

NVGA-leden committeren zich aan uniforme inrichting volmachten

Tijdens de NVGA-ledenvergadering op 16 januari gingen de leden onder andere akkoord met de actualisering van de NVGA-kwaliteitsnormering. Dit houdt ook in dat men verplicht is deel te nemen aan de Stichting Uniforme Inrichting Volmachten (SUIV). Wat dit concreet inhoudt, licht programmamanager Alex de Ruiter toe.

Tekst Irene Okkerman, Irenergy



Alex de Ruiter: "Uiterlijk 31 december 2021 zullen de volmachtportefeuilles daadwerkelijk op de nieuwe uniforme wijze moeten zijn ingericht."

BESTUUR SUIV

Het bestuur van de Stichting Uniforme Inrichting Volmactketen bestaat uit:

- **Leon van Riet** (Nationale-Nederlanden) Voorzitter
- **Jorg Roodbeen** (Gouda & Bredius) Secretaris
- **Jaap de Louw** (Achmea) Penningmeester
- **Marcel van Loon** (Centraal Volmachtbedrijf) Bestuurslid



Leon van Riet: "Door als ketenpartijen gezamenlijk de schouders eronder te zetten om deze uitdagende doelstelling de komende twee jaar te realiseren, creëren we een solide basis voor de toekomst van het volmachtkanaal en profiteren alle deelnemers van de voordelen die dit met zich meebrengt."



Jorg Roodbeen: "Op deze manier wordt een actieve bijdrage geleverd aan de verbetering van de beheersing van de volmactketen, wat cruciaal is voor een toekomstbestendig volmachtkanaal dat met een omzet van ongeveer 4 miljard euro bijna een kwart omvat van de totale schadeverzekeringsomzet in Nederland."



Jaap de Louw: "De 'sense of urgency' is breed aanwezig. Ik heb er vertrouwen in dat we deze complexe operatie ultimo 2021 met zijn allen hebben gefixt."



Marcel van Loon: "Een gevolmachtigde die inzet op een tijdige start met de invoering van het protocol en uniformering van de automatisering, zal efficiënter en effectiever gaan werken. De continuïteit van de gevolmachtigde wordt hierdoor gewaarborgd."



Wat is het belangrijkste doel van de stichting?

"Het belangrijkste doel van de door het Verbond van Verzekeraars en de NVGA opgerichte SUIV is uniformering van de vastlegging en uitwisseling van data tussen gevolmachtigden en verzekeraars én daarmee het verhogen van de datakwaliteit in het volmachtkanaal. Om hier uitvoering aan te geven, is het Programma Uniforme Inrichting Volmactketen (PUIV) opgezet. Het programma wordt vanuit de stichting aangestuurd."

Welke partijen zijn hierbij betrokken?

"Uiteraard de Stichting zelf, bestaande uit vier bestuursleden (zie het kader bij dit artikel, red.) Het standaardisatie-instituut SIVI voert het secretariaat van de stichting en levert inhoudelijke ondersteuning aan het programma. Daarnaast houden de systeemhuizen, te weten ANVA, CCS en DIAS, zich actief met de uitvoering bezig. Uiteindelijk gevolgd door de andere leveranciers in volmactketen."

Om welke aantallen gaat het?

"Het programma heeft betrekking op zo'n 40 volmachtgevende verzekeraars die gezamenlijk 1.730 volmachten hebben afgegeven aan 259 gevolmachtigde kantoren. In het totaal zijn er ruim 25.000 doorgaans verschillend ingerichte

productportefeuilles in omloop voor 800 verschillende verzekeringsproducten. Kortom, een omvangrijk en ambitieus project waarbij het streven is de doelstellingen binnen twee jaar te realiseren, dus uiterlijk 31 december 2021."

Wat moet er precies gebeuren om uiteindelijk te komen tot een uniforme inrichting van de keten?

"In het Protocol Uniforme Inrichting Volmactketen zijn de uitgangspunten vastgelegd voor de volmactketen. Dit zijn de spelregels die we met elkaar hebben afgesproken om tot een goede beheersing van de keten te komen. Het proces om te komen tot een uniforme inrichting van de keten bestaat uit een aantal stappen. Als eerste zijn verzekeraars aan zet. Zij stellen voor hun volmachtproducten de specificatie op in AFD-formaat. We noemen dit een AFD-definitie. SIVI helpt verzekeraars hier in de beginfase nog bij, maar uiteindelijk zal elke verzekeraar dit zelf moeten doen of moeten laten doen. SIVI certificeert vervolgens de opgeleverde AFD-definities. Hierna wordt elke AFD-definitie gedistribueerd naar de systeemhuizen, softwareleveranciers en naar gevolmachtigden die softwaretoepassingen in eigen beheer hebben ontwikkeld. De systeemhuizen ondersteunen een standaard inrichting van producten op basis van deze AFD-definities.

