

Update Uniforme Inrichting Volmachtenketen

Ook deze keer in het GA magazine weer een update van de voortgang en ontwikkelingen binnen het programma uniforme inrichting volmachtenketen. Er is het nodige gebeurd de afgelopen maanden. Inmiddels hebben diverse gevolmachtigden al de eerste producten in hun portefeuille definitief omgezet naar de uniforme inrichting. Dat is erg goed nieuws. Tegelijk moeten we met de deadline van 31 december 2021 in zicht de komende maanden nog flinke stappen maken.

Tekst Alex de Ruiter

UIT DE STARTBLOKKEN EN INTENSIEF CONTACT

We zien dat veel gevolmachtigden inmiddels actief bezig zijn met de uniforme inrichting. Samen met de systeemhuizen zijn er tweewekelijkse sessies georganiseerd. Hierin bieden we de gelegenheid om vragen te stellen, ervaringen te delen en knelpunten te bespreken. Het is indrukwekkend om te ervaren hoe betrokken en open de gevolmachtigden onderling zijn ten aanzien van het delen van hun ervaringen en hoe groot de bereidheid onder hen is om elkaar op weg te helpen. Wat ook mooi is om te zien, is dat gevolmachtigden die een paar weken terug nog moeite hadden om uit de startblokken te komen in korte tijd flinke progressie hebben

geboekt en zelfs al de eerste producten hebben omgezet door consequent wekelijks bezig te zijn met de uniformering. De noodzaak om er echt voldoende tijd voor in te plannen benadrukte ook Alwien Geerts al tijdens de online ledenbijeenkomst op 11 februari. Alwien heeft inmiddels een flink aantal producten omgezet.

VEEL GEHOORDE VRAAG: HANDBOEK VOLMAGHTBEHEER VERSUS AFD-DEFINITIE

Er zijn inmiddels voor zo'n 250 producten AFD-definities opgeleverd. Van diverse gevolmachtigden ontvangen we vragen hoe de AFD-definitie (de gegevens- en berichtenstandaard van de verzekeringsindustrie) zich nu verhoudt tot de VPI-handleiding van volmachtbeheer. Als gevolg van de uniforme inrichting en het gebruik van AFD-definities komt een deel van de specificaties in het volmachtbeheer handboek eigenlijk te vervallen, aangezien deze informatie ook is opgenomen in de AFD-definitie. De AFD-definitie is formeel gecontroleerd door de verzekeraars en borgt dat de volmacht de voor de verzekeraar noodzakelijke informatie vastlegt (zie Protocol Uniforme Inrichting Volmachtenketen). De AFD-definitie is dus in de gehele volmachtenketen leidend voor de inrichting van het product. Volmachtbeheer onderzoekt op dit moment welke aanpassingen zij moet doorvoeren in haar werkwijze om het proces rond het handboek goed af te stemmen op de nieuwe situatie die ontstaat als gevolg van de uniforme inrichting.

VERWERKING VAN AFD-DEFINITIES

Bij het opstellen van AFD-definities wordt uiteraard veel zorgvuldigheid betracht. Mocht er desondanks toch een fout geconstateerd worden in een AFD-definitie (of de hiervan afgeleide standaard inrichting door het systeemhuis) tijdens de verwerking hiervan door de volmacht, dan is het zaak dat we dit snel corrigeren. Dat vraagt van gevolmachtigden dat deze knelpunten snel melden bij hun systeemhuis, zodat die de eerste analyse kunnen doen en kunnen vaststellen of het probleem wordt veroorzaakt door een fout in de inrichting binnen het systeemhuis of dat er sprake is van een mogelijke fout in de AFD-definitie. In dit laatste geval wordt dit voorgelegd aan de betreffende verzekeraar. De reactiesnelheid van alle partijen is gezien de onderlinge afhankelijkheden in de keten hierin van groot belang om zo het opont-houd dat hierdoor ontstaat zo veel mogelijk te beperken.

CONTINU BLIJVEN VERBETEREN

We gebruiken de ervaringen die in de tweewekelijkse sessies worden gedeeld om het proces in de keten verder aan te scherpen en de kwaliteit van uitrol in de keten te verhogen. Zo worden nu bijvoorbeeld processen ingericht om nieuw uitgeleverde producten eerst door een klein aantal kantoren samen met het systeemhuis en de verzekeraar te testen, voordat deze worden uitgerold naar alle gevolmachtigden. Dat is gezien het grote aantal producten dat in korte tijd wordt opgepakt en moet worden omgezet



Stichting Uniforme Inrichting Volmachtenketen

een flinke operatie, maar ook hierbij zien we gelukkig veel betrokkenheid en bereidheid bij de gevolmachtigden om dit samen met de andere ketenpartijen voor elkaar te krijgen. In de toekomst zal het beheer veel meer geleidelijk verlopen aangezien het dan alleen nog gaat om geheel nieuwe producten of wijzigingen in bestaande producten.

