



Inkomensverzekeringen

Het aantal verstrekte volmachten rond inkomensverzekeringen heeft in 2007 en met name in 2008 een grote vlucht genomen. Ook anno 2009 is er veel belangstelling voor het opzetten van een inkomensvolmacht. Welke krachten zitten hier achter? En wat bepaalt of het een succes gaat worden? In dit artikel worden de ontwikkelingen en succesfactoren beschreven.

De markt van inkomensverzekeringen is in grote lijnen de laatste jaren aan het stabiliseren, al is er volgens een onderzoek van MarketConcern toch enige groei van ziekteverzuimverzekeringen te zien onder de kleinere werkgevers. Op deze markt lijkt een einde gekomen aan de premiedalingen. Dit heeft onzes inziens twee redenen. Enerzijds door het niet meer dalende algemene ziekteverzuim in Nederland, anderzijds omdat de concurrerende oversluitacties langzaam een aflopende zaak zijn. De groei in verzuimmarkt per verzekeraar of volmacht komt met name tot stand door verschuiving van de productie van de ene verzekeraar naar de andere (of naar de volmacht). Toch is nog steeds rond 25 procent van de MKB-bedrijven onverzekerd voor het risico van ziekteverzuim.

Betreffende de WIA is er sprake van een afvlakkende groei. De komst van de WIA heeft geleid tot veel nieuwe verzeke-

ringsvormen, gericht op de werkgever (onder andere WGA-eigenrisicodragen) en de werknemer (WGA-aanvullingen). De materie is lastig uit te leggen, het premievolume is niet hoog en de bereidheid tot verzekeren is ook niet altijd even groot. De groei in de WIA-markt komt vooral door de mogelijkheid van WGA-eigenrisicodragen. Betreffende de WIA-aanvullingen is de verandering van de Pensioenwet bedreigend. Het gaat dan om de bepaling dat bepaalde vormen van WIA-aanvullingen als pensioen worden gezien, waardoor ze uitgevoerd mogen worden door pensioenfondsen.

De meeste volmachten rond inkomensverzekeringen betreffen volmachten voor ziekteverzuimverzekeringen. De meest gesloten verzuimverzekeringen zijn conventionele verzekeringen (rond 90 procent van de gesloten verzekeringen), verzekerd door MKB-relaties. Deze MKB-relaties worden door een grote groep generalistische intermediairs bediend, waarbij de advisering rond verzuim en arbeidsongeschiktheid onderdeel is van het totaaladvies. En lang niet altijd op basis van specialisme.

Grote werkgevers hebben, als er al sprake is van een verzuimverzekering, vaak een verzuimverzekering op 'stop loss'-basis. En juist 'stop loss'-verzekeringen komen minder

Nog steeds is rond 25 procent van de MKB-bedrijven onverzekerd voor het risico van ziekteverzuim.

voor bij inkomensvolmachten of zijn een 'special limit'.

Ontwikkelingen

De laatste paar jaar is er sprake van grote aandacht voor volmachten voor inkomensverzekeringen. Deze aandacht is aanwezig bij een tweetal groepen van intermediairs/gevolmachtigd agenten. Namelijk de gespecialiseerde intermediairs of intermediairs met een groot volume (of een combinatie van beide). Het verschil is wat ons betreft zeer relevant, want het doel om een volmacht inkomen te sluiten is dan wezenlijk anders. Bij de grote volumes gaat het met name om rendement op de processen. Bij de gespecialiseerde organisaties is het doel van de volmacht om naar buiten te kunnen treden met een 'visie'.

Mogelijke inhoud inkomensvolmacht

De volmachten worden opgezet rond een aantal mogelijke verzekeringsvormen:

- verzuim (meestal in poolverband);
- WIA (volledige tekening):
 - WGA-eigenrisicodragen;
 - WIA-aanvullingen en WGA-hiaten;
 - < 35 procentproducten.

in volmacht

Recent onderzoek van Buro D&O geeft aan dat veel volmachten alleen verzuim voeren, en (nog) geen WIA. Wel is er een duidelijke wens om ook WIA-verzekeringen in de volmacht op te nemen. Vanuit de aanbiedende partijen (verzekeraars) komt regelmatig de vraag of het verstandig is om WIA in volmacht te doen. Er is dus duidelijk behoefte aan onderzoek naar de (on)mogelijkheden van WIA in volmacht. Opvallend is dat er door gevolmachtigd agenten nauwelijks onderscheid gemaakt wordt tussen WIA voor werkgever en WIA voor werknemers. Dit onderscheid zal later in dit artikel nadrukkelijk naar voren komen.

