

# Het intermediair in de toekomst!

Of

Beloningensystematiek voor het intermediairbedrijf

Wim Peschke  
Bedrijfsadvisering  
18 januari 2010



Beloning is al enige tijd onderwerp van gesprek  
er is al veel over gezegd  
vandaag weer  
maar...

**ER IS GEEN STANDAARDOPLOSSING!!**

## Agenda

De toekomst, (Mijn visie)

Het verleden, trends en ontwikkelingen

Beloningsvormen

Strategie

Ken (getallen) uw bedrijf

De praktijk naar ....



Muziek van the Black Eyed Peas

*“I got a feeling”*

**3 zinnen die aansluiten op mijn visie op  
beloningssystematiek**

***“I got a feeling”***

***“Tonight's the night”***

***“Lets do it”***

**Beloningssystematiek onderdeel van .....**

**Transparante Toekomst**

## de Transparante Toekomst

onderdeel hiervan is

## het Transparante kantoor



Moet het kantoor daadwerkelijk doorzichtig zijn?

De bedoeling van de transparantie is het  
inzichtelijk maken van: **Service**  
en  
**Kosten** (beloning)

**Service**

*“I got a feeling”*

U levert Service en kwaliteit, er is maar een klein probleem:

Heeft u het wel **Transparant** gemaakt?

**Van af vandaag**

*“Tonight’s the night”*

U moet inzichtelijk maken wat u doet, hoe u dat doet en wat het u kost

**Transparantie**

**Start ermee**

*“Lets do it”*

In de **Transparante Toekomst** vertelt u wat u doet voor uw relatie en wat het kost .

Maar belangrijker is....

*“Lets do it”*

In de **Transparante Toekomst** vertelt u ook wat u **NIET** doet voor uw relatie!

Het is niet even snel starten met  
abonnement of uurtarief

Het gaat over kosten, verdienen en tijd!

Dit gaat over een cultuuromslag

Vroeger was het kantoor een collectiviteit

Nu gaat het individualistisch, per relatie worden.

# Ontwikkelingen in de afgelopen jaren

terug in de tijd

We gaan even terug in de tijd!

Waar krijgt U mee te maken in

**2000**

- Euro
- Belastingplan 21e eeuw
- Jaarcontracten Schade
- Provisieregeling wijzigt
- Concurrentie Banken / Direct Writers
- Internet / E-commerce

We gaan even terug in de tijd!

10 jaar terug

- *Kleine Tussenpersoon kan niet overleven*
- *Direct Writer zal de toekomst worden*
- *Je kunt alleen overleven als je groot bent*
- *Een Internetsite is noodzakelijk*

Wat is de stand van zaken nu?

2009

- *Tussenpersoon Particulier kan niet overleven*
- *Internet is de toekomst*
- *Je kunt alleen overleven als je volume hebt*

Maar is dat ook zo?



realiteit

- *Kleine traditionele tussenpersoon draait goed*
- *Internet is nu voor een groot deel een **informatiebron***
- *Klant gaat voor **Service en Kwaliteit***
- *Je kunt alleen overleven als je op de **kosten** let*

Wat kunnen we verwachten?

**Transparante Toekomst**

- *Provisie helemaal weg?*
- *Netto premie?*
- *Abonnement?*
- *Uurtarief?*

Wat kunnen we verwachten?

**Transparante Toekomst**

*Het gaat dus over de **kosten, verdiensten** en  
hoe ons zelf te **verkopen***

# Beloningsvormen

## Soorten beloningsvormen:

### Provinciaal

- Afsluit Provisie 50/50, maar blijft onder druk liggen
- Bonus Provisie weg per 01-01-2009
- Doorloop Provisie de 1<sup>e</sup> geluiden wijzen op transparantie bij schade

### Volmacht

- Doorloop Provisie onbekend
- Teken commissie onbekend
- Winst commissie onbekend

Conclusie: Provisie overall staat in de schijnwerpers!!

- Declareren van een vast bedrag
  - bijvoorbeeld hypotheek
- Declareren op uurbasis
  - vooraf aangeven hoeveel uur
- Per handeling (verrichtingentarief)
  - bijvoorbeeld schadebehandeling
- Service abonnement
  - Vast bedrag per maand, kwartaal etc.
- Provisie
  - Geen verandering

Of combinaties

Wat zijn de mogelijke problemen voor U?

