

Zonder standaardisatie geen ketenintegratie. Zonder ketenintegratie geen efficiënte bedrijfsvoering. En zonder efficiënte bedrijfsvoering geen rendement, geen winst en geen concurrentiekracht.

Goede samenwerking en branchebrede coalities vereist

Het zou een gesprek over standaardisatie en ketenintegratie worden. En dat was het ook. Maar de – soms keiharde – conclusies van de deelnemers bepaalden het feit dat de sector wel de noodzaak van standaardisering in het administratieve proces ziet, maar niet de urgentie voelt daar ook volledig voor te gaan.

Wat begon als een min of meer technisch en functioneel ingestoken discussie over de noodzaak van standaardisatie en ketenintegratie, ontwikkelde zich gaandeweg tot een bij tijd en wijle heftig debat over de toekomst van het intermediair. “Standards zijn mooi, maar alleen als je weet waar ze voor dienen en met welke visie je ze opstelt. En dan nog. Als je die niet gemeenschappelijk deelt en toepast, heb je er nog niets aan.” En zo ontkwamen de deelnemers aan het debat er niet aan om ieder voor zich een standpunt te bepalen over de economische noodzaak om te komen tot een efficiënt administratief proces. “Want die is belangrijker dan ooit”, bleek de gemene deler na wat heen en weer praten. Een inzicht dat alles te maken heeft met de erkenning van het feit dat een winstgevende bedrijfsvoering anno nu allang niet meer zo vanzelfsprekend is als eind jaren negentig van de vorige eeuw. “Een efficiënte administratie is geen concurrentievoorsprong, maar het ontbreken ervan een absolute show stopper en van doorslaggevend belang voor zowel de producent die er belang bij heeft dat zijn producten en diensten makkelijk en efficiënt bij de consument terechtkomen als de adviseur die er belang bij heeft dat zijn advies door die processen wordt ondersteund en in ieder geval niet tegengewerkt.”

Dat er standaarden nodig zijn om die administratieve processen goed te laten verlopen, wordt breed gedeeld in de sector. De sector heeft er zelfs een stichting – SIVI – voor in het leven geroepen. Niemand van de deelnemers aan het rondetafelgesprek weersprak de conclusie dat ‘voor toch wel zo’n 95 a 98% van alle processen inmiddels hanteerbare standaards zijn ontwikkeld’. Het enige wat je achteraf kan inbrengen als nadeel is dat die standaards bepaald zijn vanuit een product-of zo je wilt polisadministratie in plaats van een klantadministratie. Paradoxaal genoeg hebben die standaards echter niet geleid tot een standaard werkwijze.

De harde maar onvermijdelijke conclusie is dat het commitment om zich aan die standaards te conformeren in de praktijk boterzacht is gebleken. En dat is niet verwijtbaar aan één partij of toe te wijzen aan één schakel in de keten. Als een maatschappij vandaag een product introduceert dat niet volgens de standaards verwerkt kan worden, is er niemand in de keten die opstaat en zegt dat dat niet door de beugel kan. Met andere woorden: een wederzijds belang bij standaardisatie leidt niet tot een gedeelde verantwoordelijkheid om die standaardisatie ook te effectueren en al helemaal niet tot de consequentie om een product dat daaraan niet voldoet op voorhand te boycotten.

Kon zulk gedrag vroeger nog door de beugel omdat de economische noodzaak – verdiend werd er toch wel – niet groot genoeg was om welke sanctie dan ook aan zo’n kikker die uit de kruiwagen springt

Op 5 april jongstleden vond op initiatief van ANVA en met medewerking van Het Verzekeringsblad een rondetafelgesprek plaats dat in het teken stond van standaardisatie en ketenintegratie. De initiatiefnemer slaagde erin een representatieve groep eigenaren en adviseurs van volmachtbedrijven en provinciale assurantiekantoren samen met Hein Aanstoot van SIVI en Jaap de Louw van volmachtgever Avéro Achmea en bestuurder

van VPI bij elkaar te krijgen om een aantal belangrijke conclusies te trekken over de huidige stand van zaken in standaardisatie, ketenintegratie en de noodzaak om nu daadwerkelijk stappen te zetten op dit gebied. Daarbij werd een stevige toon niet geschuwd en durfden de deelnemers elkaar op wederzijdse verantwoordelijkheden aan te spreken. Zowel de inhoud die de deelnemers vanuit diverse disciplines meebrachten als de

openheid waarmee ze met elkaar in debat gingen, rechtvaardigen het om de conclusies en bevindingen die van een 'prettig gesprek onder collega's' te laten ontstijgen. Dat betekent dat de gespreksresultaten ingebracht worden in verdere contacten met ANVA, SIVI, NVGA, Adfiz en de maatschappijen en in het collegiaal overleg dat de deelnemers op diverse niveaus zelf entameren.

