later gehad. Ook daar bleek overigens de kracht van AG: geen paniek, geen verwijten, gewoon professioneel. 'We zijn verzekeraars, we weten dat dit kan gebeuren', kreeg ik te horen. Die houding voelt heel goed.

Inmiddels heb ik twee fantastische en zeer waardevolle collega's aangenomen. Hanneke van der Leun, die een schat aan ervaring heeft bij zowel volmachten als verzekeraars, en Niels Bosma, die niet alleen verzekeringskennis heeft, maar ook een achtergrond in data science. Samen vormen we een klein maar sterk team. Ik verwacht dat we uiteindelijk zullen groeien naar tien tot vijftien medewerkers en zo'n dertig volmachten."

Hoe kijk jij naar de volmachtmarkt in het huidige distributielandschap?

"De volmachtmarkt in Nederland is volop in beweging. Aan de particuliere kant zie je veel



groei doordat provinciale tekeningen worden overgeheveld. Zakelijk zit de groei juist aan de bovenkant van het mkb-segment, het deel tussen provinciaal en beurs. Dat gat wordt groter, mede doordat de minimale premies op de beurs steeds verder stijgen. Volmacht is het perfecte middel om dat gat efficiënt op te vullen, zeker in co-assurantiepools. Wat ik daarnaast interessant vind, is de internationalisering. Nederland heeft de meest transparante volmachtmarkt van Europa, met sterke governance en goede datakwaliteit. Dat is voor buitenlandse verzekeraars aantrekkelijk als springplank naar andere Europese markten."

Wat mogen de volmachten van AG verwachten en wat verwacht jij van hen?

"Een echt partnership. Wij willen volmachten helpen bij het ontwikkelen van proposities in het grootzakelijke segment, juist waar de beurs opschuift naar boven. Volmacht is daar het efficiënte alternatief voor co-assurantie,



met minder kosten en meer snelheid. Aan die ontwikkeling willen wij bijdragen, via België hebben we toegang tot enorme expertise, van property- en liability-specialisten tot risk-engineers. Op het gebied van governance, compliance en datakwaliteit sluiten we volledig aan bij de Nederlandse marktstandaarden. We vragen niet meer dan wat het werkprogramma voorschrijft, maar ook niet minder. Dus geen extra vragenlijsten of dubbele IT-audits, dat is niet onze stijl. Wel helpen we actief door (indien gewenst) ieder kwartaal samen de verschillende taken door te lopen. Zo kunnen we tijdig bijsturen en voorkomen dat er aan het eind van het jaar verrassingen zijn. In ruil daarvoor verwacht ik ook partnership van onze volmachten. Dat ze met ons meedenken en dat we ook mee kunnen doen op de wat kleinere zakelijke tekening. Want om te kunnen investeren in nieuwe proposities heb je een brede basis nodig. Samen bouwen aan iets dat duurzaam is, dat is voor mij de kern van volmacht."

Welke ontwikkelingen in de volmachtmarkt voorzie je?

"AI gaat voor een belangrijke doorbraak zorgen in underwriting en risicobeoordeling. Wij gebruiken bijvoorbeeld al AI-tools om polisvoorwaarden te vergelijken en risicoanalyses te maken. Met een slimme prompt kun je in een minuut zien waar verschillen zitten of welke verbeteringen mogelijk zijn. Dat scheelt enorm veel tijd en dus geld. Daarnaast wordt datakwaliteit cruciaal. De data die we ontvangen uit beursportefeuilles die nu in volmacht komen, is vaak 40 tot 50% minder goed dan wat we gewend zijn. Daar ligt nog een flinke uitdaging. En verder geloof ik sterk in het internationale perspectief: het Nederlandse model is een voorbeeld van transparantie en efficiëntie dat we in Europa kunnen uitrollen."

Hoe kijk jij naar de NVGA?

"De NVGA is een essentieel platform, met een goede visie op de toekomst van de volmachtbranche. De vereniging speelt een cruciale rol in het maken van afspraken met het Verbond van Verzekeraars, het jaarlijks actualiseren van de samenwerkingsovereenkomst en op andere gebieden van transparantie en regulering. Dat scheelt verzekeraars en gevolmachtigden enorm veel juridische rompslomp. Ik vind: als je toetreedt tot de Nederlandse volmachtmarkt, dan hoor je daar actief bij te zijn. Dat wij sponsor zijn van evenementen als het NVGA-congres en de golfdag is voor mij dus een vanzelfsprekendheid. Daarnaast zijn we lid geworden van het Verbond van Verzekeraars. Ook daar willen we een actieve rol spelen als het gaat om de volmachtmarkt en de samenwerking met de NVGA. Hanneke zat vanuit haar vorige werk al in projectgroepen en zal dat nu namens ons blijven doen."

Tot slot: hoe ziet jouw persoonlijke toekomst eruit?

"Ik krijg ontzettend veel energie van deze klus en voel de verantwoordelijkheid om van AG een succes te maken in Nederland. Er moeten gekke dingen gebeuren wil ik deze kans loslaten. Wat mij betreft is dit avontuur nog lang niet klaar."

'Registreer via Clearinghuis, dan hebben we nóg beter zicht op de kracht van DSA'

Sinds de invoering van Directe Schadeafhandeling (DSA) op 1 juli 2021 is het landschap van particuliere autoschadebehandeling blijvend veranderd. Het Verbond van Verzekeraars en de NVGA volgen de ontwikkeling op de voet. Floske Weehuizen, programma manager Toekomst autoverzekeringen bij het Verbond van Verzekeraars, en Nienke van Oers, operationeel directeur Lancyr en bestuurslid van de NVGA, halen het net op.

In twee eerdere edities heeft GA Magazine al aandacht besteed aan DSA. In 2021 werd de nieuwe werkwijze voor de afhandeling van particuliere autoschades door Floske Weehuizen en Valentina Visser geïntroduceerd, twee jaar later vertelden een aantal partijen in de branche over hun ervaringen met DSA. Dit keer gaat Floske samen met Nienke van Oers in op de huidige situatie en de ontwikkelingen van DSA.

Gestage groei

Floske begint met de constatering dat DSA zijn weg in de markt heeft gevonden. "De

DSA-cijfers laten een gestage groei zien. Op dit moment (begin november, red.) zijn er 163.048 schades via DSA afgehandeld. Onze inschatting is dat zes van de tien klanten kiezen voor directe schadeafhandeling en de rest voor de verzekeraar van de tegenpartij of de eigen rechtsbijstandverzekeraar. Dat percentage is de afgelopen jaren opvallend stabiel gebleven. Toch vermoeden we dat het werkelijke aantal schades dat via DSA wordt afgewikkeld hoger ligt. Want niet alle partijen registreren de schades via Clearinghuis. Daardoor zijn ze niet zichtbaar in het dashboard."





midglas®

De verzekeraar voor al jouw glaszaken

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

Ontdek meer



En juist daar ligt een belangrijk verbeterpunt, stelt Nienke. “Het inzicht in de data is echt een uitdaging. Als partijen niet zijn aangesloten bij Clearinghuis of daar geen gebruik van maken, bijvoorbeeld omdat het verhaal per mail wordt afgehandeld, dan worden deze schades niet geregistreerd. Hetzelfde geldt voor schades die in de eigen systemen niet de goede code meegeven naar Clearinghuis. Die zaken zien we dan niet terug. Maar de informatie over die schades kunnen we goed gebruiken in het optimaliseren van het proces. Ik zou het fantastisch vinden als iedere gevolmachtigde in het centrale dashboard kijkt en daar zijn eigen resultaten ziet. Want we doen al veel, maar we laten het niet altijd zien.”