- Provisie en/of abonnement?
- Uurtarief?
- Tijd per handeling/verrichting?
- BTW?
- Assurantiebelasting?
- Maatschappij- of eigen incasso?
- Automatisering?

## ■ Provisie:

- U gaat op de “oude “ voet verder! (gemak)

## ■ Mogelijk probleem:

- Overheid / AFM “verbieden” ook provisie op schade c.q. op alle verzekeringen.
- Verzekeringsmaatschappijen willen over op maatschappij incasso c.q. netto premie
- Uw collega's bieden wel andere mogelijkheden!

## ■ Abonnement:

- U rekent per maand een bedrag
- Voordeel - vaste inkomsten spreiden over het jaar

## ■ Mogelijk probleem:

- Hoeveel rekent u en wat rekent uw collega?
- Rekent u per polis of per klant?
- Geeft u de provisie terug of niet?
- Incasseert u al zelf of heeft u maatschappij incasso?

## ■ Uurtarief:

- Minder vrijblijvend voor de klant
- Voordeel - vaste inkomsten op basis van uurtotaal per jaar

## ■ Mogelijk probleem:

- Hoeveel rekent u en wat rekent uw collega?
- Hoe houden we de gewerkte uren voor een klant bij?
- Snelle versus langzame werker!
- Overhead, rook-, plas- en eetpauzes?
- Klant vooraf aangeven hoeveel tijd er nodig is

Presentatie van  
Pierre Baas!

## ■ Handelingentarief:

- Duidelijk voor de klant
- Voordeel - vaste inkomsten op basis van handelingen

## ■ Mogelijk probleem:

- Hoeveel rekt u en wat rekenen uw collega's?
- Hoe maken we lastige handelingen betaalbaar  
(denk aan schade)
- Hoogte van het tarief?
- Het inzichtelijk maken van een handeling en tarief bepalen

- Assurantiebelasting of BTW:
  - Advies of bemiddeling, vooraf duidelijk maken voor de klant
  - Voordeel – BTW kunnen verrekenen
  
- Mogelijk probleem:
  - BTW vraagt om een andere entiteit (aparte VOF of BV)
  - BTW vraagt aparte administratie met Belastingen Amsterdam
  - Meer administratie met kans op fouten
  - Zit er op abonnement assurantiebelasting of BTW?  
de vraag hiervoor is of het een “onzeker voorval” is

## ■ Incasso:

- Eigen incasso of maatschappij incasso
- Wat doet u nu?

## ■ Mogelijk probleem:

- Nu maatschappij incasso, geen eigen incasso
- Wat te doen bij abonnement?
- Kan het automatiseringspakket het aan?
- Kunnen u of uw mensen het aan qua kennis?

## ■ Automatisering:

● Is deze op orde voor:

- Tijdschrijven?
- Eigen incasso?
- Uurtarief?
- Handelingen tarief?
- BTW of Assurantiebelasting?



Presentatie van  
Pierre Baas!

## ■ Mogelijk probleem:

- Kennis
- Kosten

Wat is voor u van belang?

