



VERHOGEN DATAKWALITEIT VOLMACHTKETEN VEREIST KENNISONTWIKKELING

Binnen de volmactketen werken we al geruime tijd aan de realisatie van een aantal structurele veranderingen om de kwaliteit van data en de wijze waarop volmachten en verzekeraars deze data uitwisselen te verbeteren. In 2019 werd hiertoe op initiatief van het Verbond van Verzekeraars en de Nederlandse Vereniging van Gevolmachtigde Assurantiebedrijven (NVGA) de Stichting Uniforme Inrichting Volmactketen (SUIV) opgericht. Een belangrijke doelstelling van SUIV is een betere grip op datakwaliteit binnen de volmactketen door een meer uniform ingerichte keten (zie ook het artikel in *de Beursbengel* van januari-februari 2020). Goede kennis over alles wat bij uniformering komt kijken is essentieel. Niet alleen om de datakwaliteit op orde te krijgen, maar ook om te zorgen dat alles wat we afspreken goed werkbaar blijft.

volmacht minimaal dient te registreren vanuit het perspectief van drie aandachtsgebieden: toezicht, herverzekeren en premiebepaling. 2. De volmacht richt vervolgens het volmachtproduct in conform de specificaties in de AFD-definitie.

Naast dat producten op eenzelfde wijze zijn ingericht is het belangrijk dat elke polis binnen de portefeuille van de volmacht herleidbaar is naar het vertrekpunt van de verzekeraar: de AFD-definitie. Op deze wijze is het inzichtelijk op basis van welke uitgangspunten een polis is opgesteld of gemuteerd. Systeemhuizen faciliteren de Uniforme Inrichting in hun software en stellen de volmacht daarmee in staat om producten in te richten conform de UIV-uitgangspunten. Daarnaast ondersteunen systeemhuizen de volmachten in het omzetten van hun bestaande portefeuilles naar de Uniforme Inrichting. Naast de Uniforme Inrichting van de portefeuille is de rapportagefunctie belangrijk. Met deze functie kan de volmacht inzicht krijgen/geven in de mate waarin haar portefeuille afwijkt van de actuele AFD-definitie

Het doel van het Programma Uniforme Inrichting Volmactketen is in de basis om te zorgen dat per volmachtproduct van een verzekeraar bij alle volmachten het product op dezelfde wijze is ingericht, met als basis de SIVI AFD-definitie standaard. De basisafspraken hiervoor zijn vastgelegd

in het Protocol Uniforme Inrichting Volmactketen. Dit protocol bevat twee belangrijke uitgangspunten:

1. Een verzekeraar levert een gestandaardiseerde specificatie (AFD-definitie) voor een volmachtproduct. Hierin is vastgelegd wat de

Uniforme Inrichting vraagt om heldere en eenduidige procesafspraken

voor dat product. Dit maakt een detailafstemming tussen verzekeraar en volmacht mogelijk. Als het gaat om de vraag hoe de volmachtketen toont dat men in control is, dan speelt deze rapportage een belangrijke rol. Om in control te zijn, is het niet zo dat er geen afwijkingen mogen zijn, het gaat erom dat volmacht en verzekeraar inzicht hebben in de afwijkingen, risico's kunnen beoordelen en zo nodig maatregelen kunnen nemen om deze risico's te mitigeren.

Uniforme inrichting vereist heldere en eenduidige procesafspraken

In de basis lijken de uitgangspunten binnen het Protocol Uniforme Inrichting Volmachtketen redelijk overzichtelijk. Deze hebben echter hun uitwerking op tal van processen binnen de gehele volmachtketen en raken daarmee dan ook alle ketenpartijen (verzekeraars, volmachten, systeemhuizen, softwareleveranciers en dienstverleners). Afhankelijk van de rol die zij vervullen krijgen medewerkers bij deze verschillende organisaties in hun dagelijkse werkzaamheden in meer of mindere mate te maken met de gevolgen van de Uniforme Inrichting. In sommige gevallen is dit evident. Denk bijvoorbeeld aan een applicatiebeheerder bij een volmacht, die zich de nieuwe wijze van productinrichting eigen moet maken. In andere gevallen is de impact minder evident, maar is deze er wel degelijk. Denk bijvoorbeeld aan een productmanager bij een verzekeraar of volmacht. Deze dient vanaf de start van de ontwikkeling van een product al rekening te houden met de AFD-standaard. Een ander voorbeeld is een medewerker bij een verzekeraar die de uitrol van een nieuw volmachtproduct begeleidt. Kennis van het ketenproces is essentieel om te zorgen dat ketenpartijen tijdig over de juiste informatie beschikken en dat men in de planning rekening houdt met de activiteiten die partijen elders in de keten moeten uitvoeren. Als men in de keten toch ergens een fout constateert (het blijft immers mensenwerk), dan is het zaak om ook te weten welke stappen men moet nemen om die fout goed en snel te (laten) herstellen.