DSA werd mede geïntroduceerd om de schadebehandeling eenvoudiger en sneller te maken. Dat is gelukt, zegt Floske. “Sinds de start is de doorlooptijd met 17% verkort. We zagen op een gegeven moment de doorlooptijden wel wat oplopen, als gevolg van veel schades en te weinig personeel, maar over 2025 zien we weer een verbetering. Wat ik vaak terug hoor is dat met name duidelijke, eenvoudige schades zich goed lenen voor DSA. Als beide partijen het eens zijn over de toedracht en er ligt een ondertekend schadeformulier, dan is afhandeling via DSA eigenlijk altijd een no-brainer. Maar ook in complexere zaken is het verplicht om DSA aan te bieden. En misschien is de meerwaarde dan zelfs nog wel groter. Want juist dan kun je als verzekeraar en gevolmachtigde het verschil maken voor je klant.”

Campers en motoren

Sinds 2023 kunnen, naast WA-schades aan particuliere personenauto's, ook schades aan campers en motoren via DSA worden afgewikkeld. Andere categorieën bleken nog niet rijp. Floske: “Uit een pilot met scooters en brommers bleek dat ongeveer de helft van de gevallen letselschade bevatte, die kunnen sowieso niet via DSA worden afgewikkeld. Omdat dit niet bijdraagt

aan een positieve klantervaring hebben we uitbreiding met die voertuigen voorlopig even in de ijskast gezet. Maar voor ZZP'ers en kleinzakelijke ondernemingen zien we absoluut mogelijkheden, die puzzel zijn we nu aan het uitwerken. Ik verwacht dat WA-schades van die doelgroep straks ook via DSA kunnen. En ons streven blijft dat uiteindelijk alle schades, materieel én letsel, via DSA gaan verlopen.”

Technologie zal daarbij een grote rol spelen. “AI zal als aanjager gaan fungeren in de behandeling van schades in zijn algemeenheid en autoschades in het bijzonder. AI kan straks bepalen: dit is een DSA-schade, en het dossier automatisch doorzetten naar Clearinghuis. Dat maakt het proces nog efficiënter”, zegt Nienke, die deze ontwikkeling een aandachtspunt noemt voor gevolmachtigden. “We willen weten waar onze leden tegenaan lopen, zodat we zaken kunnen verbeteren. De data en het proces vragen dus extra aandacht. Ook kunnen we bij mogelijke issues richting systeemhuizen als facilitator optreden.”

WRV

In het Werkprogramma Risicobeheersing Volmachten wordt bij de uitvraag in 2026 over het jaar 2025 extra aandacht gevraagd op het gebied van DSA. Namens de NVGA en het Verbond van Verzekeraars roepen Nienke en Floske alle partijen op om DSA actief te blijven gebruiken en met elkaar de dialoog aan te gaan. “Wees je ervan bewust dat je meer doet dan wat in de cijfers terugkomt. Registreer via Clearinghuis, dan hebben we samen beter zicht op de kracht van DSA. En zoek elkaar op als verzekeraar en gevolmachtigde, om op die manier DSA levend te houden.”

Want veel partijen hebben DSA omarmd, constateert Floske. “Het zou mooi zijn als dat positieve gevoel blijft bestaan en nog zichtbaarder wordt in de markt.”

AGENDA

NVGA-EVENTS

09

FEB 2026

Webinar

Duurzaamheid en klimaat
vanuit NVGA en Verbond van
Verzekeraars.

10

JUN 2026

NVGA Rally

Nieuw event in Zuidwest-Nederland
(exacte locatie volgt)

MRT

2026

Overleg Inkomensgevolmachtigden

Omgeving Utrecht
(exacte datum en locatie volgt)

SEP

2026

NVGA Golfevent

(exacte datum en locatie volgt)

08

APR 2026

Congres en ALV

Fokker Terminal in Den Haag

OKT

2026

Overleg Inkomensgevolmachtigden

Omgeving Utrecht
(exacte datum en locatie volgt)

Terugblik NVGA-ledenbijeenkomsten

In november vonden twee NVGA-ledenbijeenkomsten plaats: op donderdag 6 november in Van der Valk De Bilt-Utrecht en op dinsdag 25 november in Fletcher Hotel 's-Hertogenbosch. Tijdens deze lunchsessies gingen leden en bestuur met elkaar in gesprek over actuele ontwikkelingen in de volmachtmarkt.

De NVGA-visie 2025-2030 werd toegelicht, inclusief de leidende principes die de koers voor de komende jaren bepalen. Daarnaast werd een update gegeven over belangrijke IT-dossiers zoals het NVGA Protocol 2.0 en de ontwikkelingen rondom de slotvragen. Ook actuele thema's als de implementatie van DORA en de voortgang van DSA kwamen aan bod. De vragen en opmerkingen vanuit de zaal zorgden voor waardevolle uitwisselingen. Afsluitend presenteerde de Commissie Innovatie haar eerste inzichten over de digitalisering van de volmachtmarkt, gebaseerd op bestaande onderzoeken en eigen interviews met leden. Hiermee onderstreepte de commissie haar doel om leden te informeren én inspireren over de kansen en ontwikkelingen op het gebied van innovatie.

We kijken terug op twee geslaagde bijeenkomsten met een sterke opkomst en danken alle aanwezigen voor hun betrokkenheid en bijdrage.





NVGA Verzekeringsrally 2026

We voegen een nieuw hoogtepunt toe aan onze activiteitenkalender: de NVGA Verzekeringsrally 2026! Op woensdag 10 juni 2026 trekken we eropuit voor een dag vol plezier, ontmoeting, een vleugje competitie en – zoals jullie van ons gewend zijn – goed eten en drinken.

We pakken hiermee de draad op van de bekende AM Verzekeringsrally, maar dan in een frisse NVGA-stijl. De nadruk ligt op gezelligheid, netwerken en beleving, met voor ieder wat wils:

Rallyklasse Voor de echte cracks met liniaal, stopwatch en vergrootglas die de strijd met de tijd en de route aangaan.

Toer-/puzzelrit Voor wie liever geniet van de omgeving, de mooie binnenwegen en een vleugje competitie onderweg.

Voor wie?

Leden, verzekeraars en leveranciers – iedereen is welkom! En of je nu komt met een oldtimer, youngtimer, de reclameauto van kantoor of de Bugatti van de buurman: hoe meer wielen, hoe meer vreugde. En voor wie geen klassieker in de garage heeft staan: we zorgen dat er ook mooie huurauto's beschikbaar zijn. Mis dit unieke netwerk- en rijdersavontuur niet! Inschrijven kan via de activiteitenpagina op de website van de NVGA.

FASE: nieuw pan-Europees netwerkplatform voor de volmachtmarkt

Na de European MGA Summit van afgelopen juni is een nieuwe pan-Europese organisatie opgericht: FASE (Fédération des Agences de Souscription Européennes) The Pan-European MGA Federation. Dit internationale netwerkplatform brengt MGA's, verzekeraars en business partners uit heel Europa samen om kennis te delen, kansen te creëren en de internationale samenwerking in volmachtland te versterken.

Met de groeiende behoefte om partijen over landsgrenzen heen te verbinden, vervult FASE een waardevolle en actuele rol. FASE is opgericht om de behoeften van Europa's gevolmachtigde agenten te dienen, door hen te verbinden met verzekeringscapaciteitsverschaffers, distributeurs, investeerders en serviceverleners.

Wij zijn trots dat de NVGA is vertegenwoordigd in de Advisory Board van FASE, waarin onze voorzitter Valentina Visser actief meedenkt over de koers en ontwikkeling van dit nieuwe platform. Andere leden van de Advisory Board zijn onder meer de Britse, Spaanse en Italiaanse verenigingen voor MGA's. Een mooie stap voorwaarts in de verdere professionalisering en internationalisering van de volmachtmarkt.

Ben je internationaal georiënteerd, dan kun je als GA zelf lid worden van FASE. Meer informatie voor NVGA-leden vind je in onze volgende nieuwsbrief. Algemene informatie over FASE en lidmaatschap is te vinden op hun website: www.fasemga.com.

