

Outsourcing:

hét financiële bedrijfsmodel van de toekomst?



Arjen van Dun is ruim 30 jaar actief binnen de financiële dienstverlening. In 1995 richtte hij Optima Hypotheken en Verzekeringen op. Na diverse interim-activiteiten zette hij zijn carrière in 2010 voort bij Chubb (destijds ACE). Sinds 1 januari 2020 is Van Dun directielid bij Quantum Leben.

Outsourcen of niet? Wie zich die vraag stelt, balanceert tussen kosten en efficiëntie. Want outsourcen kost geld. Soms veel geld. Maar het levert ook tijd, kennis en flexibiliteit op. Daardoor ontstaan kansen. Vaak ook besparingskansen. Een aantal verzekeraars die zich volledig richten op hun kerntaak verzekeren en alle andere bedrijfsonderdelen uitbesteden, zijn daarin zeer succes gebleken. Is outsourcing hét businessmodel van de toekomst in de financiële dienstverlening?

In de jaren '80 en '90 richtten veel outsourcingtrajecten zich op de salarisadministratie. Vaak met een positief resultaat: de kosten per loonstrook daalden, de kennis van wet- en regelgeving was geborgd en er werden relatief weinig fouten gemaakt in de salarisverwerking. Door concurrentie, fusies en veranderende regelgeving is de branche nu onderhevig

aan steeds hogere kosten en krupper wordende marges. Daarmee is de zoektocht naar alternatieve oplossingen verder in gang gezet. Outsourcing is zo'n oplossing. Steeds meer partijen kiezen dan ook voor het uitbesteden van het schadeproces. En ook volmachten staan weer in de schijnwerpers.

Quantum Leben

Quantum Leben koos 14 jaar geleden al voor dit bedrijfsmodel. Met succes, want het bedrijf heeft inmiddels ruim 120.000 overlijdensrisicopolissen in de boeken. In 2007 brak volmachtkantoor TAF samen met Quantum Leben de overlijdensrisicomarkt open. De hoge orv-tarieven uit de oude tijd zijn mede daardoor marktbreed met minimaal zo'n 60% gedaald. TAF is inmiddels marktleider op dit gebied met meer dan 500.000 polissen in de boeken.

Arjen van Dun, directielid bij Quantum Leben: "We zagen destijds dat de orv-premies aanzienlijk verlaagd konden worden en tegelijkertijd nog steeds winstgevend konden

zijn. Om die lagere premies aan te kunnen bieden, hebben we onze verzekeringsorganisatie tot een minimum beperkt en maken we gebruik van de benodigde expertise via gespecialiseerde businesspartners. In eerste instantie zijn we op deze wijze begonnen met TAF. Een efficiënte organisatie die goed is ingericht voor de distributie van overlijdensrisicoverzekeringen via adviseurs. We doen dus zelf waar we goed in zijn zoals productontwikkeling en risico's inschatten. Wat niet onze kracht is, besteden we uit aan een partner die daar wel goed in is."

"Je kunt premies aanzienlijk verlagen en tegelijkertijd winstgevend zijn."

Collectieve verzekeringsmarkt

Sinds 1 januari 2020 richt Quantum Leben zich ook op de collectieve verzekeringsmarkt. De verzekeraar biedt nu naast ORV en AOV-producten ook Verzuim en WIA-aanvullingsverzekeringen aan, die aansluiten bij de verschillende CAO's. Voor dit segment is het bedrijf de samenwerking aangegaan met volmachtkantoren in de collectieve inkomensmarkt.

Door te outsourcen, kunnen verzekeraars zich focussen op waar ze goed in zijn: verzekeren. Hierdoor kunnen ze met

een beperkt aantal specialisten werken en flexibel en snel reageren op veranderingen en kansen in de markt. Bovendien geeft outsourcing toegang tot expertise en distributiekanaal die verzekeraars wellicht zelf niet in huis hebben. In de oude economie hadden grote bedrijven per bedrijfsbehoefte een afdeling. In de huidige netwerkeconomie richten ondernemingen zich opnieuw op hun kernactiviteit en laten ze de rest over aan een netwerk van externe partners die er gespecialiseerd in zijn.

Voordelen outsourcen

- Kostenbesparing. Hoewel uitbesteden geld kost, levert het in de praktijk vaak meer op.
- Expertise. Verzekeraars krijgen toegang tot kennis die ze binnen hun eigen bedrijf misschien niet hebben.
- Flexibiliteit. Het inhuren van personeel en capaciteit geeft de mogelijkheid afspraken te maken over kwantitatieve en kwalitatieve resultaten, gewerkte uren en andere verplichtingen.
- Betere service. Omdat verzekeraars zich richten op hun kerntaak, kunnen ze elk dossier tot in de puntjes opvolgen en afwikkelen.
- Permanente optimalisatie. Gespecialiseerde samenwerkingspartners blijven investeren in innovatie op hun deelprocessen. Verzekeraars werken daardoor altijd met de laatste innovaties en nieuwste mogelijkheden.

In de volgende e-InFinance besteden we aandacht aan outsourcing binnen de hypotheekketen. Waarom kiezen hypotheekverstrekkers hiervoor en wat merkt de hypotheekadviseur hiervan?



Auteur René Teuwen is partner BrainsLab, het adviesbureau van ondernemers voor ondernemers