



#51
sept 2026

NVGA Rally

MOOIE KILOMETERS EN
ONTMOETINGEN

**Actualisatie Protocol
Volmacht**
DRAAIT OM VERTROUWEN

Omniguard
NIET ALLES
TEGELIJK DOEN

Erik Geels
VAN VERONA TOT
VOLMACHTPLEIN



Jouw succes is ons succes

Jij bouwt elke dag aan vertrouwen bij jouw relaties. Als gevolmachtigde stuur je op kwaliteit en rendement. Dan wil je een verzekeraar die jou als partner ziet, jouw wereld kent en jouw werk makkelijker maakt. Gewoon goed geholpen worden met persoonlijke aandacht, duidelijke terugkoppeling en vaste contactpersonen. Ook als een dossier complex wordt.

Zo versterken we elkaar en kun jij eenvoudig zaken doen en blijven groeien.

Meer weten of kennismaken? Neem gerust contact met ons op! Bel (0182) 544 740 of mail naar volmacht@goudse.com.



Steeds meer samenwerking

Het nazomernummer van ons magazine ligt voor u. Een editie met een mooie mix van actuele ontwikkelingen, inhoudelijke verdieping en verhalen uit onze volmachtmarkt. Juist die combinatie maakt ons vakgebied interessant: er zijn voortdurend ontwikkelingen die vragen om kennis, samenwerking en een gezamenlijke visie op de toekomst.

Die samenwerking zien we gelukkig steeds meer terug. Met onze verzekeraars werken we aan verschillende onderwerpen. Een mooi voorbeeld is het geactualiseerde Protocol Volmacht, waarin we opnieuw stappen zetten in de verdere professionalisering van onze markt. Verzekeraars en gevolmachtigden die gezamenlijk investeren in een sterke en toekomstbestendige volmachtmarkt, dat is precies wat wij nodig hebben.

Een ander voorbeeld is de nieuwe Instructie en Leidraad IT-risico's. IT, data en cyberrisico's zijn onlosmakelijk verbonden met onze bedrijfsvoering. Dat vraagt om goede technische maatregelen, bewustwording, kennis en duidelijke afspraken. Het document helpt daarbij en is een waardevolle aanvulling voor de praktijk.

Ik vraag speciale aandacht voor het artikel over de nieuwe RGA-eisen. De discussie hierover gaat wat ons betreft niet alleen over de omvang van de studielast. Het volmachtvak ontwikkelt zich in hoog tempo en daarmee verandert ook de kennis die van een RGA mag worden verwacht. Die kennis moet breed genoeg zijn om het vak in de volle omvang te kunnen overzien.

Een gevolmachtigde is immers meer dan iemand die verzekeringsproducten en processen beheerst.

Als gesprekspartner van verzekeraars moeten we ontwikkelingen kunnen duiden, risico's beoordelen en vanuit kennis en ervaring het gesprek op gelijkwaardige basis voeren. Juist die brede vakkennis geeft ons de bagage om onze rol als professionele en volwaardige partner binnen de verzekeringsketen ook in de toekomst goed te vervullen.

Gelukkig staat tegenover alle aandacht voor regelgeving, protocollen en vaktechnische ontwikkelingen ook de nodige energie en vernieuwing. Dat zien we in deze editie mooi terug in de aandacht voor jonge professionals. Een aantal begin-dertigers vertelt enthousiast over hun werk, ambities en over wat zij zo mooi en uitdagend vinden aan ons vak.

Dat is misschien wel de belangrijkste boodschap van dit nummer: een sterke volmachtmarkt wordt niet alleen gemaakt door protocollen, opleidingen en afspraken, maar vooral door de mensen die er iedere dag met overtuiging aan werken. Er is volop beweging in onze branche en dat biedt kansen voor ervaren professionals én voor een nieuwe generatie die het vak verder gaat vormgeven.

Namens de redactie wens ik u veel leesplezier!
Arie van den Berg





INHOUD

03

Van de redactie

Arie van den Berg

07

Voorwoord

Valentina Visser

08

Nieuwe Protocol Volmacht

Het draait om vertrouwen

14

Omniguard

Charelle Fredrikstadt

18

Leidraad IT-risico's Volmacht

Geactualiseerd

24

ALS Financieel Diner

Indra Frishert

28

Commissie innovatie

Harm Vollmuller en Jan van der Struik

32

Agenda NVGA-Events

34

A.S.R.

Thomas Oremus en Corné Koenen

38

Werkprogramma Risicobeheersing Volmachten

Evaluatie

42

FASE

Valentina Visser

46

NVGA Rally

2026

47

Golfevent

NVGA

48

Erik Geels

SUIV-update

54

RGA

Nelleke Sterrenberg

58

Young professional

Marvin Hobo



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 www.asnautoschade.nl/klanttevredenheid



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



Lekker aan de slag

De tweede helft van het jaar is al even bezig maar voor mijn gevoel begint deze pas zo rond 1 september. Nederland ontwaakt weer uit haar zomerslaap. Heerlijk hoor, in juli en augustus twee relatief rustigere maanden. Kunnen we ook mooi even terugkijken naar het eerste halfjaar.

Beste leden,

Wat is er veel gebeurd als ik dit GA-magazine lees. En dan nu weer lekker aan de slag met alle ideeën en reflecties. Het renewal-seizoen staat voor de deur. Op de één of andere manier blijft het zwaartepunt nog overduidelijk op 1 januari liggen met alle werkdruk van dien. Aan de slag voor onze klanten in deze zachtere markt. Voor sommige branches is er capaciteit genoeg, maar er zijn nog steeds doelgroepen waar capaciteit lastig is en de keuze daarom beperkt. De klanten vragen de komende maanden veel tijd van hun adviseurs, brokers en acceptanten.

De 'tweede helft' staan ook altijd weer in het teken van ontmoeten en netwerken. Veel mooie evenementen en bijeenkomsten waar kennis wordt uitgewisseld en nieuwe contacten worden opgedaan. Terwijl ik dit voorwoord schrijf, vindt ons eigen golfevent plaats en aan de aanmeldingen leek geen einde te komen! Ik vind het één van de krachten van onze volmachtmarkt dat we elkaar regelmatig treffen en zo de onderlinge samenwerking tussen gevolmachtigden, businesspartners en verzekeraars elke keer opnieuw bestendigen.

Onze ledenreis naar Madrid telt al 32 deelnemers en hen staat een mooi programma te wachten. Er wordt in Nederland al volop

internationaal zaken gedaan door GA's en hun moederbedrijven. We zien nu ook dat Nationale-Nederlanden en a.s.r. hun vleugels uitslaan naar Duitsland. En hoe mooi is het dat ons Nederlandse volmachtmodel door de verzekeraars mee wordt genomen de grens over. Waarom het wiel opnieuw uitvinden als we een goed werkende praktijk hebben met elkaar? Binnen FASE, de pan-Europese organisatie, wordt hier ook positief op gereageerd en wie weet welke landen gaan volgen? Met of zonder hulp van de NVGA.

Wij zijn ook benieuwd naar hoe leden tegen deze internationalisering aankijken. Dat bespreken wij tijdens de twee ledenbijeenkomsten in november, waar we weer graag een aantal onderwerpen tegen jullie aanhouden. Zoals ook het aangepaste NVGA-Protocol overvoeren en oversluiten van posten, dat jullie vanuit de ALV nog van ons tegood hebben.

Succes de komende periode, doe mooie zaken en tot snel op één van de evenementen of bijeenkomsten!

Met energieke groet,

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



Michelle van der Stok, Berend Jan Tempelman, Nancy Carels-Koorn en Rogier Jonkman over het nieuwe Protocol Volmacht

'Uiteindelijk draait het om vertrouwen'

De volmachtmarkt groeit richting de zes miljard euro premieomzet en wordt steeds professioneler. Dat vraagt niet alleen om goede samenwerking tussen verzekeraars en gevolmachtigden, maar ook om duidelijke gezamenlijke spelregels. Daarom hebben de NVGA en het Verbond van Verzekeraars het Protocol Volmacht uit 2012 grondig geactualiseerd.

Het resultaat is geen compleet nieuw document, maar een geactualiseerde set gemeenschappelijke afspraken die beter aansluit op de praktijk van vandaag én ruimte biedt voor de ontwikkelingen van morgen. Michelle van der Stok (De Goudse Verzekeringen), Berend Jan Tempelman (Rhion), Nancy Carels-Koorn (Ansvar/Turien) en Rogier Jonkman (L&B Groep) werkten vanuit het Platform Volmachten van het Verbond van Verzekeraars en de NVGA mee aan de actualisatie. In het kantoor van De Goudse vertellen zij over het vernieuwde protocol.

Een gezamenlijke basis

Michelle ziet de noodzaak voor actualisatie niet zozeer in tekortkomingen van het oorspronkelijke protocol, maar vooral in de ontwikkeling die de volmachtmarkt de afgelopen jaren heeft doorgemaakt. "Het oude protocol vormde nog altijd een bruikbaar fundament, maar sloot niet meer volledig aan op de huidige praktijk. Bovendien zijn in de tussentijd de zogeheten Ground Rules Volmachten door het Verbond van Verzekeraars opgesteld, waarin verschillende actuele onderwerpen al waren uitgewerkt."

Door beide documenten samen te brengen, is één gezamenlijke basis ontstaan die door zowel verzekeraars als gevolmachtigd agenten wordt gedragen. Juist dat gemeenschappelijke karakter wordt als een belangrijke meerwaarde gezien. Nancy: "Niet omdat daarmee iedere discussie verdwijnt, maar omdat beide partijen zich uitspreken voor dezelfde uitgangspunten. Dat is belangrijk in een markt waarin samenwerking steeds intensiever wordt en de volmachtportefeuille blijft groeien. Het vernieuwde protocol legt daarmee niet alleen afspraken vast, maar bevestigt ook de gedeelde ambitie om de kwaliteit van de volmachtketen verder te versterken."

Vertrouwen als fundament

Tijdens het interview komt één begrip steeds weer terug: vertrouwen. "Verzekeraars besteden belangrijke werkzaamheden uit aan gevolmachtigd agenten, terwijl zij zelf eindverantwoordelijk blijven richting toezichthouders", zegt Berend Jan. "Dat betekent dat niet alleen de kwaliteit van de dienstverlening van de gevolmachtigde op orde moet zijn, maar ook dat beide partijen voortdurend inzicht moeten hebben in elkaars manier van werken."



'Het protocol biedt ruimte om elkaar aan gemaakte afspraken te houden'

Michelle van der Stok
(De Goudse Verzekeringen)

Het vernieuwde protocol maakt daarom helder welke verantwoordelijkheden verzekeraars en gevolmachtigd agenten over en weer van elkaar mogen verwachten. Het is nadrukkelijk geen eenrichtingsverkeer waarbij alleen eisen aan gevolmachtigden worden gesteld. Ook verzekeraars verbinden zich aan duidelijke afspraken over transparantie, samenwerking en informatievoorziening.

Dat wederkerige karakter past bij de volwassenheid die de volmachtmarkt inmiddels heeft bereikt, stelt Nancy: "De sector groeit niet alleen in omvang, maar wordt ook steeds professioneler. Gezamenlijke afspraken helpen om dat vertrouwen verder te versterken: tussen verzekeraar en gevolmachtigde, richting toezichthouders én richting de klant."

Meer dan een afvinklijst

Een protocol kan al snel het beeld oproepen van een checklist die tijdens audits wordt afgewerkt. Volgens Rogier zou dat precies de verkeerde benadering zijn. "De bedoeling is juist dat de uitgangspunten uit het protocol onderdeel worden van de dagelijkse praktijk. Transparantie richting klanten, zorgvuldig omgaan met informatie, duidelijke communicatie en een beheerste bedrijfsvoering zijn geen onderwerpen die één keer per jaar aandacht krijgen, maar elementen die voortdurend terugkomen in de samenwerking."

"Juist daarom is ervoor gekozen het protocol op hoofdlijnen te houden", vult Michelle aan. "De concrete uitwerking vindt plaats in leidraden, werkprogramma's en andere sectorafspraken."



'Het draait om het vertrouwen dat partijen in elkaar moeten hebben'

Berend Jan Tempelman
(Rhion)

Daarmee blijft het protocol overzichtelijk en beschrijft het vooral de onderlinge uitgangspunten waarop die verdere uitwerkingen zijn gebaseerd. Dat biedt bovendien ruimte om elkaar aan gemaakte afspraken te houden. Niet vanuit een juridische discussie, maar vanuit de gedeelde verantwoordelijkheid om de kwaliteit van de keten hoog te houden. Organisaties die minder actief betrokken zijn bij de brancheverenigingen kunnen zo eveneens worden aangesproken op afspraken die door de sector samen zijn vastgesteld."

Nieuwe ontwikkelingen vragen om nieuwe afspraken

Hoewel het vernieuwde protocol geen revolutionaire koerswijziging bevat, weerspiegelt het wel de maatschappelijke ontwikkelingen van de

afgelopen jaren. Onderwerpen als informatiebeveiliging, digitale weerbaarheid, duurzaamheid en het verantwoord toepassen van kunstmatige intelligentie spelen inmiddels een belangrijke rol binnen de bedrijfsvoering van verzekeraars en gevolmachtigd agenten. Die thema's waren in 2012 nog nauwelijks aan de orde, maar zijn inmiddels niet meer weg te denken.

Volgens de geïnterviewden heeft vooral DORA de samenwerking binnen de volmachtketen veranderd. Omdat verzekeraars eindverantwoordelijk blijven voor uitbestede werkzaamheden, zijn duidelijke afspraken over IT-beveiliging, risico-beheersing en informatievoorziening belangrijker geworden dan ooit. Tegelijkertijd dwingt ook AI de sector om voortdurend nieuwe afspraken te maken.

"De sector groeit
in omvang en
wordt steeds
professioneler"

Nancy Carels-Koorn
(Ansvar/Turien)





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

Nancy vertelt dat bij de gesprekken over duurzaamheid een gezamenlijke koers vinden niet altijd eenvoudig was. "Verzekeraars hebben vaak zwaardere verplichtingen dan gevolmachtigden, terwijl beide partijen wel onderdeel zijn van dezelfde keten. Het vernieuwde protocol erkent die gedeelde verantwoordelijkheid, zonder één uniforme werkwijze voor te schrijven. Daarmee ontstaat ruimte voor maatwerk, terwijl het gezamenlijke doel overeind blijft."

Een protocol dat meebeweegt

Tijdens de actualisatie bleek dat het lastig is om de juiste balans te vinden. Welke onderwerpen horen thuis in een protocol en welke kunnen beter worden uitgewerkt in leidraden? Dat afwegingsproces vergde meer tijd dan vooraf werd verwacht. Juist de details maakten uiteindelijk het verschil. Rogier: "Om te voorkomen dat opnieuw veertien jaar verstrijken voordat het document wordt herzien, is afgesproken het protocol voortaan minimaal eens per drie jaar te evalueren. Zo kan het blijven meebewegen met nieuwe wetgeving, technologische ontwikkelingen en veranderende verwachtingen vanuit maatschappij en toezichthouders."

