

# Visie en Strategie SVK

## De kracht van de huisvolmacht!

versie II - september 2017

### De kracht van de huisvolmacht!

De Samenwerkende Volmacht Kantoren (SVK) lopen al lang mee in eigen succesvolle projecten. In de nieuwe samenwerking is de drang naar het samen oppakken van volmacht gerelateerde zaken nog groter. Nu de kantoren in een kleinere groep samenwerken is de focus en stootkracht maximaal.

In de afgelopen periode is, na een tijd van bezinning, een lijn neergezet die als basis heeft:

*Samenwerking met behoud van eigen identiteit van de aangesloten huisvolmachten.*

Ook is gekozen voor een aanpak van kernproblemen stuk voor stuk, zodat de focus volledig gericht kan worden op de projecten die de hoogste prioriteit hebben. Geen veelheid van projecten naast elkaar.

Ook wil het samenwerkingsverband zich niet profileren als leidend voor de markt. De insteek is om gezamenlijk meerwaarde te creëren voor de samenwerkende huisvolmachten en hun stakeholders (klanten, verzekeraars, etc.).

### Eenvoud is troef!

Wij denken dat juist in een setting met een beperkt aantal aangesloten kantoren stootkracht te creëren om stappen te maken in een veranderend volmachtveld.

### Volmacht en omgeving

De afgelopen jaren is er forse vooruitgang geboekt om de volmachtbedrijven te professionaliseren. Dat heeft ook geleid tot schaalvergroting en tot bedrijven waarbij automatisering key is. Deze trend heeft ervoor gezorgd dat bij de grotere bedrijven fysiek in veel gevallen de processen op orde zijn, maar dat er steeds meer geautomatiseerde fabrieken ontstaan, waar de menselijke touch ver te zoeken is. Ook lopen de combined ratio's in het volmachtbedrijf, door steeds verder doorgevoerde vergelijkingsmachines, steeds verder uit de pas.

De huisvolmacht maakt gemiddeld goede cijfers door

beter contact met de klant, maar zwoegt met de zwaarder wordende compliance en hoge investeringen in automatisering.

### Kansen: combi krachtige automatisering en intensief klantcontact waar nodig

De kans ligt bij het huisvolmachtbedrijf wat een businessmodel neerzet dat leunt tegen de "Cool Blue-filosofie":

State of the art geautomatiseerd gericht op de optimale bediening van de klant. Niet alleen top geautomatiseerd, maar ook met behoud van menselijk contact.

Dus automatiseren waar het kan en bij complexe zaken met de klant om tafel onder het genot van een kop koffie.

Het contact met de klant is bij de huisvolmacht van oudsher aanwezig. Dan ligt voor die huisvolmacht de grootste uitdaging in de state of the art automatisering.

Daar wordt door de grote serviceproviders miljoenen ingepompt. Die gelden liggen bij de huisvolmachten niet op de plank. Dus is samenwerking het motto. Zeker op dit gebied.

De bouw van een uiterst klantgericht op deze tijd geënt klantbedieningssysteem, waarin de klant kan doen wat hij zelf wil doen en waar menselijk contact om de hoek komt kijken waar nodig (hybride model) heeft in onze groep de hoogste prioriteit.

Momenteel wordt de markt intensief verkend en wordt op het basissysteem ANVA gekeken naar klantgerichte aanvullende concepten als;

- ANVA RULES
- CED Connect
- Postex
- Digitaal op Maat etc.



svk

samenwerkende  
volmacht kantoren

# Visie en Strategie SVK

## De kracht van de huisvolmacht!

versie II - september 2017

Daarnaast wordt er gekeken in hoeverre de bij de aangesloten huisvolmachten bestaande systemen zoveel mogelijk voorgesorteerd kan worden op de te nemen stappen door de bestaande ANVA systemen uniform in te richten of systemen samen te voegen. Dit project heeft voor 2017 voor SVK prioriteit.

### **Samenwerking op volmachtgebied**

#### *Volmachtverzekeraars*

Dit jaar worden gesprekken met de betrokken volmachtverzekeraars gevoerd om de hernieuwde samenwerking toe te lichten en onze strategie/visie te bespreken. Met verzekeraars wordt overlegd hoe wij naar een duurzame samenwerking kunnen gaan die past in het veranderende volmachtland. Met deze zakenpartners wordt getoetst hoe zij aankijken tegen de huidige samenwerking.

Wij streven er naar om voorlopig een zestal generieke volmachtverzekeraars te betrekken in de toekomstvisie die wij in de komende jaren willen realiseren.

#### *Toekomstige structuren*

Momenteel beraden wij ons met de samenwerkende kantoren over diverse samenwerkingsvormen die zich in de markt presenteren.

Het is mogelijk dat bij ons ook de keuze valt op een samenwerking, waarbij compliance, inkoop en bewaking van VRA plaatsvindt in een gezamenlijk volmacht gerelateerd bedrijf en acceptatie en schadebehandeling plaatsvinden bij de aangesloten kantoren.

De intentie om naar zo'n vorm te gaan was ook bij de eerdere samenwerking aanwezig. Er wordt echter goed onderzocht in hoeverre de nieuw ontwikkelde concepten passen op de op dit moment aangesloten groep. Basis blijft eigen identiteit. Dit project staat gepland na realisatie van de eerder besproken automatiseringsstappen (2018/uitloop 2019).

#### *VRA Schadesturing*

Identiek aan eerdere samenwerking kijken wij, naast de individuele VRA's, ook overkoepelend naar cijfers. Dit past in de filosofie dat wij intensief en open willen

samenwerken met onze stakeholders en ook overkoepelend bijsturen als de cijfers niet in de pas lopen.

*Op den duur is het waarschijnlijk dat schadesturing en rapportage over schadecijfers wordt gecentraliseerd.*

Scienta/ volmachthandboeken/ Werkprogramma Risicobeheersing volmacht etc.

Naast een gezamenlijke VRA zoeken wij naar de meer logische structuur om, nadat automatisering en processen zoveel mogelijk gestroomlijnd zijn, de vastlegging auditing en sturing van processen, voor zover mogelijk, te centraliseren.

De keuze voor Scienta om dit te realiseren is een logische. Afhankelijk van de uitkomst van ons onderzoek naar nieuwe structuren maken wij een keuze hoe dit centraal te organiseren.

### **Uitbreiding samenwerking leden**

De samenwerkende leden kiezen er voor om, in de periode dat de optimalisering van onze automatisering gevormd gaat worden, geen nieuwe leden toe te laten. Wij gaan er vanuit dat wij met de kerngroep sneller naar een efficiënte automatisering toe kunnen werken.

Na realisering van die efficiënte automatisering in 2017/2018 willen wij de stichting uitbreiden naar rond tien op het concept aangesloten huisvolmachten, met een premievolume tussen € 30 en 50 miljoen euro premie rond 2020.

### **Tenslotte**

De volmachtmarkt is in beweging. Wij geloven er in dat wij met onze samenwerking van pure huisvolmachten snel stappen kunnen nemen in dit veranderend veld, zonder ons zelf voorbij te lopen. Daarin zijn klantbelang, eenvoud en eigen identiteit kernbegrippen.

SVK september 2017