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



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 3 247 21 11 | IBAN: BE31 4100 0007 1155 | BIC: KREDBEBB | info@baloise.be | www.baloise.be
VU: Baloise, City Link, Posthofbrug 16, 2600 Antwerpen, België



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



"Bij OpGroen leef ik mijn droom"

De verzekeringsmarkt wordt al jaren overspoeld door fusies en overnames. Tegen de stroom in ontstond er juist een nieuw merk. Aon verkocht de particuliere verzekerings- en volmachtactiviteiten aan BlackFin en dat leidde tot de oprichting van een zelfstandige organisatie: OpGroen. Ron Gardenier, voormalig voorzitter van de NVGA en jarenlang boardmember van Aon, staat aan het roer van het volmachtbedrijf OpGroen Assuradeuren en advieskantoor OpGroen Verzekeringen. Op het hoofdkantoor van OpGroen in de Allianz Tower aan de Coolsingel vertelt Ron over de ontvlechting van Aon, de positie van OpGroen in de volmachtmarkt en zijn persoonlijke motivatie.

Strategische heroriëntatie

"In 2022 startte bij Aon een strategische heroriëntatie. De vraag was simpel: past de particuliere tekening – het bedienen van werkgevers, werknemers, affinitygroepen, directe klanten en private clients – nog binnen de strategie van Aon? In steeds meer landen om ons heen was dat niet het geval. Het was geen kernactiviteit meer, maar als je succesvol wilt zijn, moet je bereid zijn te investeren in klantbediening en een platform daarvoor. Dat sloot niet aan op het DNA van Aon, waarna besloten werd het particuliere bedrijf af te stoten."

"Het verkoopproces startte in augustus 2023 en op 12 december werden de contracten met BlackFin Capital Partners getekend. Vanaf dat moment werkten we toe naar twee belangrijke data: day 1, de closing op 1 augustus 2024 en day 2, op 1 augustus 2025 moest de ontvlechting van Aon volledig afgerond zijn. Het was

een enorme operatie. We moesten een nieuwe infrastructuur opzetten en keuzes maken voor financiële software en systemen voor onder andere de back-end, HR en CRM. Zo'n 400 collega's verhuisden naar nieuwe locaties en we begonnen met het overzetten van ruim 800.000 polissen en 400.000 klanten. Omdat sommige polissen verkeerd gecodeerd waren of zowel in zakelijke als particuliere portefeuilles voorkwamen, luisterden deze migraties nauw. We wilden uiteraard voorkomen dat de klant er iets van merkt."

"Natuurlijk waren er ook tegenvallers. Miljoenen documenten uit diverse systemen moesten worden overgezet. Niet ver voor day 2 ontdekten we dat een bulk aan polisdocumenten, correspondentie en klantdata ontbrak. Dat heeft een paar weken extra werk gekost, maar verder ging het verrassend soepel. Dat is niet alleen onze verdienste, maar zeker ook die van Aon. Er is aan beide kanten ongelooflijk hard en constructief samengewerkt."



Partnerprogramma's

"Een belangrijk speerpunt voor OpGroen is particuliere verzekeringen voor onze partners en de werknemers of leden van deze partners. Dit kunnen werkgevers, communities maar ook ledenorganisaties zijn. Daar bouwen we proposities voor, vaak als onderdeel van hun arbeidsvoorwaarden- of ledenvoordeelpakket. We maken verzekeren aantrekkelijk door gemak, financieel voordeel of duurzame voordelen te koppelen aan onze partners. Denk aan een soort 'employee benefit': sluit je een verzekering via je werkgever, dan krijg je extra's, zoals betere voorwaarden, korting of bijdragen aan duurzaamheid en financiële fitheid. Voor de werkgever is dat een manier om zijn medewerkers iets waardevols te bieden. Op die manier werken we bijvoorbeeld al tientallen jaren samen met bedrijven als Philips, Shell, KLM, Transavia, Heineken, ASML, NXP en diverse ministeries."

"Een ander belangrijk segment voor ons is de private cliënten. Vaak zijn dat ondernemers, maar ook directeuren, grootaandeelhouders en

vermogende particulieren. Die doelgroep, met kunstcollecties, panden of wagenparken, vraagt persoonlijke aandacht. In die behoefte voorzien we via accountmanagers. Zij regelen de zaken voor die klanten perfect en discreet, daar zit hun meerwaarde. Nog een voorbeeld is onze vestiging op de NAVO-basis in Brunssum, waar we letterlijk tussen de militairen zitten. Zij kunnen bij ons terecht om hun internationale situatie goed verzekerd te krijgen. Dat is dienstverlening op maat, dichtbij de klant."

"Verder hebben we een grote portefeuille directe klanten, die ongeveer een derde van onze business is. Die directe klanten zijn voor ons een soort kraamkamer: je ziet consumentengedrag in de praktijk en kunt dat toepassen om je proposities richting werkgevers en partners te verbeteren. Splinternieuw is onze huisdierenverzekering, die we op 1 december hebben geïntroduceerd. We zien steeds meer consumenten die willen dat hun hond, kat, konijn of vogel goed verzekerd is. Het product lijkt op een zorgverzekering en klanten kiezen zelf de hoogte van de verzekerde som

en het eigen risico. Het product past helemaal bij onze visie: verzekeren zoals jij het wilt.”

Het merk OpGroen

“Ik krijg vaak de vraag waar de naam OpGroen vandaan komt. Een merkenbureau deed een paar voorstellen, maar bij die namen voelde ik het niet. Ik wilde een naam waarin duurzaamheid tot uiting kwam, want je kunt niet ontkennen dat dit momenteel een zeer belangrijk thema is. In de trein, op weg naar een bijeenkomst met onze aandeelhouders, had ik een meeting met het merkenbureau. Ik gaf aan dat ik een nieuw voorstel wilde. Een week later kwam het bureau onder andere met OpGroen en ik wist meteen: dit is ‘m. Groen staat voor positief, OpGroen gaat over iets goeds doen voor de maatschappij, over vooruitgang, energie en een positieve flow. Dat is precies wat wij willen uitstralen.”

“Duurzaamheid gaat verder dan duurzaam schadeherstel of een korting voor klanten die zonnepanelen of een warmtepomp hebben. We kijken in onze interne organisatie ook naar inclusiviteit en diversiteit. Zo hebben we een ESG-officer aangesteld die leiding geeft aan ons beleid op dat vlak. Denk aan gelijke beloning voor mannen en vrouwen en een goede balans tussen mannen en vrouwen op elk niveau. Het is geen wettelijke verplichting, maar wij willen graag dat het bij ons iets vanzelfsprekends wordt. Diverse en inclusieve teams presteren beter en wij vinden het belangrijk dat iedereen zich thuisvoelt bij OpGroen.”

Verhitte volmachtmarkt

“De volmachtmarkt is nog altijd flink in beweging. Er zijn veel fusies en overnames. Ondernemers verkopen hun bedrijf omdat opvolging ontbreekt, omdat ze hun pensioen willen veiligstellen of ze kiezen voor een samenwerking om duurzaam te kunnen blijven voldoen aan de gestelde eisen vanuit wet- en regelgeving. Bij overnames van provinciale portefeuilles zie je veelal dat portefeuilles worden omgezet naar volmacht. De recent uitgesproken ambitie van de NVGA is dat de totale tekening in de markt

kan doorgroeien van vijf naar zes miljard euro. Zelf besteed ik na de afsplitsing van Aon zo'n 30 à 40 procent van mijn tijd aan M&A activiteiten. Ja, we willen groeien, maar we doen het gericht. Het bedrijf moet passen binnen onze doelgroep en er moet een reële waardering tegenover staan. Die visie delen we met onze aandeelhouder.”