Geen eindpunt

Daarmee is het vernieuwde Protocol Volmacht geen eindpunt, maar eerder een dynamisch document. De afspraken van vandaag vormen de basis voor de samenwerking van morgen, met ruimte om nieuwe thema's op te nemen zodra de praktijk daarom vraagt.

"Uiteindelijk draait het protocol dan ook niet om regels op zichzelf", zegt Berend Jan. "Het draait om het vertrouwen dat verzekeraars en gevolmachtigd agenten in elkaar moeten kunnen hebben om samen een professionele, toekomstbestendige volmachtketen te vormen."

Dat vertrouwen werkt door in de hele keten: richting toezichthouders, richting samenwerkingspartners én de klant. "Uiteindelijk is vertrouwen niet alleen de basis van de samenwerking tussen verzekeraar en gevolmachtigd agent. Het is ook het vertrouwen dat de klant in de sector mag hebben", besluit het viertal in koor.

'De bedoeling is dat het protocol onderdeel wordt van de dagelijkse praktijk'

Rogier Jonkman
(L&B Groep)





Charelle Fredrikstadt bouwt aan de toekomst van Omniguard

'We geloven dat je niet alles tegelijk moet willen doen'

Charelle Fredrikstadt (32) is waarschijnlijk een van de jongste directeuren in de Nederlandse volmachtmarkt. Sinds mei staat zij aan het roer van Omniguard, een nieuw lid van de NVGA. De benoeming van Charelle laat zien dat de generatie die nu opstaat vaak een andere achtergrond heeft dan de bestuurders die haar voorgingen. "Het gaat niet om mijn leeftijd, maar om wat we als organisatie neerzetten."

"We kunnen ambitieuze jongeren goed gebruiken, maar hoe halen we ze binnen?" Het is een vraag die het Nederlandse bedrijfsleven zich de afgelopen jaren regelmatig heeft gesteld. Ook in de volmachtbranche is de instroom van jonge professionals die verantwoordelijkheid nemen een belangrijk thema. Charelle Fredrikstadt is daar een mooi voorbeeld van. Zij werd in mei benoemd tot directeur volmachten bij Omniguard, terwijl een loopbaan in de verzekeringsbranche na haar studie privaatrecht en strafrecht aan de Vrije Universiteit Amsterdam helemaal niet voor de hand lag.

Leuke uitdaging

"Ik ben, zoals zovelen, toevallig in het vak terechtgekomen. Na mijn studie plaatste ik een bericht op LinkedIn, waarin ik schreef dat ik een leuke uitdaging zocht. Iemand vroeg of verzekeren misschien iets voor mij was, maar eerlijk gezegd was mijn eerste gedachte: dat klinkt

nogal stoffig." Dat beeld verdween snel toen ze in 2020 als schadebehandelaar aansprakelijkheidsrecht bij Raetsheren (het huidige Acrisure) aan de slag ging.

"Ik heb duidelijk onderschat hoe dynamisch de branche is. Nieuwe risico's moeten worden verzekerd, wet- en regelgeving verandert voortdurend en technologische ontwikkelingen volgen elkaar snel op. De combinatie van commercie, risicobeoordeling, juridische vraagstukken en maatschappelijke ontwikkelingen spreekt mij enorm aan."

Ondernemer of risicomanager

Charelle vertelt het op een zonnige ochtend in het kantoor van Omniguard, midden in het centrum van Alkmaar. Dat we even moeten zoeken naar een ruimte waar we rustig met elkaar in gesprek kunnen, laat zien dat het bedrijf nog volop in ontwikkeling is.

Voordat ze er directeur werd, vervulde Charelle functies op het gebied van compliance en risk (bij Raetsheren) en productmanagement (Klap Verzekeringsmakelaar). Die ervaringen combineert ze nu in haar eerste directiefunctie.

Ze ziet zichzelf vooral als ondernemer en minder als risicomanager. "Het is een voordeel dat ik inhoudelijke kennis op juridisch vlak combineer met ervaring in productmanagement. De tijd dat commerciële groei volledig los staat van governance en risicobeheersing is voorbij. Voor mij gaat het niet om vinkjes zetten, maar om kwaliteit. Uiteindelijk verwachten volmachtgevers ook dat je je processen goed op orde hebt en dat je kunt uitleggen waarom je bepaalde keuzes maakt."

Versterken organisatie

Die visie sluit goed aan bij de ontwikkelingen in de volmachtmarkt. Met het Werkprogramma Risicobeheersing Volmachten, strengere eisen vanuit verzekeraars en de toenemende aandacht voor datakwaliteit, wordt professionalisering steeds belangrijker. Sinds haar aantreden ligt de focus daarom vooral op het bouwen van een stevig fundament onder Omniguard. De eerste maanden stonden in het teken van goedkeuring voor haar benoeming door de AFM en het versterken van de organisatie. "Met Schademanager Paul de Wit en Senior Volmachtsspecialist Mirjam Heijne zijn we erin geslaagd twee ervaren mensen aan te trekken voor belangrijke sleutelposities."

Omniguard richt zich nadrukkelijk op de zakelijke markt. "We geloven dat je niet alles tegelijk moet willen doen. Je moet kiezen waar je goed in wilt zijn. Onze focus ligt op zakelijke schadeverzekeringen, voor onder andere aansprakelijkheid, werkmaterieel en brandrisico's. Ook Europese aanbestedingen vormen een belangrijk aandachtsgedebied. Daarnaast hebben we een positie opgebouwd binnen de hippische sector, met volmachten voor paardenverzekeringen. Dat zijn markten waarin specialistische kennis belangrijk is en juist daar kunnen we als volmachtbedrijf waarde toevoegen."



Bouwen zonder legacy

Omniguard maakt onderdeel uit van House of Risk, maar opereert met een eigen AFM-vergunning en eigen strategie. Volgens Charelle biedt die combinatie belangrijke voordelen. "Binnen de groep is veel kennis aanwezig op het gebied van risicobeheer, makelaardij en verzekeringsoplossingen. Tegelijkertijd kunnen wij als relatief jonge organisatie keuzes maken die voor oudere spelers vaak lastiger zijn. Terwijl veel volmachtbedrijven voor de uitdaging staan om bestaande systemen aan te passen aan nieuwe wensen en mogelijkheden, beginnen wij met een schone lei. Daardoor kunnen we sneller keuzes maken en onze organisatie toekomstbestendig inrichten."

De grootste kansen en uitdagingen liggen volgens haar op het gebied van data en technologie. "Een van de belangrijkste beslissingen die we nu nemen, gaat over onze systeemomgeving. Dat bepaalt uiteindelijk hoe efficiënt je



kunt werken, hoe goed je kunt groeien en hoe snel je nieuwe proposities kunt ontwikkelen. Want je kunt wel een mooi product in de markt zetten, het moet ook goed geadministreerd kunnen worden in je applicaties. Al en digitalisering gaan in de gehele branche, en dus ook bij ons, een enorme rol spelen. Niet als doel op zich, maar omdat ze processen slimmer kunnen maken en ruimte creëren voor het werk waar mensen echt waarde toevoegen."

Dezelfde vraagstukken

Dat Omniguard lid werd van de NVGA, is voor Charelle een no-brainer. "De NVGA staat voor kennisdeling, samenwerking en belangenbehartiging. Veel volmachtbedrijven lopen tegen dezelfde vraagstukken aan. Dan is het prettig dat je ervaringen kunt uitwisselen en gezamenlijk kunt nadenken over oplossingen." Dat ze persoonlijk actief is binnen de commissie Legal & Compliance van de vereniging, vindt ze net zo vanzelfsprekend. "Het biedt mij de mogelijkheid

om ontwikkelingen vroegtijdig te signaleren en mee te denken over en input te geven op onderwerpen die de branche raken."

Het past bij de teamspeler die ze zichzelf noemt. Want Charelle is meer dan een ambitieuze jonge directeur die vooral bezig is met persoonlijke doelen. Tijdens het gesprek komt het woord 'team' vaak terug. "Ik kan het niet alleen. Uiteindelijk draait het om de mensen om je heen. Als directeur bepaal ik de richting, maar we kunnen alleen succesvol zijn wanneer we als team gezamenlijk ergens naartoe werken."

Dat de voormalig handbalster veel waarde hecht aan een team, blijkt uit de activiteiten in haar vrije tijd. In 2022 deed ze mee aan Tour for Life, een 1300 kilometer lange fietstocht van Italië naar Nederland voor het Erasmus MC Kanker Instituut, en vorig jaar nam ze deel aan de Roparun. Voor de toekomst staat een deelname aan Alpe d'Huizes op haar bucketlist. Het zegt iets over haar karakter. "Ik ben een harde werker en een doorzetter. Ik vind het gewoon fijn om samen met anderen voor anderen iets te betekenen."

Doel bereikt

Op de vraag waar Omniguard over vijf jaar staat, volgt eerst een korte stilte. Dan vertelt ze over een gegroeid premievolume, een bredere samenwerking met volmachtgevers en nieuw ontwikkelde proposities. "Maar het belangrijkste is dat de basis waarop die groei rust stevig is en blijft." En als tot slot haar persoonlijke ambities ter sprake komen, dan blijken ook die opvallend eenvoudig.

"Een paar jaar geleden kreeg ik de vraag wat ik wilde bereiken. 'Volmachtdirecteur worden', antwoordde ik. Dat doel heb ik veel sneller dan ik had verwacht bereikt. Ik hoop vooral dat ik het leven dat ik nu heb zo lang mogelijk kan voortzetten. Mijn man en ik kregen begin dit jaar een dochter en ik heb leuk werk. Samen met alle collega's van Omniguard wil ik iets opbouwen waar we trots op kunnen zijn. Dat is voor mij het belangrijkste."



Sandra Killop (Nationale-Nederlanden), Stefan van den Berg (a.s.r.) en George Geldof (One Underwriting)

'Uiteindelijk draait alles om bewustwording'

De Leidraad IT-risico's Volmacht is geactualiseerd, zodat hij aansluit bij recent in werking getreden Europese en nationale regelgeving. Wat er is veranderd en wat dat betekent voor gevolmachtigden vertellen Sandra Killop, Senior Demand & Process Manager bij Nationale-Nederlanden Volmacht, Stefan van den Berg, Directeur Volmacht en Intermediaire Distributie bij a.s.r., en George Geldof, Carrier & Contract Manager bij One Underwriting, namens de Werkgroep Uitbesteding Primaire Processen ICT Volmacht.

Wat zijn de belangrijkste wijzigingen in de vernieuwde Instructie en Leidraad IT-risico's volmacht?

George: "Het aangepaste document biedt verzekeraars en gevolmachtigden een eenduidig en praktisch toepasbaar referentiekader voor toezicht, beoordeling en inrichting van de IT-risicobeheersing. Zo weten beide partijen beter waar ze aan toe zijn."

Sandra: "In de vorige versie hadden we al rekening gehouden met DORA, maar destijds waren veel onderdelen nog niet definitief. Inmiddels zijn de vereisten bekend en hebben we die verder uitgewerkt in de Leidraad. We hebben een toelichting opgenomen op de AI-verordening en eerste kaders voor verantwoord AI-gebruik."

Daarnaast hebben we een duidelijk onderscheid gemaakt tussen de normatieve eisen (instructies) en aanvullende ondersteunende handreikingen (leidraden). Er zijn praktische hulpmiddelen toegevoegd, zoals templates, een vragenlijst voor leveranciersselectie en een toelichting op assurance-verklaringen."

Stefan: "De praktische hulpmiddelen zijn belangrijk. DORA is omvangrijk en soms lastig te interpreteren wetgeving. Met de Leidraad en de instructies proberen we die wetgeving zo praktisch mogelijk te vertalen naar de dagelijkse praktijk van gevolmachtigden. Daarmee wordt de kans groter dat organisaties de vereisten ook daadwerkelijk goed implementeren."

Hoe wordt de Leidraad in de praktijk gebruikt?

Stefan: "Toen de eerste versie van de Leidraad verscheen, was het vooral een startpunt. Inmiddels zie je dat de professionaliteit in de branche enorm is toegenomen. Grote volmachtbedrijven hebben flinke stappen gezet op het gebied van IT-beheersing en informatiebeveiliging. Maar DORA vraagt veel specialistische kennis. Grotere organisaties hebben daar zelfs complete teams voor nodig. De Leidraad biedt handvatten om ook kleinere partijen te helpen te voldoen aan de vereisten."

Sandra: "We zien dat gevolmachtigden actief verwijzen naar de Leidraad in hun self-assessments in het Werkprogramma Risicobeheersing Volmachten. Tegelijkertijd horen we, vooral van kleinere volmachtkantoren, dat zij soms worstelen met de hoeveelheid compliance- en IT-richtlijnen die op hen afkomt. Daar speelt een issue over voldoende menskracht en een kennisvraagstuk. Bovendien zijn kleinere partijen vaak sterk afhankelijk van grote IT-leveranciers. Die machtsverhouding maakt het niet eenvoudig om aanvullende eisen aan contracten of dienstverlening te stellen. Wij helpen hen daarbij."



George Geldof

George: "De Leidraad geeft verzekeraars en gevolmachtigden nu al belangrijke handvatten hoe om te gaan met de IT-risicobeheersing. Met de in de geactualiseerde Leidraad doorgevoerde verduidelijkingen en uitbreidingen zal dat alleen maar meer worden."

Waarom is de DORA-Greenlist ontwikkeld?

Sandra: "We zien dat veel gevolmachtigden met dezelfde leveranciers werken. Het zou inefficiënt zijn als ieder afzonderlijk kantoor met die partijen onderhandelt over DORA-afspraken. Daarom hebben we vanuit de Werkgroep het initiatief genomen om die gesprekken met deze leveranciers centraal te voeren. Leveranciers die bereid zijn zich te conformeren aan de afspraken in het DORA-amendement en deze afspraken vast te leggen, kunnen op de Greenlist worden geplaatst. Dat levert voordelen op voor zowel leveranciers als gevolmachtigden. Deze afspraken kunnen uniform worden vastgelegd, waardoor volmachtbedrijven niet telkens opnieuw dezelfde discussies met leveranciers hoeven te voeren."

Wat betekent de Greenlist voor de verantwoordelijkheid van gevolmachtigden?

George: "Gevolmachtigden zijn en blijven verantwoordelijk. De NVGA of de Werkgroep kunnen die verantwoordelijkheid niet overnemen. De relatie tussen ICT-leverancier en de gevolmachtigde klant blijft bestaan. Maar de Greenlist helpt gevolmachtigden om die verantwoordelijkheid ook echt te kunnen nemen."

Stefan: "De Greenlist vermeldt de ICT-leveranciers die hebben verklaard dat het DORA-amendement van de NVGA en het Verbond van Verzekeraars onderdeel uitmaakt van het contract en dat er toetsing plaatsvindt. Maar een gevolmachtigde moet nog steeds periodiek met leveranciers in gesprek over prestaties, incidenten en dienstverlening."

Sandra: "Bovendien zegt een contract alleen iets over de opzet. In de praktijk kan er altijd iets misgaan. Daarom is het belangrijk dat

gevolmachtigden controleren of monitoren dat leveranciers zich in de praktijk inderdaad houden aan de afspraken in het DORA-amendement. Daarnaast is het goed om te beoordelen of het DORA-amendement dat door de leverancier wordt verstrekt inhoudelijk overeenkomt met die van de NVGA en Verbond van Verzekeraars."