op te leggen, tegenwoordig is dat wel even anders. Efficiënt ingerichte administratieve processen zijn een keiharde voorwaarde om vanuit welke toekomststrategie dan ook de klant van een transparant, makkelijk toegankelijk en betaalbaar advies en bijpassend product te voorzien. Strikt genomen tekent een bedrijfstak zijn eigen doodvonnis door afwijking van gezamenlijk vastgestelde standaards te tolereren. Vreemd genoeg is het dit kamikazegedrag dat zich nog steeds breed manifesteert. Gezamenlijke verantwoordelijkheid is mooi, maar het moet bij die ander beginnen.

Bij discussies tijdens dit rondetafelgesprek, ligt het gevaar op de loer om iedereen behalve jezelf de zwarte piet toe te spelen. Het argument om iets niet te doen, is niet zelden te vinden in het gedrag van een ander. En de kunst is dan om eerst de feiten onder ogen te zien om vervolgens met enige distantie die feiten en de daaruit voortvloeiende gedragspatronen te interpreteren. Daarin slaagden de deelnemers gelukkig goed in. En zo konden vier belangrijke en met elkaar samenhangende conclusies getrokken worden waarover een grote mate van consensus bestaat.

Geen technische belemmeringen

Er zijn goede, ketenbreed gedefinieerde standaards voor nagenoeg alle werkprocessen in de keten. Die standaards zijn vooral gedefinieerd op de koppelvlakken waarop eigen polis-, claim- en financiële administraties van de productleveranciers moeten aansluiten op die van de gangbare systeemhuizen die de klant- en financiële administratie van het advieskanaal automatiseren. Met andere woorden: er zijn geen onoplosbare technische en functionele hindernissen die uitvoering van ketenintegratie in de weg staan.

Klantinformatiesysteem

De toekomstige concurrentie zal zich niet afspelen op administratie maar op advies. Dat betekent dat de weg naar administratieve standaards niet door economische of concurrentiële afwegingen hoeft te

worden belemmerd. De klant centraal betekent wel dat een up-to-date en dynamisch klantinformatiesysteem binnen de bestaande functionaliteiten moet worden geïntegreerd.

Gedeelde belangen

Ketenbreed wordt de urgentie van straight through processing onderkend. Niet als unique selling point, maar als keiharde voorwaarde om betaalbaar te kunnen produceren en te leveren, om de consument effectief te benaderen en om een duurzame relatie met die klant aan te gaan.

Oftewel: er is een welbegrepen eigenbelang, een ketenbreed gedeeld belang en een duidelijk klantbelang. Die belangen gaan hand in hand.

Paradox

De investeringsbereidheid blijkt echter paradoxaal genoeg omgekeerd evenredig aan de situatie van die van een aantal jaren geleden. Toen: wel budget, geen prioriteit. Nu: kleine budgetten en een grote urgentie. De ironie in de loop der dingen is dat de eerste ontwerpen voor en experimenten met GIM-koppelingen of wat voor koppelingen dan ook op gang zijn gekomen toen budgetten aan verzekeraarszijde nog ruim voor handen waren, maar het gezamenlijk belang veel minder werd onderkend dan met de wetenschap van nu verantwoord is. Maar als waar is wat vanuit het SIVI wordt geconcludeerd, dat de echte digitaliseringsslag nu pas gaat plaatsvinden, dan is het niet te laat als het volmachtbedrijf en het provinciale bedrijf en hun systeemhuizen enerzijds en verzekeraars anderzijds alsnog urgentie geven aan twee dingen die nu nog een toekomstig succes in de weg lijken te staan:

- echt werk maken van straight through processing
- een ketenintegratie doorvoeren die ook gevoed wordt vanuit een klantinformatiesysteem op basis van standaards die niet alleen door alle betrokkenen zijn opgesteld (open netwerk), maar ook worden toegepast en gerespecteerd.

