

# 'Advies geven blijft altijd mensenwerk'

Tekst Martin Veldhuizen

Michael Knaapen geeft leiding aan DiVerz!, het centrale volmachtbedrijf van vijf advieskantoren. De redactie van GA Magazine sprak Michael en volmachtbeheerder Niels de Haan over de positie van DiVerz! in de volmachtbranche, over de rol van de NVGA en over actuele marktontwikkelingen. "Dat gedetailleerde verslaglegging en rapportages in toenemende mate noodzakelijk zijn, heeft de samenwerking met verzekeraars veranderd."

Met ongeveer 20 personeelsleden lijkt DiVerz! een kleine speler te zijn in de volmachtbranche. Niets is minder waar. Het samenwerkingsverband tussen de advieskantoren Nemassdeboer (met vestigingen in Volendam en Purmerend), Steijnborg uit Hilversum, NVO ('s-Gravendeel en Stolwijk), De Jong Assurantiën (Den Helder en Schagen) en Braas & Partners uit De Goorn telt in totaal ruim 160 medewerkers. "Wij zijn een kruising tussen een huisvolmacht en een serviceprovider en kennen een centrale aansturing. Dat wil zeggen dat alle processen, inclusief de daarbij behorende monitoring, plaatsvinden vanuit een uniforme en centrale gedachte. Dit draagt bij aan een toekomstbestendige

ontwikkeling van onze volmachtportefeuille en zorgt voor verhoging van de efficiency van het bemiddelingsproces. Via de advieskantoren bieden wij particulieren en mkb'ers een breed pallet aan Diensten en VERzekeringen, vandaar de naam DiVerz!", legt Michael Knaapen uit.

## Eigen identiteit

Michael is sinds oktober 2019 algemeen directeur van DiVerz!. Hij is onder andere verantwoordelijk voor het ontwikkelen van beleid en de vertaling daarvan naar de vennoten van de vijf advieskantoren. Ook is Michael het directe aanspreekpunt voor de twaalf verzekeraars waarvoor DiVerz! als gevolmachtigde optreedt. "De



advieskantoren opereren zelfstandig en hebben en houden hun eigen identiteit. Wij bieden hen een compleet en centraal ICT-platform."

DiVerz! redeneert niet vanuit de volmacht of verzekeraar, maar vanuit de positie van de adviseur, zegt Michael. "Wij vragen de kantoren waar zij behoefte aan hebben, gaan met die behoefte aan de slag en zetten de oplossing vervolgens voor alle adviseurs in. Het centraal inkopen van inkomensvolmachten en onze re-integratieactiviteiten zijn daar twee voorbeelden van."

DiVerz! ondersteunt de advieskantoren ook met uniforme processen en nieuwe, moderne technologieën. Samen met DiVerz! als 'launching customer' ontwikkelde DDi het revolutionaire RPA Platform, dat wordt ingezet op de dagelijkse interne communicatie- en werkprocessen. "Het proces is van inkomende tot uitgaande documentstromen volledig gedigitaliseerd en voorzien van een audittrail. Eenvoudige en repetitieve handelingen zijn geautomatiseerd, waardoor de adviseurs meer tijd en ruimte hebben voor de klant", licht Michael toe.

#### Bediening advieskantoren

DiVerz! is ontstaan uit de behoefte van de advieskantoren om vanwege marktontwikkelingen samen te werken en is inmiddels uitgegroeid tot een zeer professioneel volmachtbedrijf met een schaalbaar ICT Platform. "Iets waar wij best trots op zijn", zegt Michael, die de huidige organisatie groot genoeg vindt om alles goed te organiseren. "We staan altijd open voor nieuwe samenwerkingen met kantoren die onze visie op de markt delen en de behoefte hebben om verder te professionaliseren. Maar onze focus ligt op de huidige adviesbedrijven, waarmee we inzetten op een professionele bedrijfsvoering met een positief rendement en een gezonde portefeuille. We willen kwaliteit leveren, steeds beter worden en van elkaar leren. Dat is naar mijn mening dé

## 'Wij omarmen compliance, want wij zien de noodzaak en het belang voor de risicodragers én klant. Maar het levert wel héél veel werk op.'

manier om binding te houden met onze adviseurs, risicodragers en businesspartners."

De groei zit 'm vooral in het ontwikkelen van specifieke proposities, gaat Michael verder. "Voor Steijnborg, dat sterk vertegenwoordigd is in de branche van kinderdagverblijven, ontwikkelden wij de BSO busverzekering. NVO richt zich op transport en vrachtvervoer. Misschien moeten we meer in niches denken om voor MKB-klanten van toegevoegde waarde te zijn. Ik ben er overigens van overtuigd dat data een sleutelrol speelt in de toekomst en kijk heel erg uit naar het benutten van de digitalisering en IT-mogelijkheden. Want daarmee is nog zoveel meer mogelijk."



#### Mensenwerk

Dat de verzekeringsbranche door consolidaties snel verandert, ontgaat ook Michael niet. "Natuurlijk kijken ook wij naar efficiency, data en IT. Voor verdere professionalisering kan schaalgrootte een middel zijn, en consolidaties lijken nu een doel te worden als overlevingsstrategie. Ik vraag mij af waar de grens van het voordeel van schaalgrootte ligt. Kan de klant nog steeds op alle fronten goed en persoonlijk bediend worden? Wij staan graag naast de verzekerde of ondernemer, advies blijft altijd mensenwerk."