Er is een duidelijke wens om ook WIA-verzekeringen in de volmacht op te nemen.

WIA in volmacht?

Er is duidelijk belangstelling om WIA in volmacht op te nemen. Maar de geluiden om het vooral niet te doen bereiken ons ook regelmatig. Daarom treft u hieronder een korte bloemlezing aan van redenen om geen WIA-verzekeringen in de volmacht op te nemen.

De redenen om WIA (vooralsnog) niet in volmacht op te nemen zijn als volgt:

- complexe wetgeving:
Denk hierbij aan de altijd lastige WIA, kennis van integratieverplichtingen voor langere termijn. Maar ook aan de Pensioenwet die uitvoeringseisen neerlegt rond arbeidsongeschiktheidspensioenen;
- verdienmodel:
De premies van de WIA-verzekeringen zijn relatief laag in verhouding tot de complexiteit. De provisie en teken-

commissie daardoor dus ook. Daarnaast speelt mee dat de pensioenwetverplichtingen leiden tot extra kosten (UPO's, deelnemerregistratie, aansluiting GBA) waardoor het minder aantrekkelijk wordt;

- reserveringsmethodiek:
Het gaat om langdurige uitkeringen, dus bij een WIA-instromer zal er sprake zijn van een grote reservering. Dit betekent dat er sprake is van één volmachtverstrekker en geen pooltekening. Het gevolg is dat een gevolmachtigd agent daarmee niet vrij is om 'eigen keuzes' te maken rond inkoop van de risicodekking en spreiding;
- mutaties rond langdurige uitkeringen:
Het gaat om langdurige uitkeringen, dus bij een WIA-instromer zal er sprake zijn van een langdurig moeten volgen van de arbeidsongeschikte werknemer. Mutaties in inkomen (kan vaak voorkomen) of arbeidsongeschiktheidspercentage (komt minder voor) leiden tot mutaties rond de uitkering, tot de 65-jarige leeftijd;
- veel diversiteit aan WIA-aanvullingen in omloop gekoppeld aan CAO-afspraken.

Er zijn veel WIA-vormen, waarvan er een paar (het aanbod van de volmachtgevende verzekeraar of leader) kunnen worden opgenomen in de volmacht. De vraag is of dit WIA-volmachtenaanbod voldoende is om de zakelijke relaties optimaal te bedienen. Want vanuit CAO's kan er een bepaalde dekkingsinhoud worden voorgeschreven, die niet in de volmacht verzekerd kan worden. Dit is een niet te onderschatten beperking, in relatie tot de wens van voldoende volume in de volmacht.

Toch WIA in volmacht?

Als er toch nagedacht wordt over WIA in volmacht, dan zou het onze voorkeur hebben om de volgende opzet te kiezen. Zie de werkgever als uw relatie en verzeker enkel de werkgeversrisico's. Dus de ziekteverzuimverzekering, de WGA-eigenrisicodragersverzekering en een verzekering voor de zogenaamde 35-minners (met uitkering aan de werkgever). Hiermee worden veel problemen met administratie en communicatie omzeilt:

- Er is (nagenoeg) altijd 100 procent deelname, er hoeft geen afstandsverklaring per persoon vastgelegd te worden, et cetera. Naverrekenen wordt hierdoor een stuk eenvoudiger;

»

Volmacht rond inkomensverzekeringen is op een aantal manieren in te richten:

- Administratieve volmacht:
Binnen de volmacht worden bepaalde processen geoptimaliseerd, maar beslissingen rond acceptatie en schade vinden plaats door de verzekeraar. Een concurrerend verkoopkanaal is de provinciale tekening, waarbij er gelabelde producten worden opgesteld;
- Wel acceptatie, maar geen schade-afwikkeling:
De volmacht verzorgt het offerte- en acceptatieproces, aangevuld met alle periodieke mutaties. Zodra er sprake is van verzuim of langdurige arbeidsongeschiktheid wordt de schade-afwikkeling (dienstverlening) overgenomen door de verzekeraar (verzuimdesk o.i.d.) of een op voorhand aangewezen derde dienstverlener (extern verzuimbedrijf);
- Het volledige proces wordt uitgevoerd door de gevolmachtigd agent:
De volmacht krijgt volledig mandaat om alle processen, acceptatie en schade-afwikkeling uit te voeren. Dit is gebruikelijk bij schadevolmachten (brand/auto), de verzekeraar is hierbij de risicodragende. De gevolmachtigd agent bepaalt de inhoud van het product, de voorwaarden en (in mindere mate) de dienstverlening. Binnen verzuimvolmachten is dit niet eenvoudig: het product is relatief eenduidig en het succes staat of valt met de juiste dienstverleners en invulling van de administratieve keten.