DEELNEMERS RONDETAfelGESPReK

Bas Holtzer, commercieel directeur, en Roel van Dijk, algemeen directeur namens ANVA. Hein Aanstoot, directeur SIVI. Jaap de Louw, bestuurder VPI en directeur volmachtbedrijf Avéro Achmea. Robbert M. Baggers, directeur Baggers Asurantiën. Max Wout, partner VolmachtBeheer. Henri Veldsink, eigenaar Veldsink Groep en Service provider VCN. Gerbrand Tanis, adviseur Adviesgroep De Vogel. Ed Lukassen, partner Lukassen & Boer en mede-initiatiefnemer van het intermediaire samenwerkingsverband Noordeloos Groep. Marco Gregoor, vennoot Heilbron Assurantiën. Lloyd Ghauharali, Hoofd Automatisering Patoir & van der Vlucht Productie. Michiel Huisman, gespreksleider en hoofdredacteur Het Verzekeringsblad.

Voor iedere vrije ondernemer die ook in de toekomst onafhankelijk wil blijven is het belang om die twee aspecten geregeld te krijgen evident. Voor de huidige vrije ondernemer die een gebonden agentschap ook een lonkend perspectief vindt, is de urgentie om te investeren in ketenintegratie en goede klantmanagementsystemen minder.

SIVI geeft aan dat er door de economische noodzaak steeds meer gebonden intermediairs gaan ontstaan waarbij je voor het gebonden intermediair in feite de ideaalsituatie krijgt van één

binnenkort ook de volmachtketen, vooruit te helpen met het ontsluiten van de producten van de grote aanbieders. Een ontwikkeling binnen ANVA die daar op aansluit is de nieuwe Business Rules Engine. Samen met de mogelijkheden voor eigen productconfiguratie en de levering van standaard ingeregelde producten en tarieven wordt het voor klanten makkelijker om hun klanten te voorzien van de best mogelijke oplossingen. Het biedt de mogelijkheid om veel meer processen automatisch te laten verlopen of het nu om offreren, vergelijken, berekenen of geïnformeerd verlengen gaat.

‘Harde conclusie: het commitment om zich aan standaards te conformeren is in de praktijk boterzacht’

maatschappij, één product en één proces. Voor verzekeraars, de grote verzekeraars die zich van meerdere distributiekanaalen kunnen bedienen voorop, is het een duivels dilemma: waar zal ik mijn geld op inzetten?

Voor de systeemhuizen die ten doel hebben de automatisering van assurantiëkantoren te regelen en de aansluiting op de polis- en andere administraties van verzekeraars mogelijk te maken, kan het frustrerend zijn om – in de wetenschap dat de techniek al bestaat – te zien dat enerzijds verzekeraars vanwege concurrentieverhoudingen geen stappen zetten om die aansluitingen te realiseren en anderzijds het intermediair zich niet in de positie manoeuvreert om die aansluitingen af te dwingen.

ANVA speelt op een paar fronten in op deze ontwikkelingen. Allereerst is ANVA met APLAZA (platform initiatief van ANVA, Unit4 en Adfiz) druk bezig om zowel de provinciale keten, als

Het lijkt allemaal duidelijk: alle ontwikkelingen wijzen erop dat we aan de vooravond staan van een automatiseringsfase 2.0. Een fase waarin straight through processing, klantintegratie en webbased technologie (ook mobiel) elkaar moeten insluiten. Dat gezegd hebbende is het van groot belang dat volmachtbedrijven en het provinciale intermediair zich goed organiseren en een stevige coalitie vormen om hun positie in dat krachtenveld te bevechten. APLAZA zou hier als een katalysator moeten kunnen werken. Zeker ten opzichte van (grote) productleveranciers die voor de toekomstige distributie van hun producten nog geen eenduidige keuzes maken en nu nog zakenpartners zijn maar straks wellicht met hun andere distributiekanaalen en -voorkeuren keiharde concurrenten.

Wat het volmachtbedrijf betreft: er zijn voldoende signalen om aan te nemen dat de NVGA met haar leden hier steeds alerter op is en steeds meer acteert. Vanuit het provinciale bedrijf komen ook geluiden dat Adfiz – aandeelhouder van ANVA! – die scherpste nog wat mag aanbrenge. Van verzekeraarszijde is het vooral een kwestie om tot het besef te komen dat het oude ‘machtsdenken’ (als ik maar aan de knoppen zit) in een nieuwe wereld waarin de financiële banden met de adviseur doorgesneden zijn en het advies in plaats van het product een centrale rol krijgt, er veel minder toe doet.

Door: Michiel Huisman