“We zijn na de afronding van de ontvlechting van Aon aangekomen in de fase die vooral in het teken staat van rationalisatie, conversie naar één backend en het creëren van een nieuw frontend portal voor onze klanten. Het productpalet zal worden teruggebracht van 350 naar zo'n 60 producten. Eind 2026 moet dat staan. Dan is OpGroen echt een lean & mean organisatie. Bedrijven die we in de tussentijd overnemen, gaan we pas in 2027 integreren, om te voorkomen dat de organisatie oververhit raakt en onze klanten daarvan de dupe worden. Want dat blijft onze grootste prioriteit: tevreden klanten. En de klanttevredenheid is nog niet op het niveau waar wij het willen hebben. Een nieuwe naam en nieuwe organisatie, dat merken we meteen in onze klantscores. Die kunnen en moeten beter.”

Unieke kans

“OpGroen betekende voor mij een unieke kans om echt te ondernemen en samen met een mooi team aan het roer te staan. Dat is spannend, want we willen het goed doen voor alle klanten. Of het nu een individuele klant of een van onze partners is, het voelt niet fijn als een klant besluit om te vertrekken bij OpGroen.”

“Persoonlijk heb ik nooit getwijfeld en tot nu toe gaat het geweldig. We staan met zo'n 60 miljoen euro omzet in de top 15 van de markt. Dat is echt iets om trots op te zijn. Wat me het meest raakt, is de energie van de mensen. Iedereen, bij Aon én OpGroen, heeft keihard gewerkt om dit voor elkaar te krijgen. Zonder hen was het nooit gelukt om een nieuw merk in de markt te zetten. Dat dit is gelukt, is voor mij de kers op de taart van mijn loopbaan. Ik leef momenteel mijn droom en ben nog lang niet klaar hier.”

"Vooruitgang vraagt richting, realisme en samenwerking"

De volmachtmarkt is volop in beweging. De sector groeit, professionaliseert en digitaliseert in hoog tempo. Hoewel het aantal gevolmachtigden en verzekeraars door consolidatie afneemt, groeit hun gezamenlijke marktaandeel juist gestaag. Die groei toont het vertrouwen in de volmachtketen, maar brengt ook uitdagingen met zich mee zoals meer data, strengere regelgeving en technologische vernieuwing. Veel organisaties willen vooruit, maar zoeken nog hoe ze dat het beste kunnen doen. Equitem helpt hen om daar structuur in te brengen — met slimme richting, op basis van goede samenwerking, gezond verstand en pragmatisme.

Vanuit de praktijk ontstaan

Equitem is begin 2019 opgericht door Alex de Ruiters en Frans Weijdenier, nadat zij vele jaren hadden gewerkt bij diverse verzekeraars. In die periode waren ze voortdurend bezig met het realiseren van veranderingen: nieuwe systemen, organisatieveranderingen, governance-structuren, procesverbeteringen, enzovoort. Van dichtbij zagen ze hoe moeilijk het kan zijn om verandering duurzaam te laten slagen — niet omdat de wil ontbreekt, maar omdat de praktijk vaak complexer is dan het plan. Vanuit die ervaring besloten ze

het anders te doen. Ze richtten Equitem op: een onafhankelijk adviesbureau dat organisaties helpt om grip te krijgen op het doorvoeren van duurzame strategische verandering, waarbij technologie een belangrijke rol speelt. Equitem richt zich tot heden op twee domeinen: de vermogensbeheerbranche en de verzekerings-/volmachtbranche. In 2023 trad Jeroen Stahlberg toe als partner van Equitem. De ambitie is eenvoudig: organisaties helpen om te veranderen op een manier die echt werkt — niet via dikke rapporten, maar vanuit betrokkenheid, realisme, vakkennis en ervaring.



Van strategie naar praktijk

Inmiddels werken er binnen Equitem meer dan 25 ervaren consultants aan uitdagende opdrachten bij meer dan 70 klanten: vermogensbeheerders, verzekeraars, gevolmachtigden en softwareleveranciers en natuurlijk aan gezamenlijke branche-initiatieven. Vaak begint het met één vraag: hoe krijgen we meer grip? Grip op groei, grip op data, grip op samenwerking en op het daadwerkelijk realiseren van ambities. Regie op verandering dus!

De gezamenlijke initiatieven in de volmachtmarkt — zoals de uniforme inrichting, het NVGA-protocol 2.0, Volmachtplein en de begeleiding bij de herbouw van het Solera-platform — hebben geleerd dat de wil om te verbeteren veelal groot is, maar dat vooruitgang tijd kost. Iedere organisatie werkt in haar eigen tempo, met eigen systemen, en eigen prioriteiten en belangen. Dat vraagt om effectieve governance, duidelijke afspraken, heldere communicatie en begrip van de praktijk.

Technologie en systemen in beweging

De digitalisering van de sector versnelt, maar de administratiesystemen waarmee veel partijen werken, houden dat tempo niet altijd bij. Dat is een uitdaging die we zien in zowel de volmachtmarkt als de provinciale markt, waar Equitem op dit moment meerdere verzekeraars begeleidt bij de implementatie van een nieuwe verzekeringsadministratie en de migratie van de bestaande portefeuilles naar de nieuwe systemen. Wij zien dat veel partijen zich realiseren dat de huidige ontwikkelingen andere eisen stellen aan hun systemen, aan het totale applicatielandschap en daarop aan het anticiperen zijn.

Data als fundament

Uit opdrachten blijkt ook vaak dat de kwaliteit van data al begint bij de bron: de productontwikkeling. Partijen die vooraf scherp definiëren welke gegevens zij voor welk doel nodig hebben en hoe deze

aansluiten op interne systemen, bouwen aan een stevige basis voor betrouwbare analyses, rapportages, efficiëntere processen en betere risicobeheersing. Omdat producten vaak via meerdere distributiekkanalen worden aangeboden — intermediair, volmacht en soms ook direct — is het cruciaal dat de datastromen van begin tot eind kloppen. Equitem helpt organisaties onder andere om meer grip te krijgen op hun totale dataketen en helpt bij het toepassen van datastandaarden, het inrichten van een heldere governance en het versterken van de samenwerking tussen de ketenpartijen: verzekeraars, gevolmachtigden, systeemhuizen en softwareleveranciers. Niet als technische partij, maar als gids of regisseur die structuur brengt in complexiteit. Zo ontstaat een stevig fundament waarop innovatie, compliance en klantgerichtheid kunnen groeien.

De kracht van realistisch veranderen

Vooruitgang in deze sector draait niet om snelheid, maar om samenwerking. Of het nu gaat om nieuwe standaarden, platformen of systemen: verandering lukt alleen als alle partijen kunnen meebewegen. Daarom helpt Equitem organisaties niet alleen met plannen, maar vooral met doen — met duidelijke kaders, gedragen processen en realistische stappen.

Tot slot

De volmachtmarkt groeit en vernieuwt, net als de bredere verzekeringssector. De uitdagingen zijn groot, maar de energie om ze aan te pakken is groter. Vooruitgang vraagt slimme richting, samenwerking en gezond, pragmatisch verstand — en dat is precies waar Equitem voor staat.



www.equitem.nl
info@equitem.nl

Geslaagde ledenreis naar München

Van 29 tot en met 31 oktober vond de NVGA-ledenreis plaats in München. Na eerdere succesvolle edities in Wenen en Londen reisden we dit jaar met zo'n 30 leden af naar de Beierse hoofdstad voor een inspirerend programma.

Op uitnodiging van Rhion brachten we een bezoek aan Swiss Re, waar we werden bijgepraat over de nieuwste ontwikkelingen in de (her)verzekerings- en volmachtmarkt. Ook bij Allianz, waar onder meer een rondleiding in het Allianz Technic Center op het programma stond, kregen we waardevolle inzichten mee over actuele

trends in onze branche. Daarnaast bezochten we voormalig concentratiekamp Dachau, een indrukwekkende ervaring die een historische dimensie aan de reis gaf.

Tussen de officiële onderdelen door was er volop gelegenheid om ervaringen uit te wisselen, nieuwe contacten te leggen en bestaande relaties te versterken. Met een goede mix van inhoud, netwerken en gezelligheid kijken we terug op een zeer geslaagde reis. Wij kijken nu al uit naar de volgende ledenreis en hopen jou daar ook – weer – te ontmoeten!