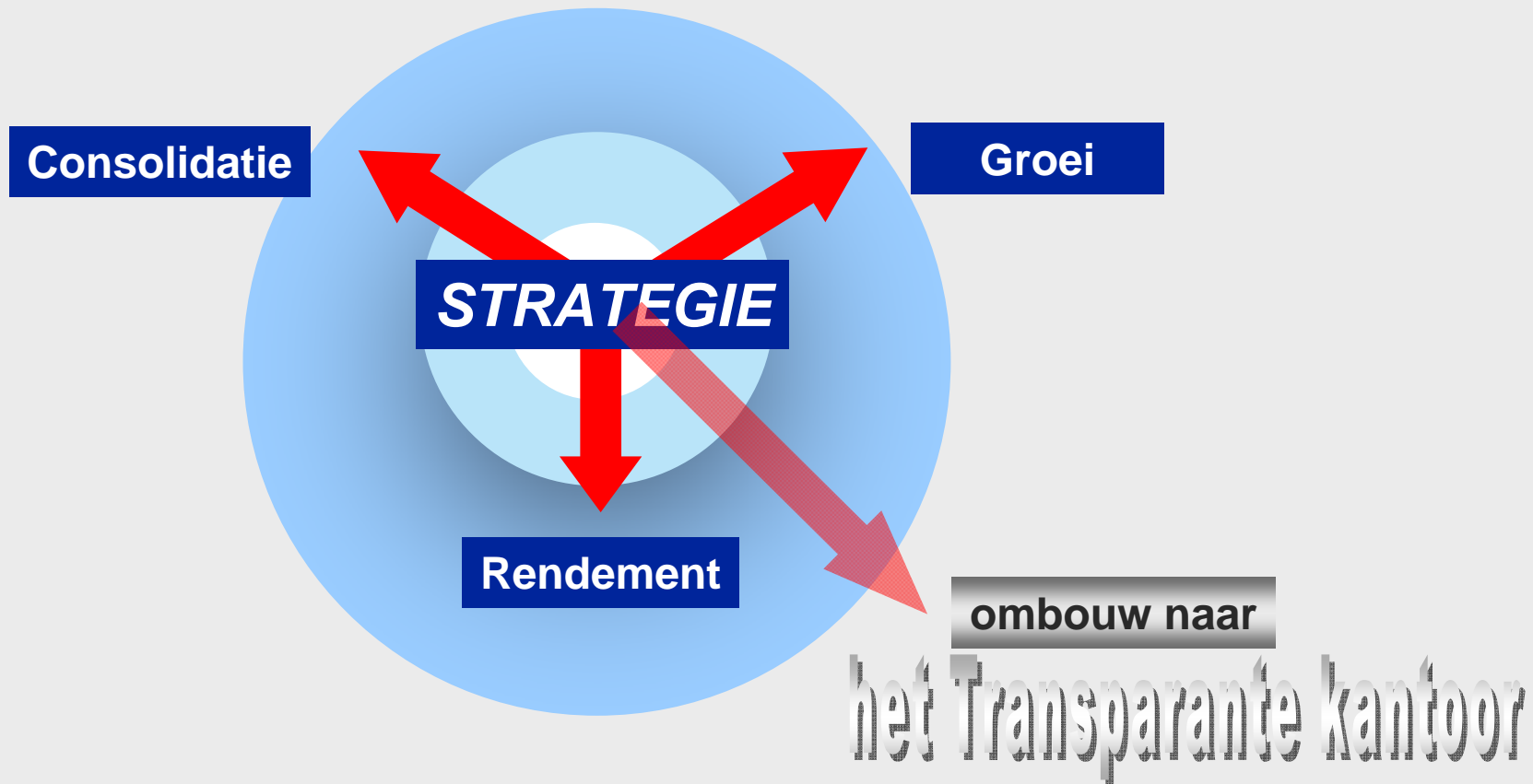
- Provisie en/of abonnement?
- Uurtarief?
- Tijd per handeling/verrichting?
- BTW?
- Assurantiebelasting?
- Maatschappij of eigen incasso?
- Automatisering?

**Hoe goed kunt u  
zichzelf verkopen?**

# Strategie naar de Transparante Toekomst

		<b>Extern</b>	
		<b>KANSEN</b>	<b>BEDREIGINGEN</b>
<b>Intern</b>		Producten/ markten	Trends / Ontwikkelingen
	<b>STERK</b> Quick wins	<b>Kansen benutten door sterkten!</b>	<b>Af kunnen wenden door sterkten?</b>
<b>ZWAK</b> Knelpunten		<b>Zijn de kansen te benutten ?</b>	<b>Hoe dan ook verliezen!</b>

		Extern	
		KANSEN	BEDREIGINGEN
Intern	Producten/ markten	Trends / Ontwikkelingen	
	<b>STERK</b> Quick wins	<b>U heeft transparantie!</b>	<b>Uw transparantie overwint</b>
<b>ZWAK</b> Knelpunten	<b>Geen transparantie, U kunt niet scoren!</b>	<b>Geen transparantie, U verliest!</b>	



**De stap naar nieuwe beloningsvormen**

is

**Transparantie**

Het gaat dus over kosten, verdienen en tijd!