Welke rol speelt de assurance-verklaring binnen de Greenlist?

Sandra: "Het ondertekenen van het DORA-amendement is eigenlijk de eerste stap. Daarmee leg je contractueel vast welke afspraken gelden tussen leverancier en klant. De tweede stap is de assurance-verklaring. Daarmee toont een leverancier aan dat hij in de praktijk ook daadwerkelijk voldoet aan de minimale set aan beheersmaatregelen op het gebied van informatiebeveiliging en cybersecurity, die zijn afgeleid van de Good Practice DNB. Hiervoor hebben we een uniform assurance-kader en een template ontwikkeld."

George: "De leverancier laat zich daarbij toetsen door een onafhankelijke partij. Dat resulteert in een assurance-rapport, waarmee kan worden vastgesteld of de beheersmaatregelen voldoende zijn ingericht en effectief werken. We onderzoeken momenteel of de beoordeling van die verklaringen centraal kan worden georganiseerd. Daarmee voorkomen we dat iedere gevolmachtigde afzonderlijk dezelfde specialistische beoordelingen moet uitvoeren."

Waar moet een gevolmachtigde beginnen die met de geactualiseerde Leidraad aan de slag gaat?

George: "We hebben verschillende hulpmiddelen toegevoegd. Denk aan een vragenlijst voor nieuwe leveranciers en een checklist om vooraf risico's in kaart te brengen. Daarmee kan een gevolmachtigde beoordelen of een leverancier als kritisch of niet-kritisch moet worden aange-merkt en welke afspraken nodig zijn. Daarnaast hebben we de beslisboom rond uitbesteding verder uitgewerkt, inclusief praktijkvoorbeelden."

Essentiële verschillen

Dit zijn de essentiële verschillen ten opzichte van de Leidraad IT-risico's Volmacht, versie 2024:

1. Verankering DORA-vereisten

- Expliciete doorvertaling van DORA naar de volmachtketen, inclusief kritieke en niet-kritieke ICT-diensten, incident-meldtermijnen en contractuele verplichtingen richting leveranciers.
- Introductie en actualisatie van het DORA-amendement als normatief onderdeel.

2. Uitgebreid en uniform assurance-kader

- Opname van meerdere typen assuranceverklaringen (o.a. ISAE 3000 en ISAE 3402 type 2), met een normenkader en template dat minimaal in het assurancerapport moet zijn opgenomen.
- Duidelijker positionering van assurance als verplicht instrument bij (onder)uitbesteding.

3. Strikter onderscheid norm versus leidraad

- Heldere afbakening van bindende normatieve hoofdstukken en bijlagen (met name hoofdstuk 3 en bijlagen 3 en 6) versus ondersteunende richtlijnen en handvatten.
- Versterking van de juridische duiding en afdwingbaarheid binnen de volmachtketen.

4. Aanzet voor juridisch verantwoord gebruik van AI

- Nieuw hoofdstuk over Artificial Intelligence, met toelichting op de AI-verordening en eerste kaders voor verantwoord AI-gebruik.
- Dit hoofdstuk heeft in deze versie nog een toelichtend karakter, met de aankondiging dat het in een volgende versie normatief zal worden uitgewerkt.

5. Actualisatie praktische hulpmiddelen

- Vernieuwde beslisboom en voorbeelden voor het bepalen van (onder)uitbesteding.
- Aangescherpte templates voor verklaring onderuitbesteding en contractuele aandachtspunten.

Het document is afgestemd in de Werkgroep Uitbesteding Primaire Processen ICT Volmacht en de Commissie Legal & Compliance van de NVGA. De verplichtingen voortvloeiend uit DORA zijn al in 2025 opgenomen in het Werkprogramma Risicobeheersing Volmacht.

Want morgen lijkt niet meer op vandaag!

De regen houdt langer aan of is
heviger in korte tijd.
Een storm wordt krachtiger.

Risico's nemen toe – zichtbaar én onverwacht.

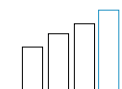
En daarmee veranderen ook de
behoeften van je klanten.

Bij rhion staan we naast je, samen
ontwikkelen we sterke huismerken
en slimme maatwerkoplossingen –
afgestemd op een werkelijkheid
die continu verandert.

Zodat jij jouw relaties met
vertrouwen kunt blijven
begeleiden – vandaag,
morgen en daarna.



rhion.nl



Dat helpt organisaties om vast te stellen wanneer er wel of geen sprake is van uitbesteding. De eerste stap blijft een goede inventarisatie. Welke systemen gebruik je? Welke leveranciers zijn betrokken? Welke afhankelijkheden bestaan er? Vanuit dat vertrekpunt kun je de handvatten uit de Leidraad toepassen. Vergeet daarbij vooral de menselijke kant niet. Awareness onder medewerkers blijft een cruciaal onderdeel van informatiebeveiliging."

Waarom is er een uitbestedingsregister en een incidentenregister op Volmachtplein?

Sandra: "Bij uitbestedingen kijken we steeds nadrukkelijker naar de volledige keten. Niet alleen naar de directe leverancier, maar ook naar de onderaannemers daarachter. Gevolmachtigden moeten inzichtelijk maken hoe kritisch die dienstverlening of leverancier is en welke risico's ontstaan als dat wegvalt. Het uitbestedingsregister geeft verzekeraars meer inzicht in de uitbestedingen van de volmachten en biedt hen ook de mogelijkheid om de uitbesteding te accorderen."

Stefan: "Ook het incidentregister op Volmachtplein wordt belangrijker. DORA verplicht organisaties om ernstige IT-incidenten binnen vier uur te melden. Daarom is het registratieproces verder gestroomlijnd. Het register biedt verzekeraars en gevolmachtigden meer inzicht in incidenten en zorgt ervoor dat informatie centraal kan worden vastgelegd en gedeeld. Daarmee verschuift de aandacht van administratieve registratie naar aantoonbare beheersing van IT-risico's in de gehele keten."

Welke ontwikkelingen verwachten jullie de komende jaren en welke uitdagingen levert dat op?

George: "Ik verwacht meer duidelijkheid vanuit toezichthouders over grote internationale leveranciers waar de sector afhankelijk van is, zoals grote buitenlandse cloud- en technologiebedrijven. Daarnaast zal AI een steeds belangrijker onderwerp worden. Niet alleen het gebruik ervan, maar vooral de vraag hoe je AI op een maatschappelijk verantwoorde manier ontwikkelt en inzet. We hebben in de Leidraad al een ethisch kader opgenomen en werken momenteel aan een aanvullende AI-checklist. Die moet organisaties helpen om al vóór implementatie na te denken over onderwerpen als risico's, governance en klantbelang."

Stefan: "AI biedt voordelen, maar brengt ook nieuwe risico's met zich mee. Tegelijkertijd speelt de discussie over cloudoplossingen en digitale afhankelijkheid van grote buitenlandse aanbieders. Dat zijn ontwikkelingen die ook de volmachtbranche direct raken. En omdat IT-wetgeving eigenlijk altijd achterloopt op technologische ontwikkelingen, is het belangrijk dat organisaties niet denken: als ik aan de huidige regels voldoe en ik heb een goede firewall, dan is mijn organisatie veilig. Cybercriminelen zoeken voortdurend nieuwe wegen om in jouw systemen te komen en geen enkele gevolmachtigde wil meemaken dat klantgegevens op straat komen te liggen of dat systemen uitvallen. Dat vraagt om bewust risicobeheer, een houding waarbij organisaties vooruitlopen op risico's in plaats van achter de wetgeving aanlopen."

GreenList

De Werkgroep heeft periodiek contact met de partijen op de Greenlist en checkt in hoeverre de ICT-leveranciers voldoen aan de voorwaarden om op deze lijst te blijven. In het najaar wordt een update van deze lijst gepubliceerd.



Indra Frishert over ALS Financieel Diner

'Je kunt niet alles oplossen, wel iets betekenen'

Naast nieuws en ontwikkelingen uit de verzekeringsbranche is er in GA Magazine ook ruimte voor maatschappelijke betrokkenheid en goede doelen. Indra Frishert van Dazure bijt de spits af. Zij is één van de drijvende krachten achter het ALS Financieel Diner, een jaarlijks evenement waarbij de financiële sector geld inzamelt voor onderzoek naar ALS. Voor Indra is die betrokkenheid geen losstaand project. Het past naadloos bij de manier waarop zij onderneemt én in het leven staat. "Als ik iets voor een ander kan betekenen, waarom zou ik dat dan niet doen?"

Toen Indra Frishert enkele jaren geleden Monique ontmoette, had die pas een week eerder gehoord dat ze ALS had. De ontmoeting liet haar niet meer los. Inmiddels is de commercieel directeur van Dazure betrokken bij het ALS Financieel Diner, dat op 5 november weer plaatsvindt. Het stadion van de Rotterdamse voetbalclub Excelsior vormt dit jaar het decor voor een bijzondere avond waarbij deelnemers niet alleen aanschuiven aan tafel, maar zelf actief bijdragen aan de avond. "Zo'n zeventig professionals uit de branche verruilen hun dagelijkse werk voor een rol in de bediening of keukens. Onder begeleiding van professionele koks en horecaspecialisten bereiden zij de gerechten, schenken de wijn en serveren de gangen uit aan de ruim driehonderd gasten."

Een belangrijk onderdeel van het diner is de jaarlijkse veiling. Die wordt ook dit jaar weer geleid door DJ Gerard Ekdorf en acteur Loek Peters. Zij bieden vaak bijzondere en soms zelfs unieke stukken aan. Zoals vorig jaar, toen een dag meelopen met een DSI-team en het jaar ervoor een tocht in een onderzeeër een flink bedrag opleverden. Dé publieksfavoriet is al jaren een exclusieve boottocht voor twaalf personen in Breda, de stad waar Dazure, het bedrijf van Indra, is gevestigd. "De gasten van het diner bieden daar ieder jaar fanatiek tegen elkaar op", zegt Indra lachend. "Niet alleen omdat ze die boottocht zo graag willen winnen, ook omdat ze graag geld doneren. En daar gaat de avond tenslotte om: zoveel mogelijk geld ophalen voor onderzoek naar ALS."

Persoonlijk betrokken

Voor Indra is het diner veel meer dan een jaarlijks branche-evenement. Haar betrokkenheid bij ALS is namelijk persoonlijk en ontstond toen ze een van de gasten was bij een eerdere versie van het ALS Financieel Diner. Dit evenement is een idee van Antoinette Kalkman van Nationale Waarborg, die verschillende acties organiseerde om geld op te halen voor onderzoek toen een van haar medewerkers, Tim, de diagnose ALS kreeg. Bij het Swim for Tim-event ontmoette Indra Monique. "Ze was jong, stond midden in het leven en op het eerste gezicht leek er niets met haar aan de hand. Maar ik zag het verdriet en de onzekerheid. Dat maakte enorme indruk op me. Tijdens een veiling die avond zag ik dat Monique helemaal weg was van een schilderij van haar favoriete schilder. Ik heb daarop geboden en het uiteindelijk aan haar gegeven. Dat gebaar raakte haar enorm, maar eerlijk gezegd heeft die ontmoeting mij misschien nog wel meer geraakt."

Vanaf dat moment kreeg ALS voor Indra een gezicht. "Monique was iemand met wie ik snel een bijzondere band opbouwde. Ze liet mij dichtbij komen en bleef, ondanks haar ziekte, ongehoorlijk positief en betrokken. Wat mij vooral inspireerde, was dat zij zich bleef inzetten voor anderen terwijl ze zelf steeds zieker werd. Ze deed mee aan acties, beklom de Mont Ventoux en bleef aandacht vragen voor onderzoek naar ALS."

Toen Antoinette een paar jaar geleden aan Indra vroeg mee te helpen bij de organisatie van het ALS Financieel Diner, hoefde zij daar niet lang over na te denken. "Door mensen als Tim en Monique beseftte ik dat je niet machteloos hoeft toe te kijken. Je kunt misschien de ziekte niet genezen, maar je kunt wel proberen een verschil te maken. Dat is nog steeds mijn belangrijkste drijfveer."

Familiemeetlat

Het past bij het karakter van Indra, die min of meer toevallig in de financiële dienstverlening terecht kwam. Tijdens haar studie HEAO Management, Economie en Recht werkte ze in de horeca, totdat haar vader vroeg wat werkzaamheden te verrichten binnen zijn bedrijf. Wat begon met het inscannen van documenten groeide uit tot een functie als hypotheekacceptant. "Zo rolde ik de financiële wereld in, terwijl ik vroeger nooit had gedacht dat ik in dezelfde branche als mijn vader zou belanden. Eerlijk gezegd vond ik die wereld destijds vooral saai en oubollig. Gaandeweg ontdekte ik echter dat je in deze sector juist veel kunt betekenen voor mensen. Niet alleen met kennis en producten, maar vooral door op een menselijke manier naar klanten te kijken."

Die gedachte vormt nog altijd de basis van alles wat ze bij Dazure doet. Indra richtte het bedrijf in overlijdensrisicoverzekeringen in 2008 op, onder andere samen met haar compagnon Odette Bakker met wie ze het bedrijf nog steeds runt. "Wij hanteren wat wij de 'familiemeetlat' noemen: we nemen beslissingen alsof de klant een familielid is. Als je je afvraagt of je iets aan je eigen broer, zus of moeder zou adviseren, maak je vaak vanzelf de juiste keuze. Die maatschappelijke betrokkenheid zit diep in ons DNA. We vinden dat bedrijven niet alleen iets uit de samenleving moeten halen, maar ook iets moeten teruggeven."

Iedere bijdrage telt

Wie iets voor ALS wil betekenen, hoeft wat Indra betreft niet direct groot uit te pakken. Natuurlijk hoopt ze dat bedrijven een stoel of tafel kopen voor het ALS Financieel Diner (er is nog plek!), een veilingitem beschikbaar stellen, simpelweg een donatie doen, of dat mensen willen helpen in de keuken of bediening. "Iedere bijdrage telt. Het mooie is dat het geld rechtstreeks naar

onderzoek gaat. Op dit moment wordt onder meer geld ingezameld voor onderzoek naar de verschillende vormen van ALS, zodat onderzoekers de ziekte beter kunnen begrijpen en uiteindelijk kunnen behandelen. Ons doel is helder: blijven investeren in onderzoek totdat ALS een ziekte wordt die te genezen is. Bovendien is het diner uitgegroeid tot een bijzonder netwerkevent, waar mensen uit de branche elkaar ontmoeten voor een gezamenlijk doel."

De organisatie van het ALS Financieel Diner kost Indra veel tijd, maar dat voelt voor haar nooit als een opoffering. "Natuurlijk hoop ik dat er ooit een moment komt waarop ALS een ziekte is waaraan niemand meer hoeft te overlijden. Zelfs als de ziekte in de toekomst behandelbaar wordt, zou dat al een enorme overwinning zijn. Maar ook nu geeft het mij voldoening om te weten dat we ieder jaar een klein steentje bijdragen aan dat proces."