Anja de Gier (a.s.r.) en Angelique Ruijgrok (Woongarant) over de Leidraad Klantbelang Centraal

'In elk bedrijf draait het om de klant'

In een markt die razendsnel verandert, blijft één principe ongewijzigd: het klantbelang staat voorop. Met dat uitgangspunt ontwikkelden het Verbond van Verzekeraars en de NVGA in 2019 de Leidraad Klantbelang Centraal (KBC). Vier jaar later heeft de leidraad een update gekregen en nu ligt er een aangepaste versie. Anja de Gier, schadejurist bij a.s.r., en Angelique Ruijgrok, directeur Woongarant Volmacht, zijn lid van de werkgroep KBC. Zij vertellen waarom de leidraad is herzien, wat er is vernieuwd en welke impact dit heeft op de volmachtbranche. "Let op als je nieuwe technologie gebruikt en vergeet daarbij de klant niet."

Dat de klant in de verzekeringsbranche een zéér belangrijke positie inneemt, staat niet ter discussie. Om die focus niet te verliezen, werd in 2019 door het Verbond van Verzekeraars en de NVGA de werkgroep KBC opgericht die een Leidraad KBC heeft samengesteld. Daarin zijn onder andere richtlijnen over de informatieverstrekking van de kosten van gevolmachtigden aan klanten opgenomen en over het bijtijds informeren van klanten vóór de prolongatiedatum. Ook werd vermeld dat de klachtenprocedure goed vindbaar moet zijn op de website van gevolmachtigden. Angelique Ruijgrok, vertelt dat ze vooral iets wilden opleveren waar gevolmachtigden daadwerkelijk iets mee konden doen. "Het moest niet de zoveelste checklist worden. Daarom introduceerden wij behalve de Leidraad Klantbelang Centraal ook een toolkit met voorbeelddocumenten."

Klantbelang draait echter niet alleen om regels en procedures, maar ook om de cultuur binnen een organisatie en het gedrag van medewerkers.

"Voelen die zich gewaardeerd en gehoord, dan zetten ze zich meer in voor de klant", weet Anja de Gier. In 2023 kreeg de leidraad daarom een eerste update. Er werden thema's toegevoegd, zoals:

- Voorbeeldgedrag van leidinggevend: leidinggevend geven het goede voorbeeld en sturen actief op klantgerichtheid.
- Evenwichtige besluitvorming: besluiten worden genomen met oog voor verschillende perspectieven, zodat het klantbelang altijd wordt meegewogen.
- Open omgaan met fouten: fouten worden gezien als leermomenten, niet als iets om te verbergen.
- Klantdilemma's bespreekbaar maken: medewerkers krijgen ruimte om dilemma's te delen en samen te zoeken naar oplossingen.
- Bewust belonen en waarderen: medewerkers worden gewaardeerd om hun inzet voor het klantbelang, niet alleen om het behalen van targets.



Anja: "Let op als je nieuwe technologie gebruikt en vergeet daarbij de klant niet"

Nieuwe technologie en menselijke maat

In een wereld die snel verandert, geldt dat ook voor de volmachtbranche. Daarom is de leidraad nu opnieuw aangepast, vertelt Anja. "Toen we de leidraad twee jaar geleden aanpasten, hadden we het nauwelijks over AI. Nu is het een component dat erin móet staan. Want digitalisering biedt kansen, maar kent ook risico's. De menselijke maat bij de

inzet van geautomatiseerde besluitvorming of AI-aangedreven klantinteractie moet daarom behouden blijven. Zeker bij uitval of negatieve beslissingen moet een mens meekijken en kunnen uitleggen wat er is gebeurd."

Angelique vult aan dat in de richtlijnen zelfs expliciet is opgenomen dat medewerkers technologieën als ChatGPT alleen mogen gebruiken in een beveiligde omgeving en geen klantgegevens mogen invullen in een openbare chat. "Maar de ontwikkelingen op het gebied van AI gaan zo snel, dat de leidraad op dit onderdeel in de toekomst beslist nog verder wordt aangescherpt. In de tussentijd hoop ik dat iedereen die nieuwe technologieën gebruikt de klant daarbij niet vergeet."



Datalekken, digitale toegankelijkheid en bestaande protocollen

Het onderdeel informatiebeveiliging en datalekken heeft een prominentere plek gekregen in de vernieuwde leidraad. Daarin wordt benadrukt dat organisaties zorgvuldig moeten omgaan met klantgegevens en adequaat moeten handelen wanneer zich een datalek voordoet. Ook is digitale toegankelijkheid voor blinden of slechtzienden aan de leidraad toegevoegd. En wordt alvast vooruitgekeken naar de aanstaande Implementatiewet verkoop op afstand, die het bijvoorbeeld voor klanten eenvoudiger maakt om een online afgesloten overeenkomst te ontbinden via een duidelijke digitale knop.

Verder zijn alle bestaande protocollen nog eens tegen het licht gehouden, waaronder die voor betalingsachterstanden. Ook daarbij is de menselijke maat essentieel. "Iemand kan een achterstand hebben in het betalen van de premie,

maar je weet nooit waarom. In de leidraad staat nu dat je de klant hulp aanbiedt bij een betalingsachterstand, dat je in de herinneringsbrief moet vermelden wat de gevolgen zijn als de klant niet op tijd betaalt en dat hij met vragen altijd terecht kan bij een 'echt mens' en niet bij een robot. De leidraad moet je zien als een guidance, het is geen beschrijving hoe organisaties dat moeten doen. Om gevolmachtigden houvast te geven hoe de bedrijfsvoering kan voldoen aan de regelgeving is de toolkit ontwikkeld, waarin onder andere voorbeeldteksten staan", legt Angelique uit.

Wij-zij-gevoel

Dat de werkgroep is samengesteld uit leden van zowel het Verbond als de NVGA werkt volgens het duo bijzonder goed. "Ik heb nooit een wij-zij-gevoel ervaren," zegt Anja. "We trekken echt samen op. Als verzekeraar hebben wij in de volmachtketen geen rechtstreeks klantcontact.

Angelique: "We moeten steeds opnieuw kijken hoe we communiceren met onze klanten"

Maar we willen natuurlijk wel dat zaken volgens afspraken worden gedaan. De leidraad helpt om aan te geven: als je het zo doet, dan weten wij dat het voor de klanten goed gebeurt."

Angelique ziet in de leidraad ook concrete meerwaarde voor de volmachtwereld. "In het Werkprogramma Risicobeheersing Volmachten zijn jaarlijkse KBC-controlepunten opgenomen, waarbij je bewijs moet uploaden om aan te tonen dat je aan bepaalde taken voldoet. De leidraad biedt daarvoor houvast." Ook krijgt het gebruik van de leidraad aandacht bij de permanente educatie (PE) voor de erkenningsregeling Register Gevolmachtigd Agent (RGA).

Generatie Z

De vernieuwde Leidraad Klantbelang Centraal is binnenkort te vinden op de website van de NVGA en die van het Verbond van Verzekeraars. Maar Angelique verwacht niet dat de

recente wijzigingen de laatste herziening van de Leidraad KBC betekent. Want de klant verandert voortdurend. "Generatie Z gaat heel anders om met communicatie dan eerdere generaties. We zullen dus steeds opnieuw moeten kijken hoe we communiceren met onze klanten: is de klant tevreden met de manier waarop we contact met hem hebben of moet het anders?"

Ook Anja denkt dat een vierde versie van de leidraad niet lang op zich zal laten wachten. "Al gaat zich verder ontwikkelen en vanuit de privacywetgeving zal de leidraad aangescherpt worden. We verwerken ontzettend veel klantgegevens, maar het bewustzijn daarover is nog onvoldoende. Toch mogen we tevreden zijn met wat er nu staat. We hebben echt al een verschil gemaakt. Klantbelang is een veelomvattend en daarom zo'n mooi onderwerp. Want in elk bedrijf draait het uiteindelijk om de klant."