- Er gelden geen verplichtingen vanuit de Pensioenwet;
- Het onderscheidend vermogen richt zich op de totale dienstverlening aan de werkgever, en niet op een goedkope verzekering richting werknemers. Dit versterkt de positie rond behoud van de verzekeringen, omdat er niet alleen op premie vergeleken moet worden, maar op de inhoud van het totaalpakket.

De werknemersverzekering WGA-hiaat+ is eventueel ook een optie om op te nemen in de volmacht, vanwege het (vooral nog) ontbreken van de verplichtingen van de Pensioenwet.

Zie de werkgever als uw relatie en verzeker enkel de werkgeversrisico's.

Redenen voor een inkomensvolmacht

Er zijn diverse redenen om een inkomensvolmacht te wensen. Het kan uiteraard ook gaan om een combinatie van de hieronder geschetste redenen. Toch is het goed om deze zaken goed te overwegen, want de klant zal de volmacht-aanbieding beoordelen op de 'toegevoegde waarde'.

1. Verbetering dienstverlening

Dit betreft een visie rond het adviseren en ondersteunen van zakelijke relaties rond inkomensverzekeringen. Dit is het beste te vergelijken met de term Employee Benefits-advisering. Vaak blijft het volmachtconcept hangen rond de bouw van een 'goede verzekering', maar heeft de zakelijke relatie behoefte aan meer ondersteuning. Het invullen hiervan houdt in dat er veel kennis aanwezig moet zijn, en daar schort het helaas vaak aan.

De hele uitstraling van het aanbod moet gericht zijn op brede inkomensadvisering. Hierbij zit de gevolmachtigde dichter op de klant en kan met bijvoorbeeld regionale samenwerkingsverbanden werken aan 'verzuimbeheersing'. Dit leidt tot onder andere de volgende effecten:

- de zieke is geen nummer, maar is bij naam en toenaam bekend. Een groot gevoel van herkenning bij de werkgever, die weet dat de brede aanpak (verzekering en dienstverlening) in handen is van één loket met gevoel voor *zijn* problematiek;
- meer grip en sturing op arbodienstverlening door er vanuit de volmacht strak op te zitten en de arbodienst regelmatig te (laten) controleren;

- meer inzicht in de verzuimschade van de relatie zodat de bredere adviesrol beter opgepakt kan worden;
- Het concept is hierdoor breder dan alleen de verzuimverzekering, maar voor een belangrijk deel gericht op verzuimdienstverlening. En bij deze dienstverlening hoort dan bijvoorbeeld ook een telefonische helpdesk, want waar gaat de werkgever momenteel met al zijn vragen heen?

2. Verbetering processen en servicing

Rond inkomensverzekeringen zijn veel afzonderlijke processen te onderscheiden. Deze worden door de verzekeraars niet altijd even goed (efficiënt) of snel uitgevoerd. Of het intermediair is te afhankelijk van de medewerking van de verzekeraar. Het gaat om de volgende processen:

- snelheid offertes;
 - mutatieverwerking (verzekeringsadministratie én verzuimadministratie);
 - snelheid uitbetalen ziekengeld;
- Een volmacht kan dit anders inrichten. Maar dat houdt in dat er meerdere systemen aan elkaar gekoppeld moeten worden:
- verzekeringsadministratie (ANVA, CCS, et cetera);
 - verzuimadministratie (Verzuimsignaal, Humannet, et cetera);
 - salarisadministratie (rond 400 verschillende salarispakketten).

Wij onderkennen een potentieel gevaar: om de processen goed te laten verlopen wordt één van de applicaties uitgebouwd tot meer dan het oorspronkelijke doel. Zo wordt bijvoorbeeld de verzuimadministratie ingericht om salarissen vast te kunnen leggen. Het gevaar voor verdere uitbouw is dat er hierbij onvoldoende (verzekeringstechnische) zaken, zoals bijvoorbeeld aftopping maximaal verzekerd salaris, wel/geen vrijwillige deelname aan WIA-verzekeringen worden vastgelegd. De flexibiliteit van de volmacht wordt dan heel erg beperkt door 'misbruik' van de mogelijkheden van een automatiseringssysteem. Beter is het als er een schil om de deelsystemen heen wordt gebouwd, waardoor het mogelijk is om later keuze te maken voor betere of andere systemen.

3. Verdienmodel (tekencommissie en winstdeling)

De volgende reden voor een inkomensvolmacht betreft de inkomsten. Vaak wordt gedacht dat – omdat de schadevolmacht toch al bestaat – de verzuim- en WIA-verzekeringen er wel bij kunnen. Door vanuit de tekencommissie de kosten rond de processen efficiënter te doen, kan daar de eerste winst op geboekt worden. Daarnaast kunnen er afspraken gemaakt worden rond winstdeling op langere termijn.