Wat zijn de ingrediënten voor transparantie/nieuwe beloningsvormen?

Jaarstukken c.q grootboek

Portefeuille

Segmentatie

Service level

Tijdsbesteding

**Denkt u ook aan de cultuuromslag die er bij uw medewerkers / collega's nodig is!**

Neem iedereen mee in de verandering

Hier zal in eerste instantie weerstand optreden!



Iedere relatie is er één,  
maar is iedereen wel een  
relatie?

Verdient iedereen dezelfde  
service en aandacht?

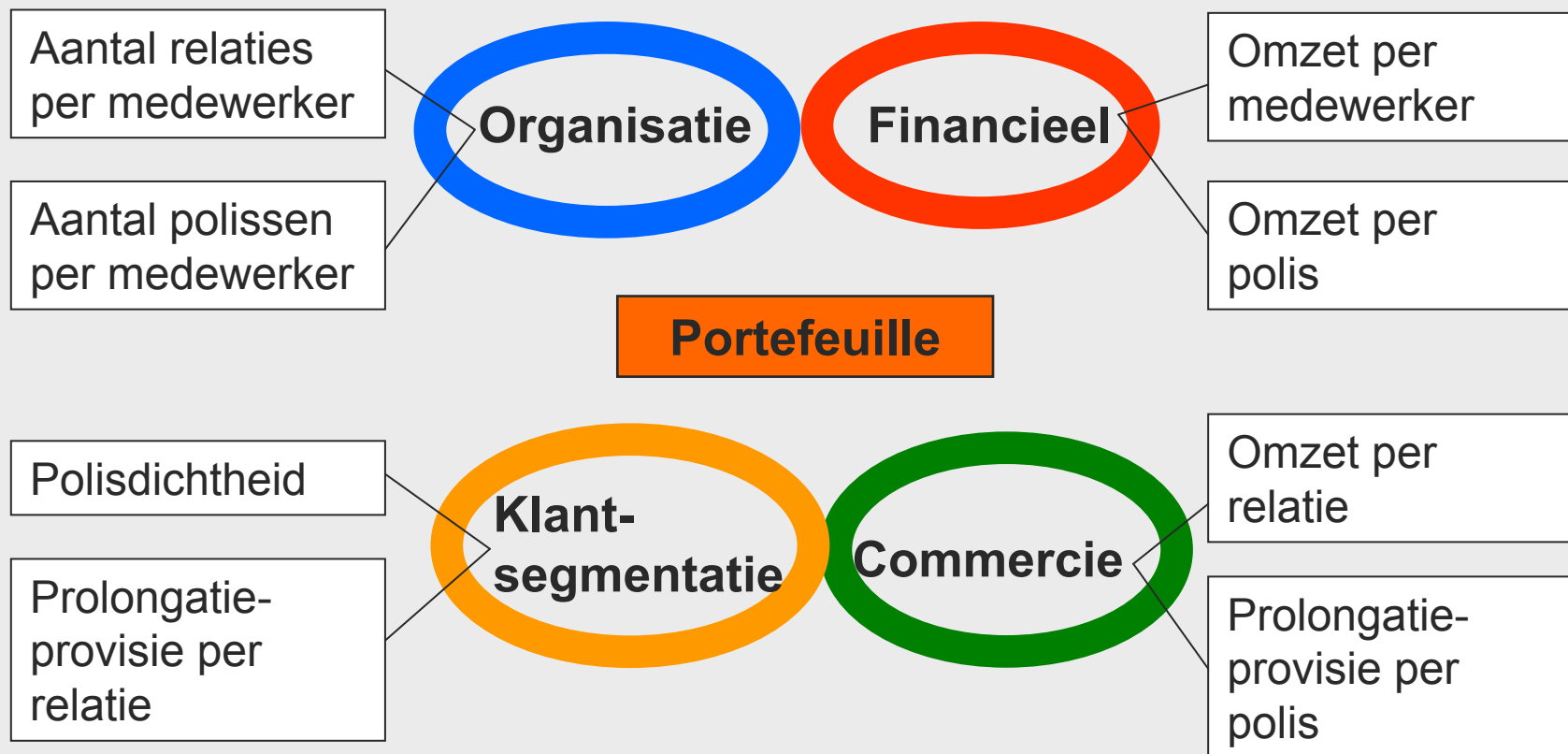
*Nadenken over de toekomst!*

# Ken (getallen) uw bedrijf

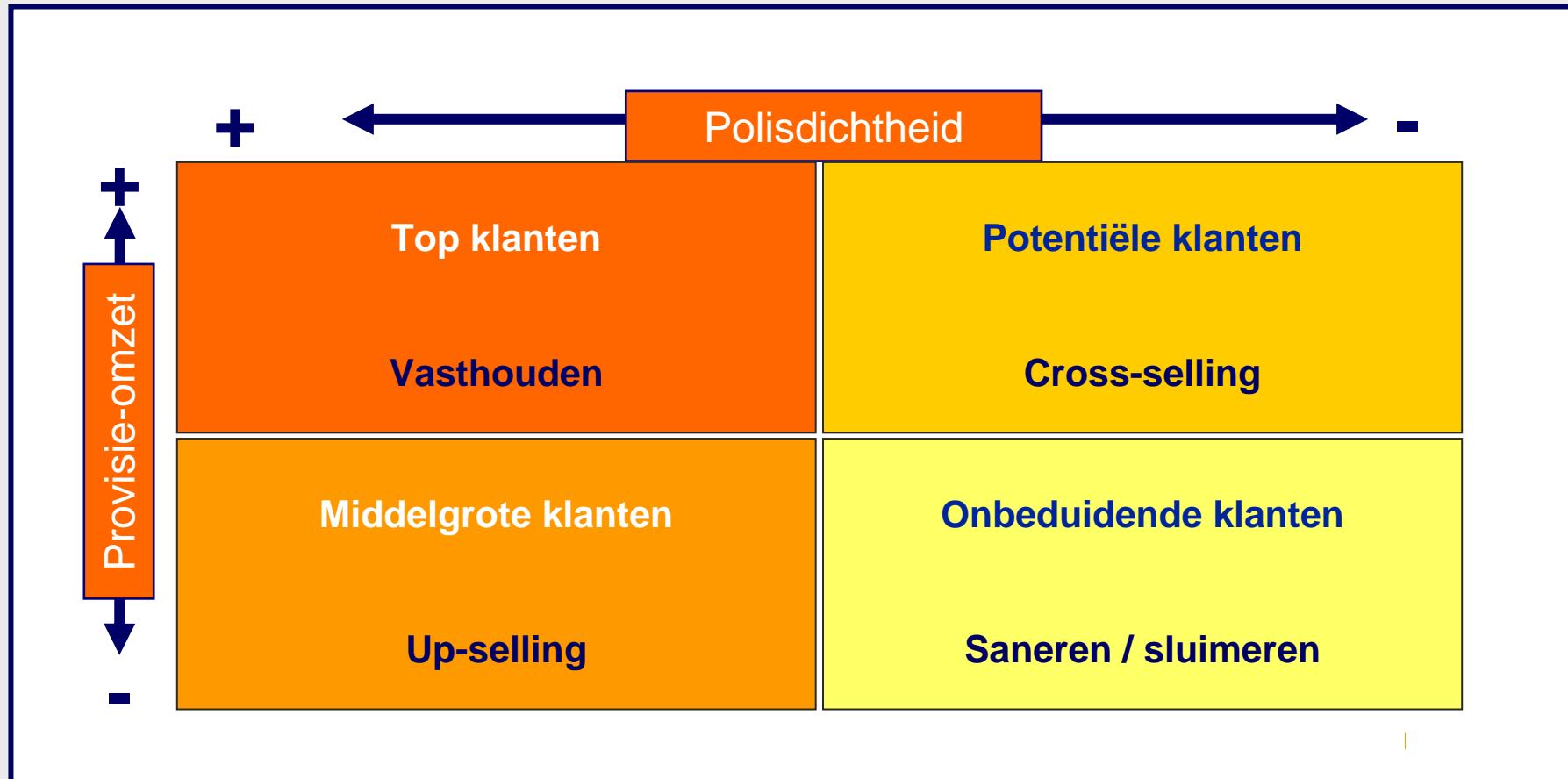
## Bedrijfsadvisering