VOORUITBLIK DE KOMENDE MAANDEN

De komende maanden moeten er flinke stappen worden gemaakt met het verder omzetten van de producten. De meeste kantoren die nu al producten definitief hebben omgezet zijn gestart met de relatief eenvoudige producten of met producten met een klein aantal polissen. Het is belangrijk dat nu ook de producten met een groter aantal polissen worden omgezet. Om gevolmachtigden hierbij te helpen gaan we gerichte acties organiseren, zoals bijvoorbeeld (online) sessies, waarin we met ondersteuning vanuit de gehele keten met een aantal gevolmachtigden samen de omzetting van een product in zijn geheel doorlopen. Ook de systeemhuizen denken hier actief in mee. Door de hele keten te betrekken zorgen we dat eventuele knelpunten ter plekke kunnen worden opgelost, zodat we door kunnen blijven gaan en

daadwerkelijk tot concrete resultaten kunnen komen.

De kantoren die gebruik maken van AWI kunnen hun AWI-producten pas omzetten als ook AWI gereed is. Voor enkele nieuwe AWI-klanten is de inrichting op basis van UIV inmiddels gedaan en is aangetoond dat de techniek werkt. De uitdaging voor AWI zit hem er nu in om te zorgen dat ook het scenario voor het omzetten verder wordt uitgedacht. Er loopt nu (red. medio maart) een testtraject met het Centraal Volmachtbedrijf dat verder inzicht moet geven in de mogelijke scenario's hiervoor. AWI neemt inmiddels zelf ook deel aan de tweewekelijkse sessies die we voor de volmachten organiseren om hen goed op de hoogte te houden van de voortgang hierin.

Naast AWI zijn er diverse andere softwareleveranciers betrokken. Op de website van SUIV (<https://suiw.nl/softwareleveranciers/>) publiceren we regelmatig een update van de voortgang per leverancier. Wanneer leveranciers aangeven klaar te zijn voor de uniforme inrichting organiseren we een pilot met enkele kantoren. Bij succesvolle resultaten informeren we alle deelnemers hierover.

MAJEURE VERANDERING

Met het realiseren van de uniforme inrichting en het verbeteren van de datakwaliteit bestendigen alle partijen in de keten gezamenlijk de toekomst van het volmachtkanaal. Dat is zowel een mooie samenwerking als ook een groot en complex verandertraject. Met 160 deelnemende gevolmachtigde assurantiebedrijven en verzekeraars, 5 systeemhuizen en 14 overige softwareleveranciers is de omvang enorm. Het is inherent aan een dergelijke grote verandering dat we onderweg obstakels tegenkomen en dat de praktijk soms weerbarstig is. Wanneer dat gebeurt, is het belangrijk dat we deze belemmeringen kunnen bespreken en samen naar oplossingen kunnen zoeken. Blijft u daarom deelnemen aan de sessies die we samen met de systeemhuizen organiseren en deel uw ervaringen en successen, zodat anderen hiervan kunnen leren.

MAANDELIJKE RAPPORTAGE

Om goed op de hoogte blijven van de voortgang vragen we u om maandelijks een korte rapportage aan te leveren. Reageert u hier alstublieft tijdig op. Hiermee helpt u ons om een goed overzicht te houden.

MET 160 DEELNEMENDE GEVOLMAGTIGDE ASSURANTIEBEDRIJVEN EN VERZEKERAARS, VIJF SYSTEEMHUIZEN EN VEERTIEN OVERIGE SOFTWARELEVERANCIERS IS DE OMVANG ENORM.

Naast Agevo maakten onder meer De Waerdse Assuradeuren, Diverz!, Drechtsteden Zekerheid, Elmac Assuradeuren, Padmos Assuradeuren, Helviass Verzekeringen en Robbe Assuradeuren onlangs de stap om de eerste polissen om te zetten naar de uniforme inrichting.

De tip van Diverz!: "Gewoon mouwen opstropen en beginnen. Het is veel werk, maar je krijgt er een overzichtelijk en schoon systeem voor terug."

Alle kantoren hierboven namen deel aan de tweewekelijkse sessies die we met de systeemhuizen organiseren en zij zijn graag bereid om anderen op weg te helpen.



Alex de Ruiter