

# AXA bouwt Kwaliteitsmodule Volmachten uit

Ondersteuning bij proces- en systeemoptimalisatie. Dat wordt de eerstvolgende uitbreiding van de Kwaliteitsmodule Volmachten van AXA. De module is inmiddels met succes getest door Van Steensel Assuradeuren in Rotterdam en Guis & Partners in Sliedrecht. De Kwaliteitsmodule, ontwikkeld door Caesar Consurance, bestaat momenteel uit drie onderdelen: een sterkte/zwakte-analyse van het volmachtkantoor, implementatie van de kwaliteitsnormering van de Nederlandse Vereniging van Gevolmachtigde Assurantiebedrijven (NVGA) en rapportagesoftware onder de naam Volmachtdashboard voor het bewaken en sturen van resultaat. Door de module uit te breiden met ondersteuning bij proces- en systeemoptimalisatie wil AXA volmachtkantoren helpen bij het concretiseren van de NVGA-normen. Feitelijk kunnen kantoren volgens de NVGA volstaan met het beschrijven van (de kwaliteit van) hun processen. Ook nu al gaat de Kwaliteitsmodule van AXA verder dan alleen deze beschrijving, door te zorgen dat de normen met behulp van een intranet al tot alle medewerkers doordringen. Door de uitbreiding van de module zullen de normen

echter ook in de processen en systemen van een kantoor worden verankerd.

Verderop in deze VVP vertelt AXA's manager Volmachten Jan van de Veen dat ook de uitbreiding ter beschikking zal worden gesteld van collega-verzekeraars. "De volmachtmarkt heeft dringend behoefte aan standaarden", aldus Van de Veen. "Zo zien we dat bijna elk volmachtkantoor zijn administratiesysteem anders heeft ingeregeld, terwijl 80 procent van de processen hetzelfde is. Ook ontbreekt het bij de verzekeraars aan uniforme verslaglegging met betrekking tot het volmachtbedrijf. Daardoor kan het Centrum voor Verzekeringsstatistiek geen betrouwbare inschatting maken van de ontwikkeling van het resultaat van de volmachtmarkt en ontbreekt het dus aan een benchmark. Door de Kwaliteitsmodule beschikbaar te stellen aan collega-verzekeraars hopen we bij te dragen aan standaardisering. Niet alleen van de kwaliteit van volmachtkantoren en daarmee de markt, maar zeker ook van de verslaglegging."

De twee volmachtkantoren die de Kwaliteitsmodule hebben beproefd, tonen zich enthousiast. Kees van Steensel, directeur Van Steensel

Assuradeuren, prijst zowel de ondersteuning inzake de kwaliteitsnormering als de rapportagetool. "Wat betreft de kwaliteitsnormering: de Kwaliteitsmodule zorgt ervoor dat je niet vanaf nul hoeft te beginnen. Je krijgt een aantal handreikingen en eventueel maatwerk om aan de normen te voldoen. Dat wil trouwens niet zeggen dat je zo klaar bent, zelfs al hadden wij het voordeel dat wij al ISO-gecertificeerd waren."

De rapportagetool noemt Van Steensel "iets heel moois". "Vroeger kon je niet sturen op resultaat, want het is een probleem om de benodigde managementinformatie uit het administratiesysteem te halen. Dit terwijl je eigenlijk ieder moment inzicht dient te hebben in je schadecijfers. Sterker, ik vind dat je als volmachtkantoor qua managementinformatie op het niveau van de verzekeraars dient te zitten. Met het Volmachtdashboard zie je welke posten en welke segmenten het resultaat eventueel verzieken, waardoor je kunt bijsturen." Peter Muilwijk, lid van de directie van Guis & Partners: "De ondersteuning bij het implementeren van de kwaliteitsnormering is goed toepasbaar. Bovendien is zij goed aanpasbaar, dus op de eigen organisatie toe te snijden. Dat laatste vinden wij belangrijk, want wij zitten niet te wachten op dikke handboeken. Het meeste van wat daarin staat is overbodig. De rapportagetool komt op een moment dat het belangrijker is geworden om naar het operationeel resultaat te kijken. Bovendien: eerst was ik bij een audit door een verzekeraar veel tijd kwijt om de gevraagde gegevens te verzamelen. Nu volstaat één druk op de knop. Desondanks zou het een goede zaak zijn als er meer lijn komt in de informatie waar verzekeraars om vragen. Een standaard in deze zou erg makkelijk zijn." ■



AXA en Caesar-Consurance ronden onlangs met succes de pilot af van hun Kwaliteitsmodule Volmachten. Een van de deelnemers aan de pilot was Kees van Steensel (midden). Naast hem twee John van Daalens, rechts van AXA en links van Caesar Consurance.