

Tom Baken en Stijn Réz, Klaverblad Verzekeringen

'Volmachten dragen bij aan de toekomstbestendigheid van Klaverblad Verzekeringen'

Eind 2024 trad Klaverblad Verzekeringen, van oudsher een intermediaire verzekeraar, toe tot de volmachtmarkt. Werden volmachten aanvankelijk nog als een mogelijke bedreiging gezien, nu is het distributiekanaal uitgegroeid tot een wezenlijk onderdeel van de strategie vertellen Directeur Volmacht Tom Baken en Commercieel Directeur Stijn Réz. In dit artikel delen zij hun ervaringen met het opzetten van een volmachtbedrijf, de lessen die ze onderweg leerden en de kansen die zij voor de toekomst zien.

Tekst Martin Veldhuizen

Tom Baken werkte voorheen onder andere bij Nationale-Nederlanden en Allianz. In juli 2023 werd hij directeur volmacht bij Klaverblad Verzekeringen met als opdracht het opzetten van een volmachtbedrijf. Veertien maanden later kwam Stijn Réz, die een verleden heeft bij onder andere Reaal en Chubb, als commercieel directeur naar Klaverblad.

Waarom is Klaverblad Verzekeringen begonnen met volmachten?

Tom: "Volmachten werden lange tijd vooral gezien als een mogelijke bedreiging voor ons traditionele distributiemodel. Klaverblad Verzekeringen is van oorsprong een intermediaire verzekeraar en het idee dat je de pen uit handen geeft, riep begrijpelijkerwijs vragen op. Hoe houden we grip op de kwaliteit van de portefeuille? Blijven we voldoende inzicht houden in de cijfers? En hoe waarborgen we dat ons

distributiemodel eerlijk en evenwichtig blijft? Het kostte veel interne communicatie en uitleg om die zorgen weg te nemen. We hebben meerdere sessies georganiseerd met medewerkers en managers waarin we met elkaar in gesprek gingen over volmachten, wat het is, wat het kan brengen en dat het juist kansen kan bieden. Dat was geen vanzelfsprekend proces, maar het heeft er wel toe geleid dat de houding is gekanteld: van meer defensief naar kansgericht."

Wat was het kantelpunt in die perceptie?

Stijn: "Het echte kantelpunt kwam toen duidelijk werd dat volmachten ons toegang geven tot een distributiekanaal dat we voorheen nauwelijks bedienden. Traditioneel lag onze focus vooral op de wat kleinere tussenpersonen, via het volmachtkanaal kregen we opeens toegang tot partijen die veel meer en andere typen klanten bedienen.





Stijn: 'Volmachten geven ons toegang tot een distributiekanaal dat we voorheen nauwelijks bedienden'

Dat biedt ons de kans om met onze andere producten, zoals AOV en Agro-verzekeringen, een veel breder publiek te bereiken. Het besef dat we hiermee niet alleen relevant blijven in de markt, maar ook daadwerkelijk kunnen groeien, zorgde voor enthousiasme binnen de organisatie. Collega's zagen dat dit als een manier om ons distributiepalet te verbreden en Klaverblad toekomstbestendig te maken."

Wanneer tekenden jullie de eerste volmachtovereenkomst?

Tom: "GFD Assuradeuren, waarmee we al jarenlang goed samenwerken, was in november 2024 de eerste met een aanstelling als gevolmachtigd agent. Daar ging een intensieve voorbereiding van bijna een jaar aan vooraf. In dat jaar hebben we gewerkt aan het opzetten van een solide organisatie, het inrichten van systemen en het ontwikkelen van processen die noodzakelijk zijn om volmachten op een beheerste manier te kunnen uitvoeren. Dit was geen stap die we van de ene dag op de andere namen. Het was

een traject waarin we vanaf de basis een nieuw bedrijfsmodel hebben gebouwd: van het maken van een businesscase tot het vertalen van regelgeving in concrete werkprocessen. Pas toen die fundering stevig genoeg stond, konden we verantwoord de eerste volmacht tekenen."

Wat maakte dit traject zo uitdagend?