Terugblik:

NVGA Golfevent 2025

Wat een fantastische dag was het op 24 september 2025! Onder een stralende zon en een stevig windje verzamelden maar liefst 170 enthousiaste deelnemers zich voor het jaarlijkse NVGA Golfevent. De opkomst was hoger dan ooit en de sfeer vanaf het eerste moment uitstekend.

De deelnemers verdeelden zich over de 18-holes wedstrijd, de 9-holes wedstrijd en de golfclinic met zes groepen, die afsloten met een eigen miniwedstrijd. Nieuw dit jaar was het spel "Flesje tikken": één kans om met een rake bal een heerlijke fles wijn, likeur of shooter te raken – en die vervolgens mee naar huis te nemen! Na afloop volgde een gezellige borrel en, vanwege de wind, geen BBQ maar een heerlijk uitgebreid buffet.

De winnaars van de dag:

- Neary hole 4: Adri van Leeuwen en Edwin Perotti
- Longest dames: Astrid Smit
- Longest heren: Jeremy van Vugt
- 18-holes wedstrijd: Sandra Nordsiek, Maarten Thoonen, Lars Strotman en Rogier Jonkman
- 9-holes wedstrijd: Jan de Hoop, Edwin Peters, Bas Harmsen en Johan van Gaalen

Tot slot willen we graag onze sponsors hartelijk bedanken voor hun bijdrage aan deze prachtige dag: Vobesoft • Paperbox • AG Insurance • Zurich • Postex • Blinqx • NN • ASR • Rhion • LoJack
Dankzij jullie betrokkenheid en steun konden we er opnieuw een onvergetelijk evenement van maken.

We kijken nu al uit naar de editie van 2026!







α.s.r.

Gezonde stappen,
sterke samenwerking

Afdeling Volmachten van a.s.r.

Samensterk

α.s.r.  adviseurs



We wensen alle leden van de NVGA
een gezond en succesvol 2026.
Het bedrijf van uw klanten
zit vol avonturen.

AG verzekert ze.

Samen met Gevolmachtigd Agenten

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





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

Stichting Uniformering en Informatievoorziening Volmachtketen

de stand van zaken

De stichting 'SUIV' heeft als doel het bijdragen aan de verbetering van de beheersing van de volmachtketen met betrekking tot alle verzekeringen en andere financiële producten en diensten gericht op de in Nederland werkzame dienstverleners. In deze bijdrage een update over de belangrijkste initiatieven die binnen deze doelstelling momenteel worden uitgevoerd: de uitrol uniforme inrichting voor de 'Schade Zakelijk' en 'Inkomen' portefeuilles, de implementatie van het NVGA Protocol 2.0 en de doorontwikkeling van Volmachtplein.

Tekst Erik Geels

Aanpak UIV Zakelijk

De inspanningen in relatie tot de omzetting naar de uniforme inrichting voor de zakelijke producten blijven hun vruchten afwerpen. Van de in september via het NVGA Protocol aangeleverde polissen waren er bijna 900.000 van de ruim 2,5 miljoen binnen het zakelijke segment voorzien van de AFD-Definitie kenmerken, een verdubbeling ten opzichte van een jaar geleden! In de door het SIVI uitgevoerde steekproeven zien we ook dat de kwaliteit van de gepubliceerde AFD-definities toeneemt waardoor er minder herpublicaties nodig zijn. Dit voorkomt onnodig werk in de volmachtketen.

Het is belangrijk dat verzekeraars en gevolmachtigden blijven werken aan de overstap naar een uniforme inrichting en dat eventuele afwijkingen van de AFD-definities goed gedocumenteerd en gearchiveerd worden. Laten we er in de komende maanden samen nog even de schouders

onder zetten om de uniforme inrichting tot een goed einde te brengen en daarmee zo goed mogelijk voorbereid te zijn op de invoering van het NVGA Protocol 2.0!

Aanpak UIV Inkomen / NVGA Protocol Inkomen

De in juni opgestarte brede omzetting naar de uniforme inrichting voor inkomensproducten en het gebruik van het NVGA Protocol Inkomen komt goed op gang. Elke Inkomensverzekeraar heeft op basis van de ervaringen uit de pilot met a.s.r. en Drechtsteden Zekerheid de draad met haar gevolmachtigden weer opgepakt, daarbij centraal ondersteund door een coördinatieteam. Maandelijks is er overleg met de verschillende projectteams. Naast dit overleg bespreken verzekeraars, gevolmachtigden en vertegenwoordigers van de systeemhuizen, Solera en Visma (voorheen Reliforce) maandelijks de items die moeten worden opgepakt.



Stichting Uniformering en Informatievoorziening Volmachtenketen

Het is belangrijk dat inkomensverzekeraars nu hun eigen trajecten intensief blijven uitvoeren en rapporteren over de voortgang en eventuele knelpunten. Gevolmachtigden zien dat het doorlopen van alle facetten met het eerste product veel werk is. Maar ze verwachten dat dit bij volgende producten minder wordt. Leveranciers kunnen helpen om het tempo erin te houden door goede ondersteuning te bieden en eventuele testbevindingen snel op te lossen. Eventuele vraagstukken m.b.t. het NVGA Protocol Inkomen zullen worden ingebracht bij de Werkgroep NVGA Protocol Inkomen die dit najaar opnieuw vorm heeft gekregen.

NVGA Protocol 2.0

Het nieuwe CHV-platform, nodig voor ondersteuning van de dataverwerking en -transport binnen het NVGA Protocol 2.0, is door Solera opgeleverd en gebruikers worden hierop overgezet. De fase van testen is aangebroken. Voor Blinqx en CCS zijn de eerste testbestanden beoordeeld en de bevindingen gedeeld. De aangepaste testbestanden worden samen met de oplevering door ANVA eind 2025 verwacht. De ketentest start na definitieve oplevering van de systeemhuis functionaliteit, waarbij per systeemhuis een eigen ketentest met minimaal 1 verzekeraar wordt uitgevoerd.

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 op basis van het NVGA Protocol 2.0. Tot dat moment is het niet de bedoeling dat u al start met de reguliere aanlevering op basis van het NVGA Protocol 2.0

Doorontwikkeling Volmachtplein

Op 1 oktober beleefde de werkgroep samen met het ontwikkelteam van AMIS Conclusion een mijlpaal met de demo en test van de eerste van zes modules van de doorontwikkeling van het Volmachtplein. Veel toekomstig gebruikers waren ingelogd om na maanden van voorbereiding en ontwikkeling het resultaat te zien. Aan de specificaties voor Module 6 'Pool' wordt op dit moment de laatste hand gelegd. De werkgroep is daarna per module betrokken bij de test- en acceptatie. De uitrol van de eerste module wordt in januari verwacht.

Deze uitrol wordt medio december voorafgegaan door de uitrol van het Incidenten- en Uitbestedingsregister. Deze module krijgt een plek naast het Werkprogramma Risicobeheersing Volmachten op het huidige Volmachtplein. De beheerders van de gebruikersorganisaties worden hierover geïnformeerd.

Jaap de Louw en René Walstra:

'Het volmachtenkanaal van de toekomst is digitaal, open en krachtig'

Avéro Achmea draagt bij aan een digitale, toekomstbestendige volmachtenketen. "Daarom investeerden we in de afgelopen jaren fors in proposities, digitalisering en samenwerking", vertellen Volmacht-directeur Jaap de Louw en Commercieel Manager Intermediair René Walstra. "Daarmee ligt er een stevige basis voor meer groei en vernieuwing. Daar pakken we tot 2030 op door."

Eén van de vruchten van alle investeringen was de ontwikkeling van de Orange Risk en Special Limit-module. Dit is een digitale omgeving die toegankelijk is voor alle volmachtenkantoren en volmachtverzekeraars. "Dat was de opmars naar een breder, open platform om gevolmachtigden duurzaam te ondersteunen", aldus Jaap. René vult aan: "straks zijn alle onze reken- en

acceptatieboxen schade en inkomen via Sector Orange beschikbaar. En hebben we dashboards die inzicht geven in relevante data. Hiermee kunnen we onze proposities verder verbeteren. Deze data willen we in 2026 delen met de volmachtenkantoren. En werken we ook aan vernieuwingen op Schade en Inkomen."