Tegelijkertijd gaat het niet alleen om onderzoek. Via de ALS Stichting wordt ook geïnvesteerd in patiëntenzorg en praktische ondersteuning. "Ik heb van dichtbij gezien hoe belangrijk dat is. Bij mensen met ALS kan de situatie soms van week tot week veranderen. Neem Monique, die dolgraag de Mont Ventoux op wilde, maar dat

niet meer lopend of fietsend kon. Dan maakt het verschil als er snel hulp beschikbaar is, zoals in haar geval een fiets met een buddyseat. Het gevoel dat je samen iets kunt betekenen voor patiënten en hun naasten, geeft mij ontzettend veel energie."

Luister naar je hart

Indra besluit het gesprek met een boodschap aan de financiële wereld. "In onze branche zijn we vaak bezig met groei, rendement en regelgeving. Allemaal belangrijk, maar er is meer dan dat. Ik zeg: luister vaker naar je hart! Als je vanuit je overtuiging handelt, kun je een succesvol bedrijf bouwen én tegelijkertijd iets terugdoen voor de samenleving. Dat probeer ik zelf ook te doen. Vaak vertelt je ratio waarom iets niet verstandig of niet handig is, terwijl je hart zegt dat je het gewoon moet doen. Juist dan probeer ik daarnaar te luisteren. Ik geloof dat je niet moet wachten op een ingrijpende gebeurtenis om te doen wat je belangrijk vindt."

"Wij verdienen als bedrijf ons geld in de maatschappij. Dan vind ik het vanzelfsprekend om ook iets terug te geven. Als ik iets voor een ander kan betekenen, waarom zou ik dat dan niet doen?"

Reserveer een plaats

Wil je aanwezig zijn bij dit unieke diner vol bruisend entertainment? Er is nog plek, dus reserveer een stoel, schuif aan bij collega financials of reserveer een hele tafel en nodig relaties uit. Wil je meehelpen in de keuken of meelopen in de bediening? Ook dat is mogelijk, net als sponsoring van een dinergang of de sommelier.

Mail je wensen naar financieeldiner@als.nl of informeer naar de mogelijkheden bij Indra Frishert (06-28641792) of Antoinette Kalkman (06-20836907). De volledige opbrengst van de avond gaat naar Stichting ALS Nederland.



Stichting ALS Nederland

Harm Vollmuller en Jan van der Struik van de commissie innovatie

'De totale keten is belangrijker dan mijn individuele winst'

In de volmachtmarkt lijkt AI het antwoord op vrijwel iedere uitdaging. Toch ligt volgens Harm Vollmuller, CEO van RISK, en Jan van der Struik, Directeur Schade bij D&S Group, de échte uitdaging ergens anders. De beide leden van de commissie innovatie zeggen dat wie wil profiteren van kunstmatige intelligentie, eerst moet investeren in een stevig IT-fundament, betrouwbare data en medewerkers die mee kunnen in het tempo van verandering. "Innovatie begint niet met technologie, maar met keuzes maken."

Volgens Harm Vollmuller, die RISK vijftientig jaar geleden oprichtte, vindt zijn bedrijf zichzelf iedere vijf à zes jaar opnieuw uit. De nieuwste fase draait om kunstmatige intelligentie, maar de basis daarvoor legde hij jaren geleden al. "Wij wilden niet langer afhankelijk zijn van externe leveranciers die bepaalden hoe snel we konden vernieuwen. Omdat de systemen waar wij toen behoefte aan hadden, simpelweg niet beschikbaar waren, besloten we om onze eigen IT te bouwen. Hadden we dat destijds niet gedaan, dan stonden wij nu compleet stil."

Langetermijndenken

De keuze voor eigen software, een compleet andere manier van werken en het op orde brengen van de onderliggende data, betekende jarenlang investeren zonder direct zichtbaar resultaat. Op 1 januari 2027 wil RISK alle activiteiten op haar platform SureBase hebben samengebracht. Dat langetermijndenken dwingt bewondering af bij

Jan van der Struik. Hij werkt sinds begin dit jaar bij D&S Group en is ook aangeschoven in het kantoor van Harm, op het Utrechtse bedrijventerrein Papendorp.

"Veel organisaties praten over dit soort trajecten, maar Harm heeft ergens de keuze gemaakt en die vervolgens volgehouden. Dat is geen leuke periode. Het kost veel tijd, geld en energie, terwijl je ondertussen minder ruimte hebt voor nieuwe initiatieven. In het begin is het vooral gedoe. Maar als je daar eenmaal doorheen bent, gaat de wereld open." Jan herkent die ervaring vanuit zijn eigen organisatie, waar per 1 september de integratie van Van Kampen Groep en Nedasco moet worden afgerond. "Zo'n fusie vraagt veel aandacht en legt tegelijkertijd beslag op mensen die je liever zou inzetten voor innovatie. Je moet daarom bewust rust creëren in je organisatie. Als iedereen alleen maar bezig is met de operatie of integraties, blijft er geen ruimte over om echt te vernieuwen."



Concurrenten én partners

Hoewel RISK en D&S Group elkaar als service-provider in de markt beconcurreren, ervaart het duo dat juist samenwerking de branche sterker maakt. Dat is ook precies de gedachte achter de NVGA-commissie innovatie, waarvan Jan al langer deel uitmaakt en Harm onlangs lid werd. "Je kunt innovatie niet van bovenaf opleggen", zegt Jan. "Onze rol is vooral inspireren. Laten zien waar we als branche naartoe kunnen en kennis delen waarmee iedereen beter wordt."

Opvallend is dat beiden er nauwelijks moeite mee hebben om kennis te delen, ook als concurrenten daarvan profiteren. "Alles wat de totale keten sterker maakt, vind ik belangrijker dan mijn individuele winst", gaat Harm verder. "Juist doordat we als branche efficiënt en innovatief zijn geworden, hebben we onze positie richting verzekeraars enorm versterkt. Daar heeft uiteindelijk iedereen voordeel van."

Jan ziet dezelfde ontwikkeling. "Juist de concurrentie zorgt ervoor dat we elkaar scherp houden. Daardoor worden we met z'n allen beter."

AI goede tweede

Dat AI de komende jaren een enorme impact krijgt, daarover bestaat weinig twijfel. Toch plaatsen beide bestuurders de ontwikkeling nadrukkelijk in perspectief. "Ik denk dat de komst van internet uiteindelijk een grotere verandering is geweest", stelt Harm. "AI is misschien wel een goede tweede, maar het blijft een volgende stap in automatisering." Wel verwacht hij dat de gevolgen groter zullen zijn dan veel mensen nu denken. "Voor particuliere acceptatie hebben we nog één acceptant in dienst, het grootste deel van het proces gebeurt via kunstmatige intelligentie. Die ene acceptant is nu absoluut nog nodig, maar als we de AI-modellen verder trainen, gaat de machine dat uiteindelijk beter doen. Daardoor kunnen onze mensen zich bezighouden met interessanter werk."

Jan ziet AI vooral als antwoord op een probleem waar de hele samenleving mee worstelt. Hij vindt dat organisaties AI niet moeten benaderen



Harm Vollmuller
CEO van RISK

als een bezuinigingsinstrument, maar als een manier om medewerkers werk uit handen te nemen dat weinig waarde toevoegt. "We hebben steeds minder mensen beschikbaar voor steeds meer werk. Kijk alleen al naar het tekort aan schadebehandelaars. Computergestuurde agents gaan straks een belangrijk deel van dat werk overnemen, met een constante kwaliteit. Daar profiteert uiteindelijk ook de klant van."

Als voorbeeld noemt hij een toepassing die binnen D&S Group in gebruik is. "Een tool waarin je een polis kunt uploaden en de tool vergelijkt die polis dan direct met de polissen van alle verzekeraars die wij in onze portefeuille hebben. Zo kunnen wij de klant snel een goed alternatief bieden."

Goede data als fundament

Toch waarschuwen ze allebei voor een valkuil. Veel organisaties richten zich op AI-tools, terwijl de basis nog niet op orde is. Jan: "Er komen straks oneindig veel AI-toepassingen. Alleen: daar heb je helemaal niets aan als je data vervuild is. Goede data is het fundament. Die bewustwording mag in onze branche echt nog groter worden."

Integraties en overnames maken dat vraagstuk volgens hem alleen maar ingewikkelder. "Bij iedere overname haal je ook weer nieuwe vervuiling naar binnen. Dan kun je wel wachten op je softwareleverancier, maar dat is niet de oplossing. Het is je eigen verantwoordelijkheid om je data op orde te brengen. Voordat je kunt automatiseren, moet je eerst zorgen dat je data klopt. Dat geldt voor iedere organisatie."

AI-geletterdheid

Technologie alleen is niet voldoende, beweren de twee commissieleden. Ze vinden het minstens zo belangrijk dat medewerkers begrijpen wat er verandert en daarin worden meegenomen. Harm: "Veel collega's vinden AI spannend. Je moet daarom investeren in AI-geletterdheid. Laat mensen ervaren hoe de tools werken en vooral hoe die tools hun werk makkelijker maken." Daarnaast vraagt het tempo van technologische ontwikkeling volgens hem om een andere manier van organiseren. "Je moet mensen wendbaar maken. Verandering gaat veel sneller dan vroeger. Pas als medewerkers dat tempo aankunnen, kun je echt stappen zetten."

Jan ziet daarin ook een verantwoordelijkheid voor werkgevers. "Binnen D&S Group hebben we daarom onlangs de D&S Academy opgericht. Dat een deel van het werk gaat verdwijnen, is onvermijdelijk. Maar wij vinden dat we de verantwoordelijkheid hebben om medewerkers op te leiden voor nieuwe functies. Er zijn echt nog genoeg vacatures die je niet met AI invult. Dan moet je mensen helpen om daar naartoe te groeien."

Volop kansen

Juist omdat veel uitdagingen voor iedere organisatie hetzelfde zijn, zien ze volop kansen om als branche gezamenlijk op te trekken. Harm noemt de administratieve inrichting van verzekeringsproducten als voorbeeld. "We pompen nog steeds massaal polissen van het ene systeem naar het andere en voeren dezelfde gegevens steeds opnieuw in. Dat is eigenlijk niet meer uit te leggen." Ook op het gebied van compliance ziet hij mogelijkheden. "Voor het Werkprogramma Risicobeheersing Volmachten controleren we



Jan van der Struik
Directeur Schade bij D&S Group

dossiers achteraf via steekproeven. Met AI zouden we als branche veel meer vooraf kunnen controleren, over alle dossiers. Daar wordt uiteindelijk iedereen beter van."

Jan sluit zich daarbij aan. "Als we de basis, daarmee bedoel ik goede data, uniforme processen en een gezamenlijke hygiëne, op orde hebben, wordt innoveren voor iedereen veel eenvoudiger."

Ondernemerschap als kracht

Ondanks alle technologische ontwikkelingen overheerst zowel bij Jan als Harm optimisme. Volgens hen beschikt juist de volmachtmarkt over eigenschappen die innovatie mogelijk maken. "Wij zijn ondernemend, waardoor we vaak sneller kunnen bewegen dan heel grote organisaties. Iedere organisatie in onze branche kan de omslag maken. Maar het vraagt wel om keuzes, investeringen en doorzettingsvermogen."

Misschien is dat wel de belangrijkste conclusie van hun gesprek. De technologie ontwikkelt zich razendsnel. Maar organisaties die daarvan willen profiteren, moeten vandaag al investeren in de fundamenten van morgen. Dáár begint volgens Harm en Jan de echte innovatie.



AGENDA

NVGA-EVENTS

30

SEPT 2026

Ledenreis Madrid

t/m 2 oktober

Aanmelden is niet meer mogelijk.

12

NOV 2026

Ledenbijeenkomst

Hotel van der Valk Vianen

Aanmelden via www.nvga.org/activiteiten

29

OKT 2026

Congres Inkomen

Boerderij Mereveld Utrecht

7

APR 2027

NVGA Congres

Locatie volgt

10

NOV 2026

Ledenbijeenkomst

Hotel van der Valk Ridderkerk

Aanmelden via www.nvga.org/activiteiten

8-9

JUN 2027

NVGA Rally 2027

Locatie en informatie volgt

nvga
RALLY

SAVE THE DATE

NVGA RALLY

2027

Save the date
8-9 JUNI 2027

ZUID NEDERLAND
locatie wordt later bekend gemaakt

HOPELIJK TOT DAN IN 2027

www.nvga.org

033-46 43 101

NVGA Congres Inkomen

De inkomensmarkt is volop in beweging. Preventie, duurzame inzetbaarheid en nieuwe wet- en regelgeving vragen steeds meer om samenwerking. Daarom organiseert de NVGA op 29 oktober 2026 het NVGA Congres Inkomen bij Boerderij Mereveld in Utrecht.

Prof. dr. Erik Scherder verzorgt de keynote en neemt ons op zijn energieke en inspirerende manier mee in de kracht van beweging, gezondheid en vitaliteit. Reken daarnaast op actuele inzichten, praktijkvoorbeelden, gesprekken met experts en volop ruimte voor ontmoeting.

Dit alles onder het thema 'Van verzekeren naar versterken: samen bouwen aan een gezonde en inzetbare toekomst'.

Nieuwsgierig?

Zet 29 oktober in je agenda en schrijf je in via de website van de NVGA!

Het congres wordt mede mogelijk gemaakt door: Nationale-Nederlanden, a.s.r., De Goudse, Allianz, Avéro Achmea, elipsLife en Quantum Leben.



nvga CONGRES
INKOMEN 2026

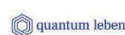
VAN VERZEKEREN NAAR VERSTERKEN

samen bouwen aan een
gezonde en inzetbare toekomst

29 OKT. 2026

MEREVELD
Utrecht

DIT CONGRES WORDT MEDE MOGELIJK GEMAAKT DOOR:





Thomas Oremus en Corné Koenen van a.s.r.

'Verzuim is een strategisch bedrijfsrisico'

De inkomensmarkt verandert in hoog tempo. De arbeidsmarkt blijft krap, werknemers zijn vaker en langer ziek en de druk op het sociale zekerheidsstelsel neemt toe. Tegelijkertijd groeit de behoefte aan dienstverlening die verder gaat dan alleen het afsluiten van een verzekering. Volgens Thomas Oremus, directeur Inkomen bij a.s.r., en Corné Koenen, manager Verkoop Collectief, vraagt dat om een intensieve samenwerking tussen verzekeraars, gevolmachtigden en adviseurs. "Uiteindelijk werken we allemaal vanuit hetzelfde belang: werknemers duurzaam inzetbaar houden."

Hoe belangrijk is de inkomensvolmacht voor a.s.r.?

Corné: "Gevolmachtigden staan dicht bij de markt en dicht bij de klant, daarnaast beschikken zij over veel innovatiekracht. Ze kunnen snel inspelen op ontwikkelingen en processen aanpassen. Dat maakt het volmachtkanaal voor ons ontzettend waardevol."

Waarom kiezen adviseurs en gevolmachtigden voor a.s.r.?

Thomas: "Wij zijn niet voor niets marktleider in inkomensverzekeringen. Dat komt doordat we kwalitatief goede proposities ontwikkelen, maar vooral door het vakmanschap binnen onze organisatie. We beschikken over veel kennis van het sociale zekerheidsstelsel, de producten en alles wat daarbij komt kijken. Een adviseur bepaalt uiteindelijk waar hij een verzekering onderbrengt. Dat kan provinciaal zijn of via een gevolmachtigde. Maar ongeacht het distributiekanaal

zien we dat onze kennis en expertise worden gewaardeerd. Dat is uiteindelijk ook de reden waarom voor a.s.r. wordt gekozen."