Tom: "Het bijzondere aan het opzetten van een volmachtbedrijf is dat je niet alleen een nieuw distributiekanaal opent, maar in feite ook een compleet nieuwe manier van werken introduceert. Voor veel collega's was het fenomeen volmacht volledig nieuw. Het aanstellen van gevolmachtigd agenten, het beoordelen van werkprogramma's en het toetsen van compliance vereisten allemaal specifieke kennis en ervaring die we intern eerst moesten opbouwen. Daarbij leerden we dat vertrouwen op bestaande werkprogramma's soms onvoldoende is. Wanneer je zelf opnieuw kritisch naar de details kijkt, ontdek je zaken die in de markt jarenlang als vanzelfsprekend werden beschouwd, maar die niet helemaal

(meer) voldoen aan de actuele normen. Het traject was dus niet alleen een organisatorische uitdaging, maar ook een leerproces waarin we als verzekeraar scherper zijn gaan kijken naar hoe de markt opereert."

Kun je een voorbeeld geven van zo'n constatering?

Tom: "Wat bijvoorbeeld ergens naar boven kwam, was het ontbreken van een correct privacy statement bij een gevolmachtigde. Hoewel de regelgeving daar duidelijk over is – het statement moet zichtbaar zijn op de website en aan specifieke eisen voldoen – bleek dit in de praktijk hier niet op orde. Voor ons bevestigde dat hoe belangrijk het is om niet blind te varen op bestaande routines in de markt, maar zelf grondig te toetsen. Uiteindelijk versterkt dat niet alleen onze eigen kwaliteit, maar ook die van de gevolmachtigden waarmee we samenwerken."

Hoe reageren gevolmachtigden op dit soort bevindingen?

Tom: "In eerste instantie vaak positief en verrast. Men is gewend om op een bepaalde manier te werken en gaat ervan uit dat dit correct is, zeker als men al jaren zonder opmerkingen met andere verzekeraars samenwerkt. Als we laten zien wat de regels voorschrijven, ontstaat meestal snel begrip. Sterker nog, we merken dat gevolmachtigden het waarderen wanneer wij hen op deze manier helpen verbeteren. Regelmatig horen we terug dat ze dit ook bij hun andere volmachtgevers gaan aankaarten. Daarmee ontstaat een leerproces waarbij niet alleen wij, maar ook onze partners hun processen verder aanscherpen."

Wat vonden marktpartijen van de introde van Klaverblad Verzekeringen in het volmachtkanaal?

Stijn: "Over het algemeen zeer positief. Klaverblad Verzekeringen heeft in de markt een reputatie opgebouwd als betrouwbare en sympathieke verzekeraar, met een breed en degelijk productaanbod. Toen we aankondigden dat we ook in het volmachtkanaal actief zouden worden, reageerden zowel grote als kleinere

partijen enthousiast. De markt herkende dat onze toetreding juist bijdraagt aan een gezonde diversiteit in het volmachtlandschap, waarin de concentratie van steeds grotere spelers anders verder zou toenemen. Ook werd het gewaardeerd dat we het volmachtkanaal niet defensief, maar proactief benaderen: niet alleen om bestaande portefeuilles te behouden, maar vooral ook om samen kansen te creëren."

Wat onderscheidt jullie als volmachtverzekeraar?

Tom: "Onze kracht ligt in eenvoud, transparantie en samenwerking. We willen het volmachtbedrijf zo overzichtelijk mogelijk houden, zonder onnodige verschillen of uitzonderingen. Een goed voorbeeld daarvan is de kwaliteitsbeloning die we samen met vier gevolmachtigden hebben ontwikkeld. Door deze gezamenlijk en objectief vorm te geven, voorkomen we discussies over interpretaties en maken we de afspraken helder voor alle partijen. Daarnaast hebben we ervoor gekozen om geen aparte volmacht producten te ontwikkelen. We hanteren in het volmachtkanaal dezelfde producten, provisies en acceptatiecriteria als in het provinciale kanaal. Er is geen sprake van voorrang of exclusiviteit. Daarmee creëren we een gelijk speelveld, wat voor onze eigen organisatie, de gevolmachtigden én onze provinciale adviseurs duidelijkheid biedt. Want die laatste categorie verliezen we absoluut niet uit het oog, zij blijven een fundament van Klaverblad Verzekeringen. En bij de ontwikkeling van nieuwe producten betrekken we zowel adviseurs als gevolmachtigden. Op die manier voorkomen we dat de een zich achtergesteld voelt ten opzichte van de ander. We werken bewust aan een evenwichtige verhouding, waarbij beide kanalen elkaar versterken."