René Walstra en Jaap de Louw

Samenwerking met 'slimme koppen' is een must

Avéro Achmea wil daarmee niet alleen de eigen processen versterken. "We nemen nadrukkelijk het voortouw in de ontwikkeling van een digitaal fundament dat de héle keten vooruit helpt", aldus René. Hiervoor zijn mensen nodig die niet alleen het volmachtkanaal kennen maar ook digitale experts zijn. Jaap: "Die hebben we bij Avéro Achmea in huis én die huren we in: zorgvuldig geselecteerde externe toekomstdenkers met domeinkennis en technologische slagkracht. En natuurlijk werken we samen met volmachtkantoren zelf. Want dat leidt tot oplossingen die in de praktijk écht werken, van acceptatie tot distributie."

Co-creatie leidt tot snelheid, ook in de dagelijkse praktijk

De Orange Risk en Special Limit-module is een treffend voorbeeld van deze vorm van co-creatie. Hierbij is Avéro Achmea een samenwerking aangegaan met IT-bedrijf Sector Orange. Jaap: "Dit resulteerde halverwege 2025 in die innovatieve module. Wat die aan verbetering brengt? Voorheen konden er dagen verstrijken voordat duidelijk was wat er met een complex risico moest gebeuren. Deze module biedt snel inzicht in vervolgstappen." Inmiddels werken diverse volmachtkantoren ermee. De reacties zijn positief, weet René. "Vooraf 'alles in 1 digitale omgeving' vinden ze een groot pluspunt."

We blijven vernieuwen voor een krachtig en duurzaam volmachtkanaal

"In 2026 breiden we op Schade Zakelijk onze risicobereidheid uit", vervolgt hij, "en voegen we een VvE-propositie toe. Ook dáár is efficiënt werken van groot belang. Daarnaast willen

we de Orange Risk en Special Limit-module in 2026 inzetten voor Inkomen. Zo blijven we vernieuwen." Dat dit bij Avéro Achmea een continu proces is, laten de doorontwikkelingen zien die in de loop van 2025 al van de grond kwamen. "Naast de Verzuim- en WGA-uitstapverzekeringen in volmacht zijn we kort geleden bij een aantal volmachtkantoren gestart met het aanbieden van WIA-producten", schetst René. "Als de resultaten goed zijn, breiden we WIA in volmacht volgend jaar verder uit."

Volmachtkantoren krijgen toegang tot provinciale BAP MKB-producten

Avéro Achmea heeft nóg een instrument dat de advieskracht in de keten helpt vergroten: Podium. Jaap: "Dat is ons digitale samenwerkingsplatform. We hebben het in co-creatie ontwikkeld met adviseurs voor de provinciale markt. De eerste 15 producten van de BAP MKB zijn er inmiddels volledig digitaal te sluiten. Uiteindelijk komen er provinciaal 27 producten beschikbaar." René: "We gaan onderzoeken welke producten we nog kunnen toevoegen aan het volmachtkanaal. Daarnaast willen we Podium toegankelijk maken vanuit de volmachtomgeving. Dan wordt het mogelijk om eenvoudig een offerte te krijgen voor een product dat niet in de volmacht beschikbaar is."

Gedreven door hoofd en hart

Jaap en René zien de nabije toekomst met vertrouwen tegemoet. "We geloven sterk in een volmachtkanaal dat digitaler, opener en krachtiger wordt", zeggen ze. "Daar zetten we vol op in, met hoofd en hart. Samen met onze mensen en partners blijven we de komende jaren dan ook bouwen aan een slimme en toekomstbestendige volmachtketen. Gedreven door dat kloppende, rode Avéro Achmea-hart "

Meer weten over volmachten bij Avéro Achmea?
Scan de QR-code of neem contact op met een
van onze Volmachten-experts.



Peter van Geijtenbeek (Turien) en Alex Henckens (Summa)

'Duurzaamheid gaat óók over de inzetbaarheid van mensen'

Bij duurzaamheid denken veel mensen aan zonnepanelen, elektrische auto's en CO₂-reductie. Maar is er méér, zeggen Peter van Geijtenbeek, CEO van Turien & Co. en Ansvar en Alex Henckens. Alex is behalve directeur volmachten bij Acura Assuradeuren, dat onderdeel is van Summa Groep, ook lid van de commissie ledenzaken van de NVGA. 'Duurzaamheid gaat ook over de inzetbaarheid van mensen. Daar kunnen we als branche veel in betekenen.'

Bij de NVGA is duurzaamheid niet zomaar een thema; het is al lange tijd een van de pijlers in de meerjarenvisie. Lag in eerdere plannen de nadruk vooral op bewustwording, inmiddels is de volgende fase aangebroken", zegt Alex: "Eerst wilden we leden informeren: wat is duurzaamheid, wat speelt er, wat kun je ermee? Het gaat nu om dóén, om het daadwerkelijk verankeren van duurzaamheid in de strategie en de bedrijfsvoering van onze leden."

De vereniging probeert duurzaamheid letterlijk tastbaar te maken, bijvoorbeeld door de Marktdag en Algemene Ledenvergadering in 2024 te houden bij Inspyrium, de 'groenste locatie van Nederland'. Alex: "Alles was daar circulair, van catering tot inrichting. Mensen konden zien, proeven en ervaren. Sommigen pakten het meteen op, anderen willen het eerst beleven. En dat is prima. Het gaat erom dat iedereen stap voor stap meegaat in die beweging. We richten ons overigens niet alleen op klimaat en producten, maar ook op de mens. Duurzame inzetbaarheid is minstens zo belangrijk. Hoe blijven mensen gezond, gemotiveerd en productief in een

sector die continu verandert? Daar kunnen we als branche veel in betekenen."

Intrinsieke motivatie

Bij Turien & Co. kwam de aandacht voor duurzaamheid niet pas toen het hip werd. Volgens Peter is het een intrinsieke motivatie, al spreekt hij zelf liever over maatschappelijk verantwoord ondernemen in plaats van duurzaamheid. "Het roept bij veel mensen de associatie op van klimaatdrammers. Terwijl het voor ons gaat over wie je wilt zijn als organisatie, welke impact je wilt maken. Dat kan op allerlei manieren: via je medewerkers, via je klanten, of door maatschappelijke initiatieven te steunen. Duurzaamheid is gewoon: goed doen voor je omgeving."

Het draait daarbij om respect, betrokkenheid en aandacht, zegt Peter, die dat illustreert met een voorbeeld: "Welke ruimte geef je de medewerkers om zich te ontwikkelen? Hoe ga je als werkgever om met de druk die mensen ervaren in onze hypernerveuze samenleving? Bij Turien worden gevoelige thema's zoals de overgang bespreekbaar gemaakt in rondetafelgesprekken."



Peter: "Natuurlijk moeten we oog hebben voor rendement, maar het gaat er óók om dat je iets bijdraagt aan de maatschappij"

En als een medewerker in een moeilijke mantelzorg-situatie belandt, kan hij terecht bij een hulplijn met specialisten die kunnen helpen bij praktische zaken als subsidieregelingen. Soms kun je iets regelen, soms niet, maar het feit dat mensen zich gehoord en gezien voelen, maakt al een wereld van verschil."

De NVGA ondersteunt leden die duurzaamheid in hun beleid willen verankeren onder andere via webinars waarbij kennisdeling wordt gefaciliteerd, en bijeenkomsten zoals het NVGA-congres. "Tijdens evenementen ontstaan gesprekken over hoe anderen het aanpakken, welke stappen ze zetten", legt Alex uit. "Daarnaast helpen we onze leden om hun medewerkers duurzaam inzetbaar te houden door in samenwerking met de SAR opleidingen te ontwikkelen die direct toepasbaar zijn in de praktijk. Dat verhoogt de kennis én het werkplezier, óók dat is duurzaamheid."