Kennisontwikkeling en borging in de keten

Vanaf de start van het Programma Uniforme Inrichting Volmachtketen is veel aandacht besteed aan het informeren en begeleiden van alle betrokken partijen. Er vinden periodiek sessies plaats met alle volmachten per systeemhuis en met de volmachtverzekeraars. Doel van deze sessies is om directbetrokkenen goed geïnformeerd te houden, gelegenheid te bieden om vragen te stellen, maar ook ruimte te geven om ervaringen te delen, knelpunten

Kennis van het proces bepalend voor succes

te bespreken en te leren van elkaar. Terwijl we zien dat deze werkwijze goed werkt en deelnemers dit als zeer positief ervaren, zien we tegelijk dat er meer nodig is rond kennisopbouw. Kennisopbouw om enerzijds het gedachtengoed rond de Uniforme Inrichting duurzaam binnen de branche te verankeren en daarnaast om medewerkers die meer indirect te maken hebben met de gevolgen van de Uniforme Inrichting en nieuwe instromers voldoende te betrekken in de materie. Dit was voor SUIV reden om met de Stichting Assurantie Registratie in gesprek te gaan en te kijken hoe de kennis rond de Uniforme Inrichting ook binnen het PE-programma voor personen die geregistreerd staan in het Register Gevolmachtigd Agent geborgd kon worden.

Samen leren en blijven verbeteren

Sinds eind 2021 maakt de PE-sessie *Programma Uniforme Inrichting* onderdeel uit van het SAR-aanbod voor Permanente Educatie. Inmiddels vonden al meer dan tien trainingen plaats. De training geeft een overzicht van de impact van de Uniforme Inrichting op de gehele volmachtketen. Daarnaast is er veel aandacht voor de impact die

de Uniforme Inrichting heeft op specifieke functies/rollen (van medewerkers) binnen de verschillende ketenpartijen in de volmachtketen.

Deelnemers aan de trainingen zijn voornamelijk afkomstig uit het volmachtbedrijf, maar ook vanuit verzekeraars en leveranciers binnen de volmachtketen zijn er regelmatig deelnemers. Sommige deelnemers zijn al dagelijks bezig met de Uniforme Inrichting en anderen hebben er nog niet veel over gehoord, terwijl de Uniforme Inrichting ook hen wellicht raakt. De diversiteit in deelnemers leidt tot verschillende soorten vragen, waardoor er een goede verbinding ontstaat tussen de theorie binnen de PE-sessie en de dagelijkse praktijk. Veel deelnemers brengen concrete praktijksituaties in. Daarbij blijkt ook hoe belangrijk het is om voldoende kennis te hebben van de totale volmachtketen en niet alleen van iemands eigen specifieke rol daarbinnen. De verschillende invalshoeken vanuit verschillende plekken in de volmachtketen geven de sessies diepgang. Dit zorgt ervoor dat deelnemers bij de uitvoering van hun dagelijkse activiteiten ook echt iets kunnen met de behandelde materie. De PE-sessies leveren als bijkomende extra ook een goede feedback op richting SUIV: op basis van de door de deelnemers ingebrachte casussen of eventuele onduidelijkheden ondernemen we concreet actie om zaken te verduidelijken of te verbeteren.

Een vervolgartikel over de Uniforme Inrichting verschijnt in een van de komende edities van *de Beursbengel*. Daarin zal de aandacht gericht zijn op het belang van de Uniforme Inrichting, de impact voor marktpartijen, de uitdagingen en de stand van zaken rondom de implementatie. ●

A.L. (Alex) de Ruyter MBA en drs. H.W. (Herman) Lenferink MM
Alex de Ruyter is medeoprichter en managing partner van Equitem en in de rol van programmamanager werkzaam voor de Stichting Uniforme Inrichting Volmachtketen.
Herman Lenferink is managing consultant bij SIVI en de inhoudelijke initiator van het Programma Uniforme Inrichting Volmachtketen.

Ben je ingeschreven in het RGA-register?

Heb je de PE-sessie Programma Uniforme Inrichting nog niet gevolgd? Investeer ook zelf in een beter functionerende volmachtketen en bekijk het programma van de SAR-Academy om je in te schrijven voor een van de komende sessies: www.stichtingassurantieregistratie.nl/sar_academy.