Welke ontwikkelingen hebben de grootste impact op de inkomensmarkt?

Thomas: "De arbeidsmarkt is ontzettend krap. Tegelijkertijd zien we dat mensen niet alleen vaker ziek zijn, maar vooral langer ziek blijven. Het landelijke ziekteverzuimpercentage benadert momenteel de 6% en we zien een substantiële stijging van het verzuim dat langer dan 1 jaar duurt. Het CBS berekende dat in 2025 ruim 800 duizend mensen niet werken wegens ziekte en arbeidsongeschiktheid. De instroom in de WIA neemt nog ieder jaar toe en daar komen de uitvoeringsproblemen bij het UWV (Een tekort aan verzekeringsartsen, oplopende wachttijden voor keuringen en tienduizenden foutieve uitkeringsberekeningen uit de periode 2020–2024 zorgen voor extra druk op de organisatie, red.) nog eens

bovenop. We zien dat psychisch en mentaal verzuim steeds vaker voorkomen. Dat betekent dat veel bedrijven een medewerker moeten missen, maar ook dat veel werkenden ziek thuis zitten. Preventie wordt daarom belangrijker. Want langdurig verzuim raakt werkgevers en haar medewerkers financieel, maar heeft ook een grote maatschappelijke impact. Het is dus niet alleen een verzekeringsvraagstuk; het raakt het hele sociale zekerheidsstelsel."

Hoe kunnen verzekeraars en gevolmachtigden die ontwikkeling samen keren?

Corné: "Dat zit voor een groot deel in dienstverlening. We proberen ziekte en langdurig verzuim zoveel mogelijk te voorkomen. Met a.s.r. Vitality, een gezondheidsprogramma waarin wij verzekerden belonen voor gezonde keuzes, proberen we daaraan een bijdrage te leveren. Daarnaast wil je ervoor zorgen dat mensen die toch uitvallen zo snel mogelijk weer aan het werk kunnen. Dat vraagt om goede begeleiding en de juiste dienstverlening."

Thomas: "Verzuim is een strategisch bedrijfsrisico. Ik denk dat veel werkgevers zich dat onvoldoende realiseren. Langdurige uitval raakt direct de continuïteit van hun onderneming. Het draait om de juiste interventie op het juiste moment. Neem de geestelijke gezondheidszorg. Als iemand zestien weken moet wachten op een eerste gesprek, verlies je kostbare tijd."

Kunnen wij via onze partners zorgen dat iemand na vier of vijf weken terechtkan, dan levert dat, zowel voor de werkgever als de werknemer, direct winst op. Daar ligt ook een belangrijke rol voor gevolmachtigden. Zij kennen hun klanten, kennen de risico's en kunnen vroeg signaleren wanneer ingrijpen nodig is. Juist die combinatie van onze expertise en hun klantkennis maakt het verschil."

Welke rol spelen innovatie en AI?

Thomas: "Innovatie gaat veel verder dan AI alleen. Je kunt processen klantvriendelijker maken, administratieve ketens efficiënter inrichten en de kwaliteit van data verbeteren. Denk bijvoorbeeld aan automatische salariskoppelingen, waardoor personeelsmutaties direct worden verwerkt. Dat maakt de hele keten efficiënter. Daarnaast biedt data steeds meer mogelijkheden om ontwikkelingen te voorspellen en beter te sturen."

Corné: "Een inkomensverzekering bestaat uit veel schakels. In al die schakels kun je verbeteren. AI kan daarbij ondersteunen, maar AI is voor ons geen doel op zich. Het doel blijft betere dienstverlening voor de klanten. Dat kunnen we bovendien niet alleen; daarvoor hebben we de hele keten nodig."

Hoe kijken jullie naar de samenwerking met gevolmachtigden?

Corné: "We hebben elkaar echt nodig om de markt goed te bedienen. Gevolmachtigden kennen de klant en de adviseur, wij brengen de kennis, expertise en producten mee. Als iedereen zijn eigen rol goed invult, bedienen we samen de klant optimaal. Waarbij ik vind dat het klantbelang altijd voorop moet blijven staan. Bij iedereen: verzekeraars, gevolmachtigden én adviseurs. Want zeker binnen het domein inkomen gaat het uiteindelijk om mensen. De grootste uitdaging zit wat mij betreft in het delen van data. Hoe sneller we relevante informatie met elkaar kunnen uitwisselen, hoe eerder we kunnen bijsturen. Met initiatieven als SUIV wordt hieraan bijgedragen."



Thomas Oremus
directeur Inkomen

Thomas: "Uiteindelijk werken we allemaal vanuit hetzelfde klantbelang. Voor werkgevers moet bovendien helder zijn waar ze waarvoor terecht kunnen. De rolverdeling tussen verzekeraar en gevolmachtigde is in de praktijk meestal duidelijk. Wat we moeten voorkomen, is dat complexe inkomensverzekeringen uitsluitend op prijs worden vergeleken. Een goed verzuimadvies gaat veel verder dan alleen premie. Als prijs de enige afweging wordt, doen we de klant tekort."

Corné: "Precies daarom moeten werkgevers verzuim niet alleen zien als een HR- of verzekeringsvraagstuk, maar als een strategisch bedrijfsrisico. Langdurige uitval raakt direct de continuïteit van een onderneming: werk blijft liggen, collega's worden extra belast en de kosten lopen snel op. De meerwaarde zit daarom in tijdig signaleren en gericht ingrijpen. Neem de geestelijke gezondheidszorg. Formeel geldt een Treeknorm (maximaal aanvaardbare wachttijd, red.) van vier weken tot een eerste intake en veertien weken tot de start van behandeling, maar in de praktijk zien we dat wachttijden in Nederland vaak langer zijn. Bij psychisch verzuim is dat funest: elke week vertraging vergroot het risico op verergering en langdurige uitval. Als wij via onze partners kunnen zorgen dat iemand al na vier of vijf weken passende hulp krijgt, in plaats van veel later, dan win je kostbare tijd."



Corné Koenen
manager Verkoop Collectief

29 oktober: NVGA Congres Inkomen

Op 29 oktober vindt het eerste NVGA Congres Inkomen plaats (aanmelding via www.nvga.org). a.s.r. is een van de sponsors van dat congres, Thomas legt uit waarom: "Met elkaar hebben we een belangrijke opdracht. Als marktleider geven wij graag het goede voorbeeld. Het sponsorschap zien wij niet als slechts een logo op een banner, maar als een uitgestoken hand om gezamenlijk de juiste stappen te zetten in de inkomensmarkt."

Wat is nodig om de inkomensmarkt toekomstbestendig te houden?

Thomas: "Het toenemende langdurige verzuim en de onzekerheid rond de uitvoering van de WIA vormen misschien wel de grootste uitdagingen. Verzekeraars moeten premies baseren op risico's. Als die risico's steeds moeilijker voorspelbaar worden, ontstaat het gevaar dat premies sterk stijgen of partijen zich uit de markt terugtrekken. Daarom is een blijvende investering in preventie, innovatie en een efficiënte samenwerking in de keten noodzakelijk. Uiteindelijk willen we werkgevers helpen hun mensen duurzaam inzetbaar te houden. Dat vraagt om een gezamenlijke inspanning van verzekeraars, gevolmachtigden en adviseurs. Ondanks deze uitdagingen blijft de inkomensmarkt een groeimarkt."

Wat maakt deze markt zo interessant?

Thomas: "Wat ik er zo mooi aan vind, is de maatschappelijke impact die we kunnen hebben. Het is een complexe markt, met ingewikkelde producten en verschillende distributiekanaalen. Die complexiteit maakt het uitdagend, maar ook enorm leuk. Als we er met elkaar in slagen het verzuim terug te dringen, wint iedereen. Werkgevers, werknemers, verzekeraars én gevolmachtigden."



Evaluatie 3D-model Werkprogramma Risicobeheersing Volmachten

Het WRV: van afvinklijst naar verbeterinstrument



Met de introductie van het zogenoemde 3D-model kreeg het Werkprogramma Risicobeheersing Volmachten (WRV), dat is ondergebracht bij Volmachtplein, een nieuwe structuur, waarbij processen, risico's en controles op een andere manier met elkaar zijn verbonden. Inmiddels wordt het 3D-model ruim een jaar gebruikt en hebben verzekeraars ook hun eerste volledige beoordelingscyclus afgerond. Diesmer Mijnheer, Alwien Geerts, Hanneke Schreuder en Jeroen Ferwerda, allen lid van de werkgroep Risicobeheersing Volmacht, maken de balans op.

De aanleiding voor de overgang naar een 3D-model lag in de wens om het WRV beter aan te laten sluiten bij de verschillende manieren waarop gebruikers naar risicobeheersing kijken. Waar de ene gebruiker vooral werkt vanuit afdelingen en processen, benadert de ander dezelfde materie juist vanuit risico's als fraude, sanctiewetgeving, AVG of informatiebeveiliging. Het nieuwe model maakt beide invalshoeken mogelijk. Gevolmachtigden kunnen het werkprogramma benaderen vanuit hun organisatie en processen, terwijl verzekeraars dezelfde informatie vanuit een risicoperspectief kunnen beoordelen.

Proces en risico

Diesmer Mijnheer (Cumela Assuradeuren), Alwien Geerts (Agevo), Hanneke Schreuder (Nationale-Nederlanden) en Jeroen Ferwerda (Avéro) zijn lid van de werkgroep Risicobeheersing Volmacht. Volgens hen heeft het model in de praktijk bewezen dat deze opzet werkt. Vooral grotere organisaties blijken steeds vaker vanuit risico's te werken, terwijl kleinere gevolmachtigden meestal nog een procesmatige benadering kiezen. Verzekeraars profiteren ondertussen van de mogelijkheid om specifieke risicothema's eenvoudig over het gehele Werkprogramma heen te selecteren en te beoordelen.

Een tweede belangrijke wijziging was het scheiden van procedures en controles. In het verleden moesten dezelfde documenten regelmatig opnieuw worden aangeleverd, terwijl de inhoud vaak niet of nauwelijks veranderde. In het huidige model wordt een procedure één keer vastgelegd en geldt deze voor het gehele jaar. De periodieke controles staan daar los van. Dat vermindert de administratieve belasting voor zowel gevolmachtigden als verzekeraars en maakt het Werkprogramma overzichtelijker.

Gewenningsperiode

Dat het nieuwe model een gewenningsperiode kende, is volgens de betrokkenen niet verrassend. Gebruikers moesten opnieuw hun weg vinden binnen het systeem. Bovendien maakte de gewijzigde structuur het lastiger om eerdere beoordelingen één-op-één met de nieuwe situatie te vergelijken. Nu de nieuwe geschiedenis zichtbaar begint te worden, wordt het steeds makkelijker om trends en verbeterpunten over meerdere jaren te volgen.

De invoering van het 3D-model geeft gebruikers de mogelijkheid om sneller en makkelijker in te zoomen op een bepaald thema en vormt daarmee steeds nadrukkelijker de basis voor verzekeringstechnische audits. Informatie en documenten die al in het werkprogramma aanwezig zijn, hoeven niet opnieuw te worden uitgevraagd. Daarmee worden dubbele verzoeken voorkomen en ontstaat voor gevolmachtigden en verzekeraars ruimte om gesprekken te voeren over onderwerpen die daadwerkelijk aandacht vragen. Risico's kunnen sneller worden gesignaleerd en besproken, terwijl de administratieve lasten afnemen. Wie het programma uitsluitend beschouwt als een lijst met verplichte taken, mist volgens de leden van de werkgroep de werkelijke waarde.

DORA-wetgeving

Het werkprogramma blijft ondertussen volop in ontwikkeling. Jaarlijks worden taken aangepast op basis van nieuwe wet- en regelgeving, marktontwikkelingen en signalen uit de praktijk. De grootste verandering van de afgelopen periode kwam voort uit de DORA-wetgeving. Vooral op het gebied van IT en informatiebeveiliging heeft dit geleid tot nieuwe eisen en een uitbreiding van het werkprogramma. Volgens de werkgroep is dit nog maar het begin. Maar omdat de ontwikkelingen op het gebied van IT en informatiebeveiliging elkaar snel opvolgen, is het lastig om de taken in het Werkprogramma actueel te houden. De werkgroep is bezig om hiervoor een passende oplossing te vinden.

De verwachting is dat meer gegevens automatisch beschikbaar komen, waardoor bepaalde controles minder arbeidsintensief worden. Daarbij wordt gedacht aan koppelingen met andere systemen, geautomatiseerde gegevensuitwisseling en mogelijk toepassingen van kunstmatige intelligentie. De basis van het Werkprogramma zal echter niet veranderen. Verzekeraars blijven verantwoordelijk voor de monitoring van de uitbestede werkzaamheden en hebben daarvoor een gestructureerde vorm van risicobeheersing nodig.

Verzekeraarstaken

De werkgroep verwacht bovendien dat het aandeel zogenoemde verzekeraarstaken de komende jaren zal toenemen. Naarmate verzekeraars meer relevante gegevens zelf beschikbaar hebben, kunnen zij een groter deel van de controles zelfstandig uitvoeren. Daardoor hoeft de gevolmachtigde minder informatie aan te leveren, terwijl de terugkoppeling vanuit de verzekeraar behouden blijft.

Een evaluatiesessie die de werkgroep dit voorjaar hield met gevolmachtigden, leverde een aantal tips en tricks op (zie kader).

Er kwamen geen fundamentele bezwaren tegen het 3D-model naar voren. Wel bleek dat de prestaties van het systeem aanvankelijk een bron van frustratie vormden. Het uploaden van documenten kostte gebruikers onnodig veel tijd. Inmiddels zijn technische verbeteringen doorgevoerd en is dit probleem opgelost.

Verbeterfunctie

De belangrijkste boodschap van Diesmer, Alwien, Hanneke en Jeroen aan de markt is dat het WRV nooit als een verplicht nummer moet worden gezien. Het Werkprogramma is bedoeld als hulpmiddel om processen kritisch te beoordelen, risico's inzichtelijk te maken en verbeteringen door te voeren. Juist die verbeterfunctie wordt gezien als de kracht van het instrument.

Daarbij doet het viertal een nadrukkelijke oproep aan gebruikers om actief feedback te blijven geven. Het WRV is immers een marktinstrument dat voortdurend wordt aangepast op basis van ervaringen uit de praktijk. Onduidelijkheden, ontbrekende onderdelen of verbeterideeën kunnen alleen worden verwerkt als ze worden gedeeld.

Verdere verfijning

Met een nieuwe evaluatiesessie voor verzekeraars en accountants op de agenda en verdere ontwikkelingen rond DORA en informatiebeveiliging in het vooruitzicht, lijkt één conclusie gerechtvaardigd: het WRV is nog lang niet uitontwikkeld. De basis staat stevig, maar de verdere doorontwikkeling zal de komende jaren onverminderd doorgaan.