Hoeveel volmachten zijn er inmiddels aangesteld?

Tom: "We hebben nu vijftien volmachten en verwachten dat dit aantal eind dit jaar rond de twintig zal liggen. Daarmee lopen we iets voor op de oorspronkelijke planning, maar dat is een bewuste keuze geweest: de animo in de markt is groot en de gesprekken liepen soepel.



SVC is jouw betrouwbare partner voor het samenstellen en controleren van jaarrekeningen

Accountants die jouw branche begrijpen

SVC Registeraccountants
Accountants & Adviseurs voor financieel dienstverleners
Prinses Marielaan 1 • 3818 HL Amersfoort • info@svcgroep.nl • 033 - 433 1557

Tegelijkertijd waken we ervoor om te snel te groeien. We verwachten in de komende jaren op ongeveer 40 volmachten uit te komen, maar kiezen ervoor om de organisatie in een beheerst tempo te laten meegroeien. Anders bestaat het risico dat we onze interne capaciteit overbelasten, zeker bij complexere producten of rollen zoals poolleader."

Welke rol spelen NVGA en het Verbond in de opzet van een volmachtbedrijf?

Stijn: "Hun samenwerking is cruciaal. Zonder gezamenlijke modellen en werkprogramma's zou elke verzekeraar eigen afspraken en audits moeten ontwikkelen, wat onwerkbaar is. Voor ons bood de NVGA een stevige basis: daardoor konden we in een jaar het volmachtbedrijf opzetten, waar dat anders misschien drie jaar had gekost. Tegelijk blijven we kritisch. Ook in bestaande werkprogramma's ontdekken we verbeterpunten. Dat vraagt voortdurende alertheid van zowel NVGA als Verbond, zodat vanzelfsprekendheden worden doorbroken en processen

verder professionaliseren. Zo leren wij, en helpen we ook de markt scherper te kijken naar wat jarenlang als 'goed genoeg' gold."

Welke rol spelen volmachten in de strategie van de komende jaren?

Stijn: "Volmachten zijn inmiddels een integraal onderdeel van onze vijfjarenstrategie. Waar het aanvankelijk nog de vraag was welke rol dit kanaal zou kunnen spelen, wordt het nu een vast en belangrijk onderdeel van onze koers. Zoals gezegd worden nieuwe producten en IT-ontwikkelingen opgezet voor beide kanalen: provinciaal en volmacht. Dat voorkomt doublures en maakt onze processen efficiënter. Bovendien versterkt het de synergie, omdat beide kanalen van dezelfde innovaties profiteren. Binnen de organisatie is de acceptatie inmiddels volledig: volmachten worden niet langer gezien als een mogelijke bedreiging, maar als een kansrijke aanvulling. Daarmee dragen ze wezenlijk bij aan de toekomstbestendigheid van Klaverblad Verzekeringen."



De Belgische marktleider komt naar Nederland

AI Agents die je dichter bij je klant brengen

- Besparingen op FTE- en administratiekosten
- Meer dan 75% geautomatiseerde administratie
- Verhoogde klanttevredenheid
- Klaar voor AI én schaalbare groei
- Naadloze integratie met uw systeem: Anva, CCS, Blinqx & Novulo

Frederic Stallaert - CEO Stijn Decubber - CTO Maarten Callaert - COO

Ontdek Paperbox in actie




Tom: 'We verwachten uiteindelijk ongeveer veertig volmachten aan te stellen, maar kiezen ervoor om de organisatie in een beheerst tempo te laten meegroeien'