Verzuim wordt binnen veel recent gestarte volmachten niet als complex ervaren, dus het kan 'prima gedaan worden' in de volmacht. Hierbij is het tekenend dat het dan alleen gaat om het verzekeringsproduct en niet om de toegevoegde waarde van de volmacht. De ontwikkelingen rond schadelastbeheersing van deze groep zal zeker de nodige aandacht hebben van de volmachtgevende verzekeraars.

Aan de andere kant kan de inkomensvolmacht wel degelijk veel inkomsten opleveren. Want bij een marktconforme premiestelling, maar een veel lagere schadelast dan gemiddeld, is een volmacht interessant. De lage schadelast komt hierbij niet vanzelf tot stand, dus de grootste aandacht zal uit moeten gaan naar de verzuimbegeleiding en -dienstverlening. En dit is in de meeste gevallen uitbested, dus de grote vraag is hoe de controle en aansturing hiervan plaatsvindt!



De grote vraag is hoe de controle en aansturing van verzuimbegeleiding en -dienstverlening plaatsvindt!

De verzekeraars hebben hun eigen ideeën over het verdienmodel. Want de snelle ontwikkelingen in de markt betekenen voor hen dat ze óf moeten werken aan behoud van hun provinciaal gesloten verzekeringen, óf dat ze – juist door het creëren van de mogelijkheid van een volmacht – inbreken op de traditionele markt.

Conclusie

De ontwikkelingen rond inkomensvolmachten zijn niet tegen te houden. Naast het genoemde valt er nog veel meer over te melden. De organisaties die begonnen zijn herkennen zich waarschijnlijk in de in dit artikel genoemde kansen en uitdagingen. Voor de nieuw op te starten volmachten leidt deze opsomming wellicht tot andere inzichten of een heroverweging.

*Jeroen Vluggen en Janthony Wielink
De auteurs zijn werkzaam bij Enkwest Opleiding & Advies. Vluggen houdt zich bezig met volmachtondersteuning, Wielink is directeur en tevens lid van de redactieraad van de Beursbengel.*

Het profiel van een toekomstbestendige inkomensvolmacht

De toekomstbestendige inkomensvolmacht voldoet aan vier basisvoorwaarden:

1. adequate organisatie;
2. visie;
3. afdoende kennisniveau;
4. omvang.

Hieronder geven wij aan wat dit in onze ogen per onderdeel minimaal betekent. Overigens kan een basisvoorwaarde ook in ontwikkeling zijn. Dit hoeft een succesvolle inkomensvolmacht zeker niet in de weg te staan. Denk daarbij aan een inkomensvolmacht die onderkent dat het kennisniveau moet worden opgeschroefd en daar naar handelt.

Adequate organisatie

De organisatie van een inkomensvolmacht is zo vormgegeven dat verantwoordelijkheden en belangen van elkaar zijn gescheiden. De inkomensvolmacht is in haar uitvoering flexibel en innovatief. De verschillende processen zijn duidelijk afgebakend en op elkaar afgestemd.

Visie

De inkomensvolmacht is zich bewust van zijn toegevoegde waarde en draagt dit uit. De volmacht weet wat hij zijn relaties extra kan bieden en kent de ins & outs van deze relaties. De inkomensvolmacht is voortdurend op zoek naar verbetering van zijn dienstverlening, producten en processen. Daarnaast staat hem helder voor ogen wat de doelstellingen van de volmacht zijn. Deze boodschap wordt ook uitgedragen door de buitendienst, zodat er commerciële kansen ontstaan.

Kennis

De inrichting en uitvoering van een inkomensvolmacht vraagt een ruime mate van kennis op het terrein van wetten, producten en dienstverlening. De gevolmachtigd agent heeft in de basis voldoende kennis of heeft de capaciteit om deze kennis te ontwikkelen. De inkomensvolmacht wil continu werken aan het bijhouden van kennis en stelt eisen aan het niveau van haar medewerkers en de met de volmacht samenwerkende partijen.

Omvang

Om te kunnen slagen is het van belang dat bij aanvang een inkomensvolmacht enig volume heeft in polissen, verzekerden en premie. De portefeuille van de volmacht heeft daarnaast een stabiel karakter. De gevolmachtigd agent zorgt ervoor dat haar afnemers weten dat ze bij de juiste partij zijn aangesloten. De inkomensvolmacht streeft naar groei van haar bestand en zorgt dat zij over voldoende commerciële slagkracht beschikt.

