

Het Werkprogramma Risicobeheersing Volmachten (WRV) is een intern risicobeheersingsprogramma. Als je dit goed op orde hebt, dan draagt het substantieel bij aan de kwaliteit en de continuïteit van jouw organisatie. Je maakt minder kosten in het herstellen van fouten en het oplossen van klachten.

# Werkprogramma Risicobeheersing Volmachten

TEKST RICHARD MEINDERS, PARTNER SVC GROEP

In 2013 heeft De Nederlandsche Bank (DNB) een onderzoek gedaan naar de risicobeheersing van verzekeraars die werken met gevolmachtigd agenten. Uit dit onderzoek is naar voren gekomen dat DNB verwacht dat de gevolmachtigd agenten beschikken over een systeem van risicobeheersing dat minimaal gelijk is aan het risicobeheersingsmodel van de verzekeraars. In overleg tussen het Verbond van Verzekeraars en de Nederlandse Vereniging van Gevolmachtigde Assurantiebedrijven (NVGA) is het Werkprogramma Risicobeheersing Volmachten opgezet. Dit WRV is een opvolger van het self assessment gevolmachtigd agenten en geldt als een intern risicobeheersingsprogramma waarover wordt gerapporteerd aan de volmacht afgevendende verzekeraars.

Het WRV is geïntroduceerd begin 2017 en bestond uit 113 taken, die - afhankelijk van de impact – eens per jaar, kwartaal of maand moesten worden uitgevoerd. Voor boekjaar 2019 zijn het 105 taken met in totaal 233 opdrachten. Best wel een klus voor het gemiddelde volmachtbedrijf. Ga maar eens na; als je uitgaat van een gemiddelde tijdsbeste-

ding van 1,5 uur per opdracht, dan is hier één medewerker al snel één dag in de week mee bezig (0,2 fte).

Binnen de branche is afgesproken om 2017 als een overgangsjaar te zien waarbij de verzekeraars alle taken hebben gecontroleerd. 2018 is het eerste jaar waarin de accountant ook een rol heeft gekregen. Voor 1 juli 2019 moet de accountant een rapport van bevindingen verstrekken waarbij hij - conform een vastgesteld controleprotocol - zijn bevindingen rapporteert over 42 taken van het WRV (84 opdrachten). De overige taken worden nog steeds individueel door de verzekeraars beoordeeld.

### WAT BETER KAN

De afgelopen periode hebben wij in onze auditpraktijk al diverse rapportages over het WRV mogen beoordelen en zijn ons een aantal zaken opgevallen waar verbetering in kan worden gerealiseerd.

Het WRV is zoals reeds geschreven een intern risicobeheersingsmodel, waarbij de taken zijn uitgezet over het jaar. Enerzijds is dit gedaan om de interne controledruk te spreiden, maar anderzijds ook om risico's tijdig te constateren, zodat hierop kan worden bijgestuurd. De gevolmachtigd agent krijgt 30 dagen voordat een opdracht staat geagendeerd de taak aangemeld in VolmachtBeheer (de applicatie die wordt gebruikt in de communicatie tussen gevolmachtigden en volmachtgevers). De gevolmachtigd agent moet zijn WRV-rapportage uiterlijk voor 1 maart van het jaar, volgend op het controlejaar, indienen.

Wij hebben de afgelopen periode gesignaleerd dat opdrachten veel later dan gepland worden uitgevoerd. Wij hebben zelfs voorbeelden gezien waarbij het merendeel van de taken uit 2018 in het eerste kwartaal van 2019 zijn afgerond. Ook taken die al in het eerste kwartaal van 2018 hadden moeten worden uitgevoerd. Hiermee wordt de controledruk geconcentreerd in een relatief korte periode en heeft dit ontegenzeggelijk invloed op de kwaliteit van deze controles. Ook heeft dit een negatieve invloed op de beheersing van risico's gedurende het jaar. Voer de controles dus uit op het moment dat ze staan gepland en rapporteer deze af binnen een maand na planningsdatum.

**'Ga proactief aan de slag met de uitkomsten van het Werkprogramma Risicobeheersing Volmachten'**

Dit voorkomt stress voor de deadline en verhoogt de kwaliteit.