Daarbij blijft één uitgangspunt overeind: het WRV is niet bedoeld als afvinklijst, het helpt de volmachtbranche om de bedrijfsvoering op een goede en gestructureerde manier vast te leggen. Een volledige terugkoppeling van de verzekeraars op door de gevolmachtigde uitgevoerde taken, is daarbij zéér wenselijk.

Tips and tricks Volmachtplein

De leden van de werkgroep hebben een paar tips en tricks voor het gebruik van Volmachtplein:

- Voeg bij documenten/procedures een versiedatum toe aan de naam van het bestand, of plaats in het document een review-overzicht met daarin een datum waarop het document voor het laatst is gecontroleerd of aangepast.
- De standaard zoekfunctie van Windows (CTRL+F) maakt het mogelijk om binnen de 'bestaande documenten lijst' te zoeken. Dit voorkomt veel scrollen.
- Machtig je een beperkt aantal verzekeraars voor een document, vermeld dit dan in de omschrijving van de werkzaamheden. Verzekeraars die je niet machtigt voor het document, zien het document in het geheel niet. Hiermee voorkom je discussies over het niet aanleveren van bewijsmiddelen.
- Bij 'document' in Volmachtplein is het mogelijk om de 'document machtigingen' aan te passen per document. Let wel op, de machtigingen van het document gelden voor alle taken waaraan het document gekoppeld is. Het is niet mogelijk om per taak andere machtigingen van het document te hebben.
- Met 'toon reacties laatste jaar' linksonder in het scherm, is het mogelijk om (indien aanwezig) de opmerkingen van alle verzekeraars te lezen bij de specifieke taak.



Valentina Visser over FASE

'Dat we al 65 jaar ervaring hebben met volmachten mogen we internationaal best vaker vertellen'

In mei vond in Barcelona het eerste pan-Europese MGA Rendez-Vous plaats, georganiseerd door de Fédération des Agences de Souscription Européennes (FASE). Bij dit netwerkevenement stonden de snelle ontwikkeling van de Europese MGA-markt, de kansen en risico's rondom nieuwe wet- en regelgeving en de impact en integratie van kunstmatige intelligentie (AI) in MGA-processen centraal. NVGA-voorzitter Valentina Visser was erbij en kreeg de bevestiging dat de Nederlandse volmachtmarkt internationaal steeds nadrukkelijker op de kaart staat. 'De MGA-markt in Europa groeit enorm hard en er is veel interesse in hoe wij het in Nederland georganiseerd hebben.'

Met welk doel is FASE opgericht?

'FASE is ontstaan na de European MGA Summit in Amsterdam vorig jaar. Daar merkten verschillende partijen dat er in Europa wel internationale conferenties en samenwerkingsverbanden bestaan voor brokers, riskmanagers en verzekeraars, maar dat een platform voor MGA's en volmachten nog ontbrak. FASE is opgericht om die leemte te vullen. Het doel is niet om belangenbehartiger te zijn zoals een

branchevereniging, maar vooral om een community en netwerk te creëren. Het draait om het verbinden van MGA's, verzekeraars, distributeurs en businesspartners uit heel Europa. Je ziet dat de MGA-markt steeds internationaler wordt. Door consolidatie kijken partijen vaker over de grens. FASE wil die ontwikkeling faciliteren: kennis delen, contacten leggen en samenwerking makkelijker maken.'

Wat kun je vertellen over de bijeenkomst in Barcelona?

"Het was een intensieve maar vooral heel nuttige bijeenkomst. Er waren meer dan 500 deelnemers. Niet alleen MGA's en verzekeraars, maar ook allerlei serviceproviders. Denk aan IT-partijen, advocatenkantoren, schade-experts en M&A-adviseurs. Wat ik sterk vond aan de opzet was dat het congres echt gericht was op netwerken. In de ochtend waren er presentaties en paneldiscussies en de middagen stonden volledig in het teken van afspraken tussen deelnemers. Via een speciale app konden mensen elkaar vooraf benaderen en gesprekken inplanen. Dat werkte heel goed, omdat ontmoetingen niet meer aan het toeval worden overgelaten en je gericht iemand kunt spreken. Dat levert vaak meer op dan informeel netwerken met een drankje in de hand."

Wat is jouw rol binnen FASE?

"Ik zit namens de NVGA in de advisory board van FASE. Daar denken we mee over de koers van de organisatie: welke activiteiten relevant zijn, welke thema's spelen en hoe je de community verder ontwikkelt. Dat gaat soms over heel praktische zaken, zoals kennisdeling en evenementen, maar ook over governance en professionalisering. Omdat de MGA-markt in elk land anders georganiseerd is, is het interessant om ervaringen uit te wisselen. In Engeland werken ze bijvoorbeeld met ratings voor MGA's, terwijl wij in Nederland juist veel zelfregulering kennen."

In Barcelona had je ook persoonlijk een aandeel. Wat kun je daarover vertellen?

"Ik mocht op het podium iets vertellen over de Nederlandse markt. Dat leverde direct veel reacties op van buitenlandse partijen die wilden weten hoe wij bepaalde zaken hebben georganiseerd. Een mooi moment ontstond tijdens een paneldiscussie. Een Amerikaanse deelnemer zei dat we in Europa goed moesten kijken hoe de MGA-markt in de Verenigde Staten functioneert. Toen heb ik gezegd: 'Waarom zouden we naar Amerika kijken, terwijl Nederland binnen Europa al laat zien hoe groot en professioneel een MGA-markt kan worden?' Dat werd later door verschillende Nederlandse MGA's met een glimlach aangehaald."

Welke status heeft de Nederlandse volmachtmarkt internationaal?

"Je merkt echt dat Nederland internationaal wordt gezien als een volwassen en goed georganiseerde markt. Vooral onze zelfregulering en samenwerking vallen op. Ik kreeg bijvoorbeeld vragen van een Engelse verzekeraar over het NVGA-protocol voor data-uitwisseling. Zij wilden weten hoe wij dat georganiseerd hebben en of ze daar elementen van konden gebruiken voor hun eigen MGA's. Dat zegt wel iets. Buitenlandse partijen zien dat wij in Nederland veel zaken gezamenlijk hebben geregeld, waardoor men niet telkens opnieuw het wiel hoeft uit te vinden. We zien nu bijvoorbeeld ook dat Nationale-Nederlanden de Nederlandse werkwijze meeneemt naar Duitsland en deze

"Waarom zouden we naar Amerika kijken"

verplicht stelt bij de daar aangesloten MGA's. Daarnaast is de Nederlandse MGA-markt relatief gezien een van de grootste van Europa. In veel andere landen zijn MGA's nog kleine nichepartijen, terwijl Nederlandse volmachten vaak grote organisaties zijn met volwassen processen en gespecialiseerde proposities."

Wat is de belangrijkste boodschap die jij mee naar huis nam?

"Dat de MGA-markt in Europa enorm hard groeit. Je ziet dat steeds meer verzekeraars en investeerders deze markt serieus nemen. Daarnaast merkte ik dat er veel interesse is in hoe wij het in Nederland georganiseerd hebben. Buitenlandse partijen kijken echt naar ons model van samenwerking, zelfregulering en professionalisering. Dat is voor de NVGA interessant, want het roept ook strategische vragen op: willen en kunnen wij daar internationaal een rol in spelen? Dat zijn gesprekken die we binnen de NVGA nu verder voeren."

Wat gaan de leden merken van het bestaan van FASE?

"FASE gaat de komende tijd waarschijnlijk meer activiteiten organiseren, bijvoorbeeld rond specifieke thema's of voor startende MGA's. Ook wordt gewerkt aan een kennisplatform waarop leden informatie en best practices kunnen delen. Voor NVGA-leden kan FASE interessant zijn omdat het toegang biedt tot een internationaal netwerk van carriers, MGA's en dienstverleners. Dat kan helpen bij internationale

ambities of bij het vinden van gespecialiseerde capaciteit. Tegelijkertijd merken we nu al dat buitenlandse partijen de NVGA benaderen met vragen over de Nederlandse markt. Verzekeraars willen bijvoorbeeld weten hoe zij hier capaciteit kunnen aanbieden of hoe onze markt werkt. Dat laat zien dat Nederland internationaal steeds zichtbaarder wordt. Natuurlijk verwelkomen wij graag buitenlandse verzekeraars. Mits ze breed tekenen, dus zowel in short- als longtail."

Wat wil je verder nog kwijt over FASE?

"FASE bestaat nog geen jaar, dus de organisatie staat echt nog in de opbouwfase. Juist daarom is het interessant om nu mee te denken over de richting en de rol die zo'n platform kan spelen. Wat ik vooral positief vind, is dat het gesprek over de Europese MGA-markt steeds professioneler wordt. Het gaat niet meer alleen over kansen, maar ook over kwaliteit, governance en samenwerking op de lange termijn. En eerlijk gezegd vind ik het ook mooi dat Nederland daarin serieus wordt genomen. We hebben hier al meer dan 65 jaar ervaring met volmachten. Dat model heeft niet alleen de Nederlandse volmachten veel gebracht, maar ook verzekeraars. Dat verhaal mogen we internationaal best wat vaker vertellen."

NVGA Rally 2026:

Mooie kilometers en ontmoetingen

Op 10 juni kwamen liefhebbers van bijzondere auto's en de verzekeringsbranche samen voor de NVGA Verzekeringsrally 2026. Vanaf Lakehouse Binnenmaas gingen de deelnemers met hun oldtimers, youngtimers en andere bijzondere auto's op pad voor een dag vol rijplezier, uitdaging en gezelligheid.

De mooie route, de strijd om de prijzen en vooral het samen onderweg zijn zorgden voor een geslaagde editie. Ook was er volop gelegenheid om vakgenoten in een ontspannen setting te ontmoeten en bij te praten. Na de finish werd de dag afgesloten met een gezellige borrel en BBQ bij Lakehouse Binnenmaas. We kijken terug op een mooie rally en bedanken alle deelnemers, vrijwilligers en sponsors voor hun bijdrage.

Volgend jaar erbij zijn?

Op dinsdag 8 en woensdag 9 juni 2027 organiseren we opnieuw de NVGA Rally. Noteer de data alvast in de agenda, want ook volgend jaar belooft het weer een mooie combinatie te worden van bijzondere auto's, rijplezier en ontmoeting.

Wil je als sponsor bijdragen aan de NVGA Rally 2027?

We bespreken graag de mogelijkheden. Neem contact op via info@nvga.org. Meer informatie over het programma en de inschrijving volgt later.

De winnaars van 2026:

Toerklasse

1. Ron Kruiswijk & Mark Reus – Private Insurance Assuradeuren
2. Rogier Jonkman & Bertjan Scheepbouwer – L&B Groep
3. Edwin Bosma & Thomas van Heiningen – BHB Dullemond

Rallyklasse

1. Erwin Dijkhuis & Paul Rothengatter – APC Holland, a Yellow Hive company
2. Edwin Perotti & Richard Meinders – SVC Groep
3. Nico Dijkstra & Maarten Agema – FTI Consulting

Meer rallybeelden?
Ga naar onze website
met de volledige fotoserie
en de aftermovie.



NVGA Golfevent

Gezellige dag vol sportiviteit en gezelligheid

Op woensdag 2 september vond de jaarlijkse NVGA Golfdag plaats bij Golfclub Princenbosch. Onder heerlijke weersomstandigheden, een aangename temperatuur van rond de 21 graden, af en toe een zonnetje en een lekker briesje, gingen ruim 160 deelnemers enthousiast van start.

De activiteiten waren verdeeld over een 18-holeswedstrijd, 9-holeswedstrijd en een clinic. Vanaf 17.00 uur waren er nog eens 20 personen aangeschoven voor de borrel en BBQ. Zo werd de sportieve dag gezamenlijk afgesloten en was er volop gelegenheid om bij te praten, te netwerken en na te genieten.

De winnaars van de belangrijkste categorieën waren:

Beste team 18 holes: Bertjan Scheepbouwer, Max Wout, Niek van den Bogaart en Chris van der Feltz

Beste team 9 holes: Mark van Uffelen, Ilse Laurijsen, Richard Wimmer en Auke Dirkmaat

Beste overall deelnemer clinic: Marcel Westdijk
Aanstormend talent: Manon Borsboom

Daarnaast werden er prijzen uitgereikt voor onder andere de runners-up, longest drive, neary en beste putter.

We kijken terug op een geslaagde NVGA Golfdag, waarin sportiviteit, ontspanning en ontmoeting mooi samenkwamen. Met dank aan onze sponsors, die deze dag mede mogelijk maakten met hun bijdrage aan de prijzen, goodiebags en catering. En natuurlijk dank aan alle deelnemers voor hun enthousiasme en gezelligheid. We kijken nu al uit naar de volgende editie!







Erik Geels, de man achter de SUIV-update

Van Verona tot Volmachtplein

Wie is die man die op zondag het vlees snijdt? Oudere lezers van GA Magazine kunnen zich de reclamecampagne van SIRE uit de jaren negentig, waarin vaders worden gestimuleerd om actiever deel te nemen aan de opvoeding en het huishouden, vast nog herinneren. Maar wie is de man die de lezers van GA Magazine iedere editie voorziet van een update over SUIV? Dat is Erik Geels, die deze keer vertelt over zijn liefde voor Italië, langeafstandswandelingen en, uiteraard, over de recente ontwikkelingen binnen SUIV.

We ontmoeten Erik in natuur- en recreatiegebied Nieuw Wulven, aan de rand van zijn woonplaats Houten. Bij de, toevallig gekozen, locatie voor de fotoshoot blijkt dat we op een voor hem bijzondere plek zijn. Daarover aan het eind van dit artikel meer. Eerst vertelt de bij Equitem werkzame verandermanager en management consultant hoe zijn liefde voor Italië is ontstaan.

"Mijn band met Italië begon tijdens mijn studententijd. Ik werkte voor Euro-Sportring, dat internationale sporttoernooien organiseert, en leerde in Italië mijn vrouw Elena kennen, die in Verona woonde. We kregen een relatie, inmiddels hebben we dochter Gaia van 26 en zoon Edward van 23. Buiten mijn werk trek ik graag de wandelschoenen aan. Met onze hond maak ik vrijwel ieder weekend een wandeling, vaak bij de Soester Duinen, en daarnaast ondernemen mijn vrouw en ik graag langeafstandswandelingen. Italië blijft daarbij een favoriete bestemming. Ik houd van de cultuur, geschiedenis en het pure eten. Ook Italiaanse films en theater kunnen mij enorm boeien."

DENK VRIJ, DENK AEGON

Erik begon zijn loopbaan als management consultant, met een focus op de financiële sector. Eind jaren negentig stapte hij over naar Aegon, aangetrokken door de vooruitstrevende uitstraling van het bedrijf. "Ze hadden een reclamecampagne met paarden die door de branding renden. Eén paard brak los, rende krachtig door de golven en in beeld verscheen de tekst 'Denk vrij, denk Aegon.' Een bedrijf in de financiële sector dat dát durft te doen, daar wilde ik graag bij horen."

Bij Aegon werkte hij onder meer aan projecten rond de invoering van de euro en de millenniumwisseling. Dankzij zijn werkervaring bij AGIP Petroli in Rome en kennis van de Italiaanse taal en cultuur kreeg hij vervolgens de kans om mee te bouwen aan een nieuwe Aegon-vestiging in Milaan. De aanslagen van 11 september 2001 maakten echter een abrupt einde aan die ervaring. De markt voor spaarbeleggingsproducten viel stil, de focus van Aegon ging op andere kernactiviteiten en het opstarten van een nieuwe vestiging hoorde daar niet bij.