Peter is het daar helemaal mee eens: "Onze MVO-manager gaat voor leden van de SAR workshops over klimaatrisico's geven".



Alex: " Het gaat nu om het daadwerkelijk verankeren van duurzaamheid in de strategie en de bedrijfsvoering van onze leden"

Ansvar Bewustlijn

Turien heeft producten ontwikkeld waarin de duurzame inzetbaarheid van mensen een plek heeft gekregen. Zo is er de Ansvar Bewustlijn, waaronder de brandverzekering, met extra dekkingen. "De Brandwondenstichting wees ons erop dat financiële schade meestal goed verzekerd is, maar dat de psychologische impact vaak wordt vergeten. Wij waren de eerste verzekeraar die psychologische hulp na een brand in de dekking opnam en inmiddels hebben enkele grote verzekeraars dat overgenomen", vertelt Peter trots.

Ook bij autoverzekeringen keek Turien verder dan alleen de materiële schade. "We hoorden van herstellende dat mensen soms trillend hun auto komen ophalen na een ongeluk. Daarom bieden we nu een rij-angsttraining aan. Dat is pas écht herstel, ook mentaal. Het gaat niet alleen om CO₂-uitstoot beperken, ook om de overkoepelende maatschappelijke verantwoordelijkheid."

Alex knikt instemmend bij de woorden van Peter. "Wij zien de kracht van dit soort ontwikkelingen en juichen die als NVGA alleen maar toe. Zelf hebben we bij Summa met een risicodragers een product ontwikkeld voor AED's, zodat deze ook buiten verzekerd zijn. Deze AED's werden vaak bij bedrijven, verenigingen en instellingen binnen gehangen, omdat ze buiten in veel gevallen niet verzekerd waren. Daardoor waren ze niet 24/7 beschikbaar, nu wel. Het lijkt iets kleins, maar de maatschappelijke impact is enorm."

Elektrische stepjes

Volgens beide heren staat de branche voor de uitdaging om risico's die nu nog lastig te verzekeren zijn, toch bespreekbaar te maken. "We verschuilen ons vaak achter een gebrek aan data of onvoldoende regelgeving", zegt Alex. "Maar neem elektrische stepjes. Die zijn vaak niet verzekerd, maar als er een ongeluk gebeurt kunnen de financiële gevolgen groot zijn. Het kan niet zo zijn dat ze niet verzekerd kunnen worden. We moeten als sector onze verantwoordelijkheid nemen en samen met risicodragers zoeken naar oplossingen."

Ook Peter benadrukt de gezamenlijke verantwoordelijkheid, maar maakt wel een nuance. "Je kunt niet van verzekeraars verlangen dat ze alles accepteren. Wij kregen eens het verzoek om een flitsbezorger te verzekeren. Maar in de instructies voor het personeel ging het alleen maar over de snelheid van bezorgen, er stond helemaal niets over gewenst rijgedrag. Dat bedrijf hebben wij geweigerd; als een klant geen verantwoordelijkheid neemt voor het welzijn van zijn mensen, dan gaan wij de aansprakelijkheid niet dekken."

Welkomstfeestje

De interne organisatie van Turien telt vier stuurgroepen waarin duurzaamheid wordt georganiseerd: voor werkplezier, rendement, klanttevredenheid en maatschappelijk verantwoord ondernemen. Peter: "Elke stuurgroep wordt geleid door een collega en dat is niet per se een manager. Dat maakt de betrokkenheid groot. Bovendien formuleert elke afdeling jaarlijks een eigen MVO-doel. Dat kan iets kleins zijn, zoals met het team een stuk strand schoonmaken, of iets dat dichterbij het werk ligt, zoals een dashboard ontwikkelen

over CO₂-uitstoot. Het belangrijkste is dat mensen erover nadenken wat zij zelf kunnen bijdragen."

Ook vrijwilligerswerk wordt gestimuleerd en gefaciliteerd, maar is niet verplicht. "We geven mensen de ruimte om zich tijdens werktijd ergens voor in te zetten, maar de meesten doen dat gewoon in hun eigen tijd. Ze vinden het gewoon fijn dat wij als werkgever hen die mogelijkheid bieden." Die motivatie ziet hij ook terug in het dagelijkse werk. "Onze schadeafdeling behandelde een ongeval waarbij een jongetje in coma raakte. Toen hij ontwaakte en na enige tijd het ziekenhuis uit mocht, financierden onze collega's namens het bedrijf een welkomstfeestje in zijn straat, inclusief springkussens. Dat is geen beleid, maar betrokkenheid. Het zijn momenten waarop ik denk: dit is waarom we het doen."

Meer menselijkheid

Alex noemt het een mooi voorbeeld dat duurzaamheid niet altijd groots of ingewikkeld hoeft te zijn. "Het zit vaak in kleine dingen. Een verzekering met een menselijke toevoeging. Een werkgever die oog heeft voor het welzijn van zijn mensen. Een vereniging die de dialoog aanwakkert. Iedereen kan iets doen. Het is één van de redenen waarom ik mij als commissielid van de NVGA inzet voor duurzaamheid. Ik krijg energie van tevreden klanten, van collega's die met passie werken en van goede gesprekken. Ook dat is duurzaamheid: een omgeving creëren waarin mensen met plezier kunnen bijdragen aan iets groters."

Voor Peter telt eveneens het werkplezier.

"Natuurlijk moeten gevolmachtigden en verzekeraars oog hebben voor rendement. Maar het gaat er óók om dat je iets bijdraagt aan de maatschappij. Zinvol werk doen, met impact, daar krijg ik energie van. En net als Alex geloof ik dat juist de menselijke kant het verschil maakt. Niet alleen binnen bedrijven, maar ook voor de reputatie van de sector. Als je laat zien dat je er bent voor mensen, versterk je het vertrouwen. Ik denk dat veel partijen, zonder dat ze er de nadruk op leggen, al hartstikke duurzaam bezig zijn. Maar meer menselijkheid, dat kan niet alleen de verzekeringsbranche maar de hele maatschappij goed gebruiken."



De NVGA wenst je
fijne feestdagen
en een gelukkig
en gezond 2026!

Colofon

Uitgave

jaargang 17, uitgave 49, dec 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 Group (zpress.nl)

Productie

ZPRESS Media Group (zpress.nl)

5 jaar samen succesvol in Nederland!

Sinds onze start als Duitse verzekeraar zijn we uitgegroeid tot een sterke Nederlandse partij met RheinLand DNA.

Dankzij het vertrouwen van onze partners bouwen we aan duurzame relaties, gebaseerd op kennis, flexibiliteit en transparantie.

Wij zijn méér dan een risicodragers – wij zijn uw partner. Uw vaste contactpersoon staat voor u klaar, denkt mee en biedt de ondersteuning die het verschil maakt.

Flexibel.

Efficiënt.

Samen sterk.

Op naar de toekomst!



www.rhion.nl

Een glasverzekering is geen
kant-en-klaarproduct



SAMENWERKING
GLASVERZEKERING

Kennis, inzicht en ervaring. Dat hebben wij!

De enige glasverzekeraar
met echte experts op locatie

Verzekeren is één. Weten wat je
verzekert is twee.
Onze technische inspecteurs
ondersteunen adviseurs en
acceptanten met een glashelder
advies, voor en na de schade.
Met een landelijke dekking via vaste
glasherstellers, een eigen
meldkamer en slimme software
dragen wij altijd zorg voor een goede
afhandeling van de schade.



Vestiging Zutphen:
Nieuwstad 81
Zutphen

Postbus 4147
7200 BC Zutphen

Vestiging Rotterdam:
Boompjes 251
Rotterdam

Tel. 0575 - 51 54 42
info@sgv.nl
www.sgv.nl