### MAG IK DAT EVEN ZIEN

Veel controles moeten worden uitgevoerd in de vorm van een interne audit, hetzij op dossiers, hetzij op andere bedrijfsprocessen. Mijn advies is om dit gestructureerd aan te pakken. Een goede audit bestaat uit drie onderdelen:

1. Interview met de betrokkenen; de betrokkenen vertellen hoe bepaalde werkzaamheden worden uitgevoerd c.q. processen worden geborgd. Zijn de procedures bijvoorbeeld beschreven, zijn de risico's in beeld?;
2. Laat zien dat je het is geïmplementeerd in de organisatie; zijn de medewerkers op de hoogte van de procedures en werken ze volgens deze procedures?;
3. Toon aan dat het werkt gedurende het jaar; kan worden vastgesteld dat de procedures en de overige beheersingsmaatregelen tot het gewenste effect leiden.

Wij hanteren hiervoor altijd het MIDEZ-principe ('mag ik dat even zien'). De conclusie is even helder als eenvoudig: als iets niet kan worden aangetoond, dan is het er niet. Gebruik om structuur te krijgen een auditformulier, waarin je aangeeft wat je hebt onderzocht, hoe je het hebt onderzocht, welke bevindingen je hebt en welke conclusies je hieraan verbindt. Vervolgens geef je, indien noodzakelijk, adviezen voor verbetering. Tenslotte rapporteer je aan de verantwoordelijken binnen de onderneming (directie en/of feitelijk leider) en in VolmachtBeheer.

### RAPPORTAGE VOLMAGTBEHEER

Het is belangrijk om in VolmachtBeheer goed te vermelden wat je hebt gedaan en welke conclusie jullie hebben over deze taak. Dit geeft het noodzakelijk inzicht voor de verzekeraar in zijn beoordeling van de risico's. Zorg er ook voor dat je het verkregen auditbewijs toevoegt aan VolmachtBeheer als onderbouwend document. In het WRV staat vermeld welke documenten zouden kunnen dienen als onderbouwing van de taak.

Wij hebben afgelopen jaar geconstateerd dat een aantal gevolmachtigd agenten stukken uit vertrouwelijkheid of concurrentiegevoeligheid niet hebben toegevoegd aan VolmachtBeheer. Dat maakt de beoordeling van de risico's door de volmachtgever er niet makkelijker op. Er is juist voor VolmachtBeheer gekozen om op een eenduidige wijze informatie aan te leveren, zodat hierdoor ook de auditdruk bij gevolmachtigden omlaag zou moeten kunnen. Als er dan 'open eindjes' blijven, zal die informatie op een andere wijze moeten worden verkregen door verzekeraars.

Wees wel terughoudend met concurrentie- of privacygevoelige informatie. In mijn ogen is het ook helemaal niet nodig om dergelijke informatie te ver-



strekken.. Dossiercontroles kunnen bijvoorbeeld geaggregeerd worden gerapporteerd met de bevindingen, conclusies en verbetervoorstellen, zonder dat het noodzakelijk is om inzicht op polis- of schadeniveau te verstrekken.

Als er verbeteringen noodzakelijk zijn, dan is het ook verstandig om hiervoor een Vervolgtaak in VolmachtBeheer aan te maken en hier een agendadatum aan te koppelen. Op deze wijze blijft de verbetering een aandachtspunt voor zowel de gevolmachtigd agent als de volmachtgever.

### VOORUIT

Zie het WRV niet als een verplichting vanuit verzekeraars, want dan druk je, zoals dr. Elke Geraerts tijdens de Volmachten Marktdag zo mooi omschreef, continue op de rode knop. Doe het dus vooral omdat je dit zelf belangrijk vindt en ga proactief aan de slag met de uitkomsten van het WRV. Dit helpt jou en jouw volmachtbedrijf samen met de verzekeraar vooruit! ■

*SVC heeft een white paper geschreven over het Werkprogramma Risicobeheersing Volmachten, op te vragen via [www.svcgroep.nl/whitepaper](http://www.svcgroep.nl/whitepaper).*