Erik was nog wel betrokken bij de afbouw van de activiteiten in Italië en kwam na zijn terugkeer in Nederland terecht bij Nedasco. Daar werd hij als rechterhand van directeur Coen van Ham verantwoordelijk voor financiën, ICT en de operationele organisatie. Die periode omschrijft hij als bijzonder waardevol. "De samenwerking tussen verzekeraars, intermediairs en dienstverleners sprak mij enorm aan. Alleen ga je misschien sneller, maar samen kom je verder", vat hij zijn visie op de volmachtmarkt samen.

Via functies bij de Kettlitz Wulfse Groep en Unit4 Financiële Intermediairs belandde hij uiteindelijk bij Equitem. Daar kan hij zijn ervaring in verzekeringen, ICT en verandermanagement inzetten voor de gehele branche. Die verbindende rol past hem goed. Erik gelooft sterk in dienend leiderschap: mensen in hun kracht zetten, teams begeleiden en oog houden voor de menselijke kant van verandering. "Systemen, processen en organisatiestructuren zijn belangrijk, maar mensen bepalen het succes."

Je bent nauw betrokken bij SUIV. Waarom vind jij uniforme inrichting en standaardisatie zo belangrijk?

"Wat mij aanspreekt in SUIV is dat het draait om verbinden. De kracht van SUIV zit in het draagvlak binnen de branche en de gelijkwaardige samenwerking tussen verzekeraars en gevolmachtigden. Ik spreek beide talen en begrijp de verschillende belangen. Bij verzekeraars proef ik vaak het gericht zijn op beheersing, processen en compliance, terwijl bij gevolmachtigden het ondernemend karakter en het zich richten op het bedienen van de klant naar voren komt. Juist daarom is het belangrijk dat er een platform is waar die werelden samenkomen.

Uniforme inrichting en standaardisatie zijn essentieel omdat de volmachtketen vroeger veel meer versnipperd was. Iedere verzekeraar en iedere gevolmachtigde werkte met een eigen productinrichting, waardoor samenwerking en toezicht ingewikkeld werden. Door gezamenlijk



standaarden af te spreken, spreken we nu veel meer dezelfde taal. Dat maakt de keten efficiënter, beter beheersbaar en toekomstbestendiger.

Wat ik misschien nog wel het mooiste vind, is dat alles staat of valt met de inzet van mensen uit de branche. In werkgroepen leveren verzekeraars en gevolmachtigden vrijwillig hun kennis en tijd om samen oplossingen te ontwikkelen. Daardoor ontstaat niet alleen draagvlak, maar ook iets wat echt van de sector zelf is.



SUIV is inmiddels veel meer geworden dan alleen uniforme inrichting. Met Volmachtplein, nieuwe protocollen, informatievoorziening en gezamenlijke werkprocessen ondersteunen we de samenwerking in de hele keten. Sinds de start in 2019 is er enorm veel bereikt. Twee van de drie polissen die nu maandelijks via het Clearing House Volmachten worden aangeleverd, zijn inmiddels voorzien van AFD-definitiekenmerken. Daar mogen we als branche best trots op zijn. Tegelijkertijd zijn we er nog niet. De komende jaren liggen er nog

uitdagingen op het gebied van datakwaliteit, verdere standaardisatie en nieuwe ontwikkelingen bijvoorbeeld gebaseerd op AFD 2.0."

Samenwerking kleurt ook je visie op de toekomst van de volmachtbranche. Wat is in jouw ogen de grootste uitdaging voor de komende vijf jaar?

"De balans vinden tussen onze eigen innovatieagenda en alle ontwikkelingen die van buitenaf op ons afkomen. We zijn bezig de samenwerking in de keten verder te verbeteren, terwijl we tegelijkertijd moeten inspelen op nieuwe wet- en regelgeving, zoals FIDA, en technologische ontwikkelingen zoals AI. De afgelopen jaren hebben we met de uniforme inrichting enorm veel bereikt; mensen spreken inmiddels dezelfde taal, begrijpen elkaar beter en toepassingen sluiten beter op elkaar aan. Tegelijkertijd kost het nog veel tijd om nieuwe producten van ontwerp naar implementatie te brengen. Daar zie ik een belangrijke rol voor AI. Als we die technologie slim inzetten, kunnen we processen versnellen en eenvoudiger maken. De kunst wordt het om als branche zelf koers te houden, terwijl we voortdurend moeten inspelen op externe ontwikkelingen."

Wat gaat er goed en wat kan beter?

"Wat de volmachtbranche sterk maakt, is de bereidheid om over de grenzen van de eigen organisatie heen te kijken en samen te werken aan gezamenlijke oplossingen. Binnen de NVGA, SUIV en andere branche-initiatieven zie ik nog altijd veel mensen die vrijwillig tijd en energie investeren om de sector verder te brengen. Dat vind ik bijzonder en daar mogen we zuinig op zijn. Tegelijkertijd vraag ik me af of die bereidheid in de toekomst vanzelfsprekend blijft. De druk op organisaties neemt toe en ik zie ook een maatschappelijke tendens om de vraag te stellen 'What's in it for me?'."

Als ik kijk naar wat beter kan, moet ik eerlijk zeggen dat ik daar niet direct een groot pijnpunt zie. De branche is de afgelopen tien jaar enorm geprofessionaliseerd. We zijn nog niet op onze



Kan ik het verschil blijven maken?

Als volmacht wil je jouw klanten vooruithelpen met duidelijk en toekomstgericht advies over schadeverzekeringen. De energietransitie versnelt en is daardoor een belangrijk thema.

In de **podcastserie Schadewijzer** delen we inzichten en actuele kennis om klanten te helpen veilig en verzekerd te verduurzamen. Denk aan elektrificatie, netcongestie en praktische tips.



Luister op  Spotify®

Of beluister de podcast via adviseur.nn.nl/kennisplein



eindbestemming, maar er zit mijns inziens geen fundamentele ontwerpfout in hoe we samenwerken. De uitdaging zit vooral in het verder verbeteren van de aansluiting van ondersteunende diensten en processen, zodat de keten als geheel nog efficiënter kan functioneren.”

Welke boodschap zou je aan de young professionals willen geven?

“Met mijn 61 jaar zit ik in de herfst van mijn leven en mag ik vooral oogsten van alles wat ik heb geleerd. Mijn boodschap aan jonge mensen in de branche is: doe het op je eigen manier. Laat je inspireren door de ervaringen van anderen, maar vertaal die naar wat bij jou past en naar de uitdagingen van deze tijd. Authenticiteit is uiteindelijk waardevoller dan imitatie.”

FORT FECTIO

Aan het eind van het gesprek gaan we nog even terug naar de locatie waar de foto's bij dit artikel zijn genomen. Op de plek van het huidige Nieuw Wulven stond vroeger een Romeins fort, 'Fectio' genaamd, waar het huidige dorp Vechten haar naam aan heeft te danken. Erik poseert naast een levensgroot masker en de link met zijn geliefde Italië is snel gelegd. “Ik ben zeer geïnteresseerd in de Romeinse geschiedenis en

maakte ooit een geweldige meerdaagse wandeltocht over een oude Romeinse route tussen Bologna en Florence.” Toch heeft het masker zelf voor hem een minder voor de hand liggende aantrekkingskracht. “Ik vind maskers eigenlijk heel lelijk”, zegt hij. “Dan denk ik: wat heb je te verbergen? Maskers maken verbinding met anderen heel moeilijk en dat bedoel ik vooral in figuurlijke zin.”

Laatste vraag: Als je zelf een masker mag opzetten, hoe ziet dat masker er dan uit?

“Ik bewonder Bert Hellinger, de grondlegger van het systemisch werk. De filosoof en hoogleraar Alan Watts had in de jaren zeventig fantastische denkbelden die nu nog steeds actueel zijn. Verder heeft Jack Kornfield een grote bijdrage geleverd aan het verbinden van de oosterse en westerse culturen en religies. Dat zijn drie mensen waarvan ik denk: in hun schoenen had ik graag willen staan. Met een masker waarin zij zijn gecombineerd, heb je het gezicht dat ik wel zou willen hebben. Want of het nu gaat om verandermanagement, samenwerking binnen SUIV of de relatie tussen verzekeraars en gevolmachtigden: uiteindelijk draait het altijd om mensen. Zij moeten het met elkaar doen.”



Scherpere norm, sterker register: RGA-eisen worden aangepast

De normering voor inschrijving in het Register Gevolmachtigd Agent (RGA) wordt aangescherpt. De NVGA en de Stichting Assurantie Registratie (SAR) hebben dit samen besloten, met als doel het kennisniveau binnen het register te versterken en beter te laten aansluiten op de ontwikkelingen in de volmachtmarkt. Wat betekent dit voor u als Gevolmachtigd Agent?

Door: Nelleke Sterrenberg, SAR



Het RGA: van start in 2017 tot 950 inschrijvingen

Om de aanscherping goed te kunnen plaatsen, blikken we terug op het ontstaan van het register. De aanleiding lag bij de overheid: in de zomer van 2016 besloot de minister van Financiën de volmachtmodule niet langer op te nemen in het Wft-vakbekwaamheidsbouwwerk. Daarmee verdween een wettelijk verankerd kader voor de vakbekwaamheid van gevolmachtigd agenten, terwijl de behoefte aan een herkenbaar deskundigheidsniveau in de markt onverminderd bleef bestaan.

De NVGA en de SAR, die al sinds 2000 op initiatief van brancheorganisaties diverse erkenningsregelingen beheert, zoals die voor registermakelaars in assurantien (RMiA) en

pensioenadviseurs (RPA), besloten daarin nauw samen te werken. Het doel was een eigen erkenningsregeling voor de Gevolmachtigd Agent op te zetten, zodat het deskundigheidsniveau van de beroepsgroep transparant kon worden vastgelegd en onderhouden. In samenwerking met NIBE-SVV werd een nieuwe GA-opleiding ontwikkeld, aansluitend bij de eisen van die tijd.

Op 1 september 2017 ging het Register Gevolmachtigd Agent officieel open. Iedereen met een volmachtdiploma en werkzaam in het volmachtbedrijf kon zich inschrijven, met een overgangsregeling voor degenen met het oude GA-diploma. Voor de dagelijks leidinggeven- den bij NVGA-kantoren gold de inschrijving in het RGA als een verplichting. Het register groeide gestaag: van enkele honderden inschrij- vingen in de eerste jaren tot de huidige 950 geregistreerden.

Diezelfde groei bracht echter ook een nevenef- fect aan het licht. Waar het RGA was bedoeld als dynamisch kwaliteitskeurmerk — een bewijs van actuele kennis en vakbekwaamheid — ont- wikkelde het zich in de praktijk voor een deel van de geregistreerden vooral tot een vorm van registratievastlegging.

Waarom aanscherping nodig is

Vanuit de markt kwamen signalen dat de huidige RGA-eisen onvoldoende uniformiteit bieden in basiskennis, waardoor de verschillen in kennisni- veau tussen geregistreerden groot kunnen zijn. Tegelijkertijd is de volmachtsector de afgelopen jaren flink veranderd: organisaties zijn groter geworden, processen complexer en verant- woordelijkheden omvangrijker. De RGA-eisen dienen dan ook aan de huidige tijd te worden aangepast.

Een belangrijk uitgangspunt bij de herijking is ook dat het register een actuele waarborg blijft voor kennis en vakbekwaamheid, en geen plek voor professionals die op basis van historische diploma's ingeschreven blijven zonder nog actief in het vak te zijn.

Wat de nieuwe eisen inhouden

Naast het GA-diploma moeten professionals straks beschikken over:

- Wft Schade Zakelijk
- Assurantie A Algemeen en
- Eén A-module naar keuze, aansluitend op de eigen werkzaamheden of specialisatie

Bij de keuze voor deze combinatie is bewust niet gekozen voor een groot aantal verplichte vakspecifieke modules. Assurantie A Algemeen biedt een brede, integrale kijk op het schade- verzekeringsbedrijf en de samenhang tussen de verschillende disciplines binnen de branche. Kortom, een basis die passend wordt geacht voor iedereen in het register. De vrij te kiezen A-module doet vervolgens recht aan de diversi- teit van functies en aandachtsgebieden binnen het volmachtbedrijf. Ook binnen de driejaarlijkse PE-cyclus van Wft Schade Zakelijk worden actu- aliteiten uit Wft Basis en Wft Schade Particulier meegenomen, zodat de volledige breedte van de Wft-schadedeskundigheid periodiek op peil blijft.

Gefaseerde invoering

De nieuwe eisen gelden niet alleen voor nieuwe inschrijvingen, maar ook voor professionals die nu al in het RGA-register staan. Voor hen geldt een overgangsregeling van meerdere jaren:

Wat moet er gebeurd zijn

1 september 2027

Wie nog geen Wft Schade Zakelijk heeft, dient dit diploma vóór deze datum te behalen

1 september 2028

Wie op 1 september 2026 Wft Schade Zakelijk wél heeft, heeft 2 jaar de tijd om Assurantie A-Algemeen en een A-module naar keuze te behalen

1 september 2029

Wie op 1 september 2026 nog geen Wft Schade Zakelijk heeft en dit vóór 1 september 2027 behaalt, krijgt hierna nog twee jaar de tijd voor A-Algemeen en de gekozen A-module

UITDAGENDE RISICO'S VEREISEN MEER DAN EEN STANDAARDOPLOSSING



MSIG
EUROPE

Bij MSIG Europe begrijpen we dat ieder risico anders is. Als specialist in complexe en uitdagende risico's combineren we diepgaande verzekeringskennis met een persoonlijke en pragmatische aanpak. Van Liability, Property en Engineering tot Fleet, Garage, Financial Lines en Captive & A.R.T. We ontwikkelen oplossingen die aansluiten bij de specifieke situatie van uw klant.

Uw risico. Onze expertise. Samen de juiste oplossing.

Building trust together.

MS&AD INSURANCE GROUP

Paperbox

De adviseur van de toekomst doet **wat AI niet kan**

Onze AI neemt het repetitieve werk uit handen, zo blijft er meer tijd over voor wat echt telt. **Rationeel**, **adviserend** en **menselijk** contact.

+ 70%

Automatisatie van inkomende schade-correspondentie, mét human in the loop!

40%

Snellere afhandeling van schadedossiers

24/7

Beschikbaar, onafhankelijk van bezetting



ROBBE
Financiële Plaatsings

VKG

vanbreda
RISK & BENEFITS

de Goudse
verzekeringen

DEKRA

Wie uiteindelijk niet aan de voorwaarden voldoet, verliest de RGA-inschrijving. Voor NVGA-kantoren blijft overeind dat de dagelijks leidinggevende moet zijn ingeschreven in het RGA-register; het is aan het kantoor zelf om te bepalen of ook andere medewerkers zich laten registreren.