Ook de toenemende eisen met betrekking tot compliancy worden door Michael nauwlettend gevolgd. Binnen DiVerz! is compliance geen bij- maar hoofdzaak. "Wij omarmen compliance, want wij zien de noodzaak en het belang voor de risicodragers én klant. Maar het levert wel héél veel werk op. Gedetailleerde verslaglegging en rapportages zijn in toenemende mate noodzakelijk. Dit heeft óók de samenwerking met verzekeraars veranderd."

#### Innovatie

Dan laat Niels de Haan, die ook bij het gesprek is aangeschoven, zich horen. Niels is bij DiVerz! als volmachtbeheerder onder andere verantwoordelijk voor het Werkprogramma Risicobeheersing Volmachten en de contacten met de volmachtgevers. Ook bewaakt hij de

implementatie van productwijzigingen en de impact hiervan op de adviseurs. Verder organiseert hij de audits en is hij vraagbaak voor de acceptanten. Kortom, Niels heeft een belangrijke rol bij DiVerz!. Michael "Ik zeg weleens dat Niels het geweten van ons volmachtbedrijf is". Niels benoemt een keerzijde van compliance. "Compliance kan ook een rem zijn op innovaties. Vooral kleine initiatieven worden gehinderd door de vele regelgeving en standaardisatie. Volume en rendement zijn leidend en noodzakelijk voor het ontwikkelen van maatwerkproposities."

DiVerz! is vooruitstrevend als het gaat om digitalisatie van processen. De claimsengine van EMS is daar een voorbeeld van. Klanten kunnen via deze tool online 24 uur per dag en 7 dagen in de week een schade melden. Op basis van een door de klant ingevulde vragenlijst ondersteunt deze applicatie de schadebehandelaar met ingebouwde kennisregels voor het maken van een objectieve beslissing over het uitkeren, herstellen of afwijzen van een schade. Michael: "De schadebehandelaar heeft dankzij deze tool meer tijd voor verdieping op schades én hij heeft meer tijd voor de klant. Juist daar waar we het verschil kunnen en moeten maken. Belangrijker nog is dat door gemak en eenvoud de klantbeleving toeneemt."



### Pijnpunt

De toenemende vergrijzing in de verzekeringsbranche is een pijnpunt, vindt Michael. Ook DiVerz! heeft moeite om jonge medewerkers te verleiden te kiezen voor een toekomst bij het volmachtbedrijf. "Ik vraag mij weleens af welk imago onze branche heeft. Hoe aantrekkelijk zijn wij voor bijvoorbeeld schoolverlaters? Ik zie veel te weinig jonge mensen voor de verzekeringsbranche kiezen. Terwijl wij graag laten zien hoe leuk ons vak is. Het verzekeren van risico's, het bieden van continuïteit voor klanten die getroffen zijn door een brand of personeel dat uitvalt helpen te re-integreren geeft veel voldoening. Er zijn zoveel nieuwe, gave initiatieven om klanten te helpen. Denk aan de ontwikkeling van nieuwe producten voor een circulaire economie of aan het meedenken met verzekeringsoplossingen voor nieuwe voertuigen die op de markt komen. Dat is toch geweldig werk", roept Michael enthousiast.

Dat de traditionele manier van personeelswerfing, met het plaatsen van een vacature in een lokaal dagblad, niet meer werkt, heeft ook hij gemerkt. "Wij proberen nieuw personeel actief en online te werven."

### Belangrijk instrument

Michael, die sinds kort lid is van de commissie

ledenzaken van de NVGA, is blij met het bestaan van de belangenvereniging. "De NVGA heeft een goede naam en een rijke traditie waar we trots op mogen zijn. Net als wij staat de vereniging voor kwaliteit. De NVGA brengt structuur aan in nieuwe ontwikkelingen en ondersteunt ons volmachtbedrijf en de andere leden het werk efficiënter te doen, bijvoorbeeld door leidraden en allerlei basisdocumenten op te stellen. Daarnaast is de NVGA een belangrijke vertegenwoordiger om aan tafel te zitten bij partijen als de DNB, toezichthouders, verzekeraars en collega's in de branche. Zonder de NVGA zouden we mond dood zijn en het is altijd fijn om met andere vakbroeders te praten over ontwikkelingen in de markt."

Wel vindt hij dat de vereniging nóg toegankelijker mag worden. "Voor de buitenwereld lijkt het soms een beetje een old boys network, terwijl de NVGA juist een partij is die samenwerking met de markt en haar leden opzoekt. Ik denk dat de NVGA wel nog meer kan betekenen voor de lagen onder het management." Michael krijgt bijval van Niels. "Ik mis over de afgelopen periode het klankborden met branchegenoten wel een beetje. Dat gaat een stuk makkelijker als er bijeenkomsten zijn, zoals lunches, waar je dat contact kunt opzoeken."

# AGENDA + KORT NIEUWS

## 24

JUN 2022

### Zomerfeest

Van uitstel komt geen afstel! Het feest dat vanwege corona al een aantal keer uitgesteld werd, staat nu gepland op 24 juni 2022 in Botanic Sanctuary Antwerp.

## 16

SEP 2022

### NVGA golfevent

Op 16 september 2022 is het weer tijd voor het jaarlijkse NVGA golfevent. Op golfresort Brunsummerheide worden weer een wedstrijd en een clinic georganiseerd gevolgd door de traditionele afsluitende BBQ.

