

FOUTLOOS werken is NIEUWE EIS aan serviceprovider

Nedasco en TeuwenSchouten deden samen met InFinance een onderzoek onder intermediairs naar hun huidige en toekomstige inkoopbeleid. Ongeveer 50 procent van de respondenten was directeur of dga. De meeste responderende bedrijven zijn kleine intermediairbedrijven. Ruim de helft heeft 0 tot 2 adviseurs in dienst en een kleine 40 procent heeft 2 tot 5 adviseurs. Bijna 60 procent van de intermediairs is 75-100 procent van de omzet op de particuliere markt. De helft van de responderende intermediairs heeft minder dan 10 aanstellingen. Van het totaal aantal respondenten brengt meer dan 75 procent zijn productie bij 10 of minder maatschappijen actief onder. De belangrijkste redenen om zaken met een maatschappij te doen zijn de prijs-kwaliteit-verhouding en de snelle backoffice/administratie. De minst belangrijke redenen om zaken met een maatschappij te doen zijn bereikbaarheid, het imago als verzekeraar en de provisieregeling.

Spreadingsmotief

De intermediairs doen voor ruim de helft zaken met de aanbieders 'Vanuit een onafhankelijkheids- of spreadingsmotief'. Minder dan 20 procent doet dit omdat ze vinden dat de maatschappij het beste product biedt. De helft van de intermediairs wil de directe aanstellingen niet verminderen omdat zij onafhankelijk willen blijven en het een extra administratieve rompslomp oplevert. Degenen die wel overwegen de aanstellingen te verminderen, willen voor 40 procent naar 1-5 aanstellingen en nog eens 40 procent naar 5-10 aanstellingen. Ditzelfde geven ze aan als cijfers voor de toekomst. Men vindt het dan beheersbaar. Om aan die beheersbaarheid te voldoen, gaat meer dan 60 procent van intermedi-

Hoewel veel intermediairs ook bij schadeverzekeringen de toegevoegde waarde van serviceproviders duidelijk inzien, bewegen ze nog niet. Dit blijkt uit een onderzoek onder intermediairs.

airs hun portefeuilles actief onderbrengen bij een serviceprovider. Twee derde van de intermediairs werkt op schadegebied al met één of meer serviceproviders. De belangrijkste reden om dit te doen is dat ze via één extranet toegang hebben tot meerdere aanbieders. Ze kunnen er losse posten onderbrengen en de portefeuille concentreren. Ook is er de mogelijkheid tot het vergelijken van aanbieders.

Personeel

Van zowel serviceproviders als verzekeraars vinden de intermediairs het belangrijk dat:

- het personeel van de aanbieder bereid is om te helpen;
- de contactmomenten met de aanbieder hen een goed gevoel geven;
- zij in de toekomst ook nog producten en diensten bij een 'andere' aanbieder kunnen afnemen;
- zij voldoende geïnformeerd worden door de aanbieder.

Blijkbaar worden de diensten nu over het algemeen goed aangeboden, want de punten in één keer goed aanleveren en beloften nakomen worden niet vaak als belangrijk ervaren. Ook het imago van de aanbieder is niet belangrijk voor het intermediair.

Op dit moment vinden de intermediairs het erg belangrijk dat de aanbieders telefonisch bereikbaar zijn en vakopleidingen en kantoorondersteuning verzorgen. Voor

de toekomst verandert dit: telefonisch bereikbaarheid blijft belangrijk, maar een foutloze administratie en marketingondersteuning worden voor de toekomst als belangrijk ervaren. Kantooradvisering gaat in de toekomst een belangrijkere rol spelen net als persoonlijk contact. Intermediairs zullen op schadegebied de

Intermediairs reduceren maatschappijen

aanstellingen met maatschappijen gaan reduceren. Bijna twee derde zal dit doen door een samenwerking met een serviceprovider. De belangrijkste redenen om aanstellingen te verminderen zijn:

- via één extranet toegang tot meerdere aanbieders;
- onderbrengen van losse posten;
- concentratie van de portefeuille;
- mogelijkheid tot vergelijken van aanbieders;
- telefonische bereikbaarheid blijft belangrijk. Dat past goed bij de wens van persoonlijk contact. Marketingondersteuning en kantooradvisering wordt voor de onderzochte doelgroep belangrijk. 

Op dit moment vinden de intermediairs het erg belangrijk dat de aanbieders telefonisch bereikbaar zijn en vakopleidingen en kantoorondersteuning verzorgen.



René Teuwen
Directeur TeuwenSchouten