Belangrijk om te weten: Het GA-diploma blijft haar geldigheid behouden. De aanvullende eisen hebben uitsluitend betrekking op de voorwaarden om ingeschreven te zijn en te blijven in het register. Via de SAR-Academy kan het GA-diploma op basisniveau actueel worden gehouden

Voor volmachtkantoren die zich uitsluitend richten met inkomensverzekeringen geldt dat Wft Inkomen, A-Algemeen en A-Inkomen kwalificeren. Van deze afwijkende invulling wordt een aantekening gemaakt in het dossier van de betreffende RGA-geregistreerde. Hierdoor is zichtbaar dat de opleidingseisen aansluiten op de specifieke, op inkomen gerichte praktijk van het kantoor.

Ruimte voor praktijkervaring

Met de aanscherping wordt niet bedoeld een oordeel over de kwaliteit of deskundigheid van individuele professionals te geven. Praktijkervaring blijft een essentieel onderdeel van vakbekwaamheid. De aanvullende eisen moeten vooral worden gezien als een uniforme norm voor registratie binnen het kwaliteitsregister – niet als een waardeoordeel over wie al jarenlang met kennis van zaken in het vak staat.

Zorgvuldig proces, brede consultatie

De nieuwe normering is niet van de ene op de andere dag bedacht. Ze kwam tot stand na uitgebreide consultatie met gevolmachtigden, waarbij is gekeken naar de ontwikkelingen in de volmachtmarkt, de toenemende complexiteit van het vak en de kennis die vandaag de dag redelijkerwijs van professionals binnen het volmachtbedrijf mag worden verwacht. Vakbekwaamheidseisen staan namelijk niet stil: wet- en regelgeving, digitalisering en maatschappelijke verwachtingen veranderen voortdurend mee.

Ook na de eerste vaststelling blijft er ruimte voor doorontwikkeling. Naast de aangescherpte opleidingseisen wordt de handhaving versterkt. Eerst via inventarisatie op basis van eigen opgave, gevolgd door controle. Op termijn wordt bovendien gekeken naar differentiatie in permanente educatie, bijvoorbeeld op basis van functie, managementverantwoordelijkheid of specialisatie binnen de sector.

Zelfregulering als uitgangspunt

Met deze stap onderstrepen de NVGA en de SAR het belang van een register dat aansluit op de actuele praktijk van de volmachtsector. Binnen de gedachte van zelfregulering betekent dit dat de branche zelf invulling blijft geven aan deskundigheidseisen, met als doel een herkenbaar en actueel kennisniveau binnen het RGA-register te behouden.

Wat moet u doen?

Voldoet u al aan (een deel van) de nieuwe eisen, bijvoorbeeld omdat u in het verleden Wft Schade zakelijk, Assurantie A Algemeen of een A-module heeft behaald? Dan hoeft u niets opnieuw te doen, maar het is wel belangrijk dat dit bij ons bekend is. Stuur in dat geval een kopie van uw diploma('s) per e-mail aan info@sar.nu. Wij verwerken de gegevens zorgvuldig en verifiëren de diploma's, zodat deze correct worden geregistreerd in uw dossier.

Heeft u vragen over uw persoonlijke situatie, over welke diploma's al bij ons bekend zijn, of over de uitzondering voor kantoren die zich uitsluitend richten op inkomen? Neem gerust contact op via hetzelfde mailadres. We denken graag met u mee.

Heeft u nog vragen of opmerkingen naar aanleiding van dit artikel? Stuur een e-mail naar info@sar.nu of info@nvga.org.



PERSONALIA

Naam: Marvin Hobo (34)
Functie: Volmachtbeheerder inkomensverzekeringen bij Drechtsteden Zekerheid
Woont in: Papendrecht

YOUNG PROFESSIONAL

'Ik krijg energie van nieuwe ideeën en uitdagingen'

Omschrijf jezelf in een paar zinnen.

"Ik ben geboren in Dordrecht, woon mijn hele leven in Papendrecht en inmiddels werk ik daar ook. Ik ben een enthousiaste, leergierige professional die niet graag stil zit. Daarnaast kijk ik graag vooruit, ik krijg energie van nieuwe ideeën en uitdagingen. Ik vind het belangrijk om collega's mee te nemen in veranderingen en samen ergens naartoe te werken. Ik ben serieus wanneer dat nodig is, maar humor en plezier op de werkvloer zijn minstens zo belangrijk. Juist die combinatie zorgt ervoor dat je als team het beste uit elkaar haalt."

Hoe ben je bij Drechtsteden terecht gekomen?

"Na mijn hbo-opleiding Commerciële Economie ging ik als trainee bij de Rabobank werken.

Ik leerde er verschillende afdelingen kennen, waaronder Fraude, Control en Particuliere Verzekeringen. Uiteindelijk heb ik daar meerdere jaren gewerkt als Financieel Adviseur. Ik had het enorm naar mijn zin, maar de wens groeide om de zakelijke markt in te gaan en mezelf verder te ontwikkelen binnen een ondernemende omgeving. Ik kende Rogier Jonkman en Bertjan Scheepbouwer van onze gezamenlijke sportclub, en ben in dienst getreden bij Drechtsteden Zekerheid. De combinatie van korte lijnen, de veelzijdigheid van de functie en de vrijheid en ruimte om te bouwen aan een team sprak mij direct aan. Ik begon als acceptant relatiebeheerder voor de collectieve inkomensverzekeringen, inmiddels ben ik Volmachtbeheerder Inkomensverzekeringen."



Wat houdt je functie in?

"Ik ben verantwoordelijk voor het beheer en de verdere ontwikkeling van onze collectieve inkomensverzekeringen. Ik houd mij bezig met het volledige traject: van acceptatie en portefeuillebeheer tot schadebehandeling en de samenwerking met onze volmachtgevers en aangesloten advieskantoren. Ook werk ik aan uiteenlopende projecten: de implementatie van nieuwe producten, rendementsanalyses, de SUIV-pilot en de verdere ontwikkeling van ons eigen re-integratiebedrijf."

Wat is er zo leuk aan je baan?

"De combinatie van inhoud, commercie, innovatie en procesverbetering: geen dag is hetzelfde. Door de dynamiek binnen de inkomensmarkt en de voortdurende veranderingen in wet- en regelgeving leer ik continu. Daarnaast ben ik niet alleen operationeel bezig, ik kan ook actief meedenken over de toekomst van onze volmacht. De afgelopen jaren heeft Drechtsteden Zekerheid een sterke groei doorgemaakt. Het is mooi om daar onderdeel van te zijn en zelf mee te groeien. Dat heeft mij de kans gegeven om steeds meer verantwoordelijkheid te nemen en actief bij te dragen aan nieuwe initiatieven binnen het volmachtbedrijf."

Wat zou moeten veranderen in de volmachtbranche?

"Niet zo veel. De samenwerking binnen de volmachtbranche vind ik één van de sterke punten. Zeker binnen de NVGA zie ik dat kennis en ervaringen op niet-concurrerende onderwerpen actief met elkaar worden gedeeld. Dat helpt de gehele branche vooruit. Wel kunnen we de komende jaren nog flinke stappen zetten op het gebied van automatisering en datagedreven werken. Hoe beter we data verzamelen, analyseren en benutten, hoe beter we risico's kunnen beoordelen, processen kunnen optimaliseren en onze dienstverlening verder kunnen verbeteren. Daar ligt een mooie gezamenlijke uitdaging voor de branche."

Heb je een tip voor oudere collega's?

"Blijf nieuwsgierig en openstaan voor nieuwe ontwikkelingen. De technologische veranderingen gaan snel en dat kan soms best overweldigend zijn. Je hoeft niet alles direct te omarmen, maar

probeer vooral te ontdekken welke ontwikkelingen jouw werk makkelijker of leuker kunnen maken. Misschien nog wel belangrijker: wees niet bang om hulp te vragen aan jongere collega's. Andersom kunnen jonge professionals enorm veel leren van de ervaring en vakkennis die senior collega's meebrengen. Die combinatie maakt teams uiteindelijk het sterkst."

Wat is je droombaan?

"Als kind wilde ik altijd dierenarts worden. Dat vind ik nog steeds een prachtig beroep. Uiteindelijk ben ik een heel andere kant opgegaan, maar ook in mijn huidige werk draait het om mensen gezond en duurzaam inzetbaar houden en werkgevers daarbij ondersteunen. Alleen gebeurt dat nu vanuit de wereld van inkomensverzekeringen in plaats van de diergeneeskunde."

Wat doe je in je vrije tijd?

"Ik breng graag tijd door met mijn vrouw, familie en vrienden. Ik houd ervan om eropuit te gaan, een terrasje te pakken of mooie wandelingen te maken. Daarnaast probeer ik meerdere keren per week te sporten. Padel, hardlopen en fitness helpen mij om mijn hoofd leeg te maken. Ik ben een groot sportliefhebber en bezoek met vrienden regelmatig voetbalwedstrijden."

Waarmee zou je graag verrast worden?

"Ik houd van spontane verrassingen. Tegenwoordig staat bijna alles al in de agenda, dus juist iets onverwachts vind ik extra leuk. Of dat nu een gezellig feestje is, een weekendje weg of een mooie vakantie, dat maakt niet uit. Vaak zijn de leukste avonden de avonden die je niet gepland had staan."

Wat is je levensmotto?

"Carpe diem – pluk de dag. Je leeft maar één keer en ik probeer bewust kansen te pakken en alles uit het leven te halen. Tegelijkertijd geloof ik sterk in 'geen woorden maar daden'. Mooie plannen en ambities zijn belangrijk, maar uiteindelijk gaat het erom dat je ze ook daadwerkelijk waarmaakt. Ik houd van een hands-on mentaliteit waarin we samen de schouders eronder zetten en resultaten behalen."

Gerard Rooks (Avéro Achmea):

'Samenwerking is in de moderne volmachtenketen topsport'

Hoe geavanceerd systemen ook worden en hoe goed processen ook zijn geautomatiseerd, in de volmachtenketen blijft het werk om mensen draaien. Jazeker, digitalisering en AI halen ruis weg en nemen het eenvoudige werk over. Maar dat maakt des te duidelijker dat interpretatie, overleg en vertrouwen het verschil maken in de complexe werkzaamheden die overblijven.

Naast het inhoudelijke werk dat verandert, is er nóg een ontwikkeling gaande waar mensen het succes ervan bepalen: groei. Binnen kantoren die uitbreiden via bijvoorbeeld fusies komen organisatieculturen samen. Teams moeten opnieuw op elkaar ingespeeld raken. Gebeurt dat niet, dan verloopt die groei meestal niet zonder horten of stoten.



Gerard Rooks, ondernemerscoach en consultant bij Avéro Achmea

Er is een opvallende paradox ontstaan

In de beweging van dynamische marktontwikkelingen en intelligente digitalisering ontstaat een opvallende paradox: de keten wordt technischer, terwijl de echte vooruitgang juist uit het menselijke werk moet komen. Dat zien ze bij Avéro Achmea ook. Gerard Rooks, ondernemerscoach en consultant bij Avéro Achmea: "De echte kwaliteit ontstaat in werkplezier, in hoe mensen zich tot elkaar verhouden en in talentbenutting."

Waarom samenwerken topsport is geworden

Het samenspel tussen mensen zie je het duidelijkst terug in de cultuur van een kantoor. In hoe teams met elkaar samenwerken. Gerard: "Al neemt het standaardwerk over, maar daarmee komt het complexe werk juist bij mensen te liggen. Dan draait het om hoe je dat met elkaar oppakt. Om hoe je als team beweegt om het kantoor succesvol te laten zijn. Precies zoals in topsport, waar vertrouwen tussen teamspelers het verschil maakt. Samenwerking automatiseer je niet; die organiseer je. Door tijd te maken voor gesprekken en communicatie. Zo vinden mensen elkaar, en blijft je kantoor wendbaar, sterk en een fijne plek om te werken."

'Fusies die op papier kloppen maar in de praktijk schuren'

Hij kent voorbeelden waarbij het is vastgelopen: twee kantoren die hun fusie zien stranden omdat ze qua cultuur geen centimeter dichterbij elkaar komen. Leidinggevend die ontdekken dat techniek wel processen stroomlijnt, maar geen cultuur bouwt. Teams die opnieuw moeten leren samenwerken maar waarbij het blijft schuren. Gerard: "Als afstemming ontbreekt, daalt het werkplezier en verlies je mensen. Daarom moet je samenwerking bewust vormgeven. Zorgen dat mensen elkaar begrijpen, dat verwachtingen helder zijn."

Dáár begint een kantoor dat soepel blijft bewegen en zijn mensen weet vast te houden."

Investeren in de 'zachte kant' werpt vruchten af

Dat is geen totaal nieuw inzicht. Uit de Nationale Risicomonitor mkb 2026 blijkt dat ondernemers arbeidsmarktschaarste beschouwen als een van hun drie grootste risico's. "Wil je dat risico beheersen, dan moet je in de 'zachte kant' investeren. Sommige kantoren doen dat heel gericht. Daar zie je dat het werkplezier toeneemt en de wendbaarheid groeit. Maar ik zie ook het andere uiterste: kantoren die daar géén aandacht aan geven. Wég groei."

Zo maak je van die 'zachte kant' een strategisch instrument

Avéro Achmea ontwikkelde binnen haar consultancy programma Voorzie speciale trainingen waarmee kantoren die zachte kant kunnen inzetten als strategisch instrument. "Om te 'proeven' van hoe dat dan werkt, organiseren we regelmatig een inspiratiedag met een interactieve game. Dan kun je als kantoor of leidinggevende zelf ervaren hoe samenwerking zich ontwikkelt in een veranderende omgeving. Hoe je mensen en teams in beweging krijgt. Zo ondersteunen we volmachtkantoren en adviseurs op een leuke manier."

'Wie investeert, bouwt. Wie wacht, loopt risico'

Wie onder de huidige marktomstandigheden investeert in samenwerking en organisatiecultuur bouwt volgens Gerard aan een toekomstbestendig kantoor. "Wie wacht, loopt risico, hoeveel je ook investeert in digitale intelligentie. Want die 'draagt' geen fusie. Die bouwt geen team. Die voorkomt geen frictie. Het zijn mensen die dat doen. En juist daar waar mensen samenwerken, ontstaat de kwaliteit en continuïteit die volmachtkantoren én de keten sterker maken."

Wil je ervaren hoe dit werkt in jouw kantoor?

Gerard kan je alles vertellen over hoe je samenwerking bewust organiseert.

Meer weten? Ga naar averoachmea.nl/voorzie. Of neem contact op met Gerard Rooks via gerard.rooks@achmea.nl.



Een moderne werkplek die voldoet aan de eisen van morgen.

DORA • NIS2 • Cyberbeveiligingswet • WRV

Wij combineren techniek,
beveiliging en adoptie voor een
werkplek die slimmer, veiliger
en efficiënter werkt.



Benieuwd hoe jouw werkplek
slimmer kan?

missingpiece.nl

Colofon

Uitgave

jaargang 18, uitgave 51, sept 2026.

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)

midglas®



Zeker weten met Midglas

- ✓ 115 jaar marktleider in glasverzekeringen
- ✓ Meer dan 1 miljoen verzekerde adressen
- ✓ Meest uitgebreide dekkingsvoorwaarden
- ✓ Gecertificeerd herstel via vaste glaspartners
- ✓ Volledige ontzorging in het schadeproces
- ✓ Focus op circulair en duurzaam herstel



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