Tevens voorzien ze in een analysefunctie om de impact te kunnen vaststellen van de omzetting naar de nieuwe uniforme inrichting van dit product binnen hun lopende portefeuille. Voor het omzetten voorzien de systeemhuizen in functionaliteit waarmee de gevolmachtigden hun portefeuilles uiteindelijk (zoveel mogelijk geautomatiseerd) kunnen omzetten naar de uniforme inrichting. Dit principe klinkt redelijk eenvoudig, maar het grote aantal producten en aantal betrokkenen en de onderlinge afhankelijkheden in de keten brengen de nodige complexiteit met zich mee. Het programmamteam zorgt hierin voor een goede coördinatie van alle activiteiten."

BLIJF GEÏNFORMEERD

Het Programma Uniforme Inrichting Volmactketen is volop in ontwikkeling. Blijf op de hoogte van de voortgang, veranderingen en andere ontwikkelingen en meld je aan voor de nieuwsbrief op www.suiv.nl. Daarnaast kun je de stichting ook volgen op LinkedIn via www.linkedin.com/company/stichting-uniforme-inrichting-volmactketen.

In welke fase bevindt het project zich nu?

"Na de succesvolle afronding met ANVA van een pilot bij één volmachtbedrijf voor het productauto, is de pilot uitgebreid naar meer verzekeraars en diverse andere ANVA-kantoren. Ook zijn alle overige ANVA-kantoren uitgenodigd voor een onboardingsessie, zodat ook zij daarna kunnen gaan starten. De ANVA-kantoren zijn gezamenlijk goed voor zo'n 70 tot 75% van het marktvolume. Inmiddels komt ook de aanlevering van AFD-definities door verzekeraars goed op gang en kunnen er dus ook steeds meer producten worden toegevoegd. Naast auto zijn we inmiddels ook al met brand bezig. Aansprakelijkheid en de overige branches volgen hierna. De zakelijke producten die meer maatwerk vereisen, komen op een later moment aan bod."

Ook voor DIAS en CCS zijn er pilotgroepen samengesteld waarmee de voorbereidingen worden gedaan voor de uiteindelijke oplevering van de software. De definitieve software waarmee de CCS-kantoren kunnen starten wordt door CCS begin juli opgeleverd. DIAS start vanaf week 16 met het draaien van de eerste analyses met hun pilotgroep. De brede uitrol naar alle DIAS-kantoren start ook vanaf juli."

Wat betekent dit concreet voor de gevolmachtigde?

"Elke keer dat een product door een systeemhuis wordt toegevoegd kan de gevolmachtigde daarmee aan de slag. Het is een doorlopend proces voor de komende twee jaar. Belangrijk is dat alle kantoren tijdig starten met de voorbereidingen. Ze moeten zorgen dat ze beschikken over de laatste versie van de software, intern alvast nadenken over de benodigde capaciteit, medewerkers intern opleiden om eventuele uitval op te pakken, etc. Een aantal kantoren zal voorzieningen in een testomgeving willen treffen. Door de systeemhuizen en het programma worden er sessies georganiseerd om alle gevolmachtigden goed te informeren over alle ins en outs. Het is aan de gevolmachtigde zelf om

snel gehoor te geven aan dergelijke oproepen en hieraan actief deel te nemen. Uiteraard gaan we ervan uit dat de gevolmachtigde inmiddels heeft voldaan aan de eerste vereiste, namelijk dat hij zich via het deelnameformulier heeft aangesloten bij de stichting.

Heb je dit nog niet gedaan? Ga dan naar <https://suiv.nl/deelnemer-worden/>."

MAAK GEBRUIK VAN DE DATAKwaliteit MONITOR VOLMACHTEN (DMV)

Met behulp van de DMV krijgt de gevolmachtigde inzicht in de kwaliteit van de data in zijn polisadministratie, waarna hij zelf aan de slag kan om eventuele issues op te lossen. Mede dankzij de Kwaliteitsverbeteringsdagen eind vorig jaar zijn er van de 12 miljoen issues inmiddels ruim 6 miljoen issues opgelost. Het is belangrijk dat iedere gevolmachtigde deze monitor actief gebruikt. Kijk op www.marketscan.nl/dmv voor meer informatie over de DMV en de aansluiting hierop.