

# Performancemonitor Volmacht 2017 moet inzicht in de markt verbeteren

De NVGA wil naar alle stakeholders transparantie bieden over de performance van haar leden. De Performancemonitor Volmacht 2017 (Schade) is dan ook voor iedereen beschikbaar en kan worden gedownload via de website van de NVGA. De NVGA zal ieder jaar de Performancemonitor Volmacht (Schade) in het najaar publiceren, kort nadat DNB de markttabellen via haar website beschikbaar heeft gesteld.



## Wat is de volgende stap in het streven naar een duurzame volmachtmarkt?

"De kwaliteit van uitvoering, de schaderesultaten en de kostenstructuur zijn de drie belangrijkste pijlers onder een duurzame volmachtmarkt. De NVGA werkt samen met haar leden en de verzekeraars aan de uitvoering en verbetering van het normenkader (Werkprogramma Risicobeheersing Volmacht). De schaderesultaten zijn nu eveneens inzichtelijk en vergelijkbaar gemaakt. Het is nu aan verzekeraars of DNB om meer transparantie te bieden ten aanzien van de interne kostenstructuur."

## Welke bijdrage kunnen volmachtbedrijven zelf leveren aan een duurzaam kanaal?

"Het blijft jammer dat er nog steeds een handvol gevolmachtigde assurantiebedrijven actief is die keer op keer de vooroordelen bevestigen en de beeldvorming over de volmachtmarkt negatief beïnvloeden. Het zelfreinigend vermogen van de markt valt mij tegen. Verzekeraars hebben er blijkbaar belang bij dat deze partijen blijven bestaan. Laat ondertussen de individuele kantoren hun maximale bijdragen leveren aan de verduurzaming van de volmachtmarkt. De Performancemonitor Volmacht is een prima instrument voor benchmarking. Volmachtbedrijven kunnen nu individueel hun eigen resultaten vergelijken met de resultaten van de totale volmachtmarkt of dezelfde type volmachtbedrijven. Op basis daarvan kunnen ze maatregelen nemen mocht dat nodig blijken."

## Inzicht in de markt vindt u belangrijk. Waarom?

"Meer inzicht in en begrip van de onderliggende (markt)structuur dient ertoe bij te dragen dat het kennisniveau over de volmachtmarkt toeneemt. Ik verbaas mij nog het meest over de leegloop aan kennis en ervaring – tot op het hoogste niveau – bij verzekeraars. En dat terwijl juist 'kennis' het exclusieve domein zou moeten zijn van diezelfde verzekeraars."

Zij hebben zowel de markt als de klanten niet onder controle en kunnen nooit die goedkoopste flexibele fabriek zelf neerzetten. Uiteindelijk kunnen zij alleen nog maar duurzaam verdienen aan kennis! De balans is zoek. Vandaag de dag moeten verzekeraars er bijna toe overgaan om juist ook kennis in te kopen bij de gevolmachtigden. Data science wordt al actief door bepaalde kantoren gegenereerd, net zoals verzekeringstechnische kennis. De lagere schaderatio's binnen het volmachtbedrijf vormen een serieuze waarschuwing."

## Wat maakt het volmachtbedrijf zo uniek?

"Het volmachtbedrijf heeft een uniek DNA en is volop in ontwikkeling. Binnen een duurzame volmachtmarkt ontstaat volop ruimte om extra klantwaarde expliciet toe te gaan voegen aan het klassieke waardemodel gebaseerd op operationele excellentie en kostenreductie. Denk aan de AVG of de onafhankelijke schadebehandeling. Het is het volmachtbedrijf dat het contract uitvoert dat gesloten is tussen de verzekeraar en de verzekeringnemer."

Arthur Goes is eigenaar van KoKo Kroup. Binnen de financiële dienstverleningssector is deze organisatie actief voor aanbieders, bemiddelaars, gevolmachtigden en serviceproviders op specifieke werkgebieden of organisatiethema's. Altijd met als doel te veranderen voor een bestendige, duurzame groei van de onderneming en het verbeteren van de prestaties van een bedrijf.



Allianz Global Assistance

Wij wensen u  
een inspirerend  
2019!



Ook komend jaar zijn wij graag uw partner voor reis-, fiets- en pechhulpverzekeringen.

## Meer informatie

Meer informatie over onze producten en dienstverlening vindt u op:  
[www.allianz-assistance.nl/nvga](http://www.allianz-assistance.nl/nvga)

Global Assistance

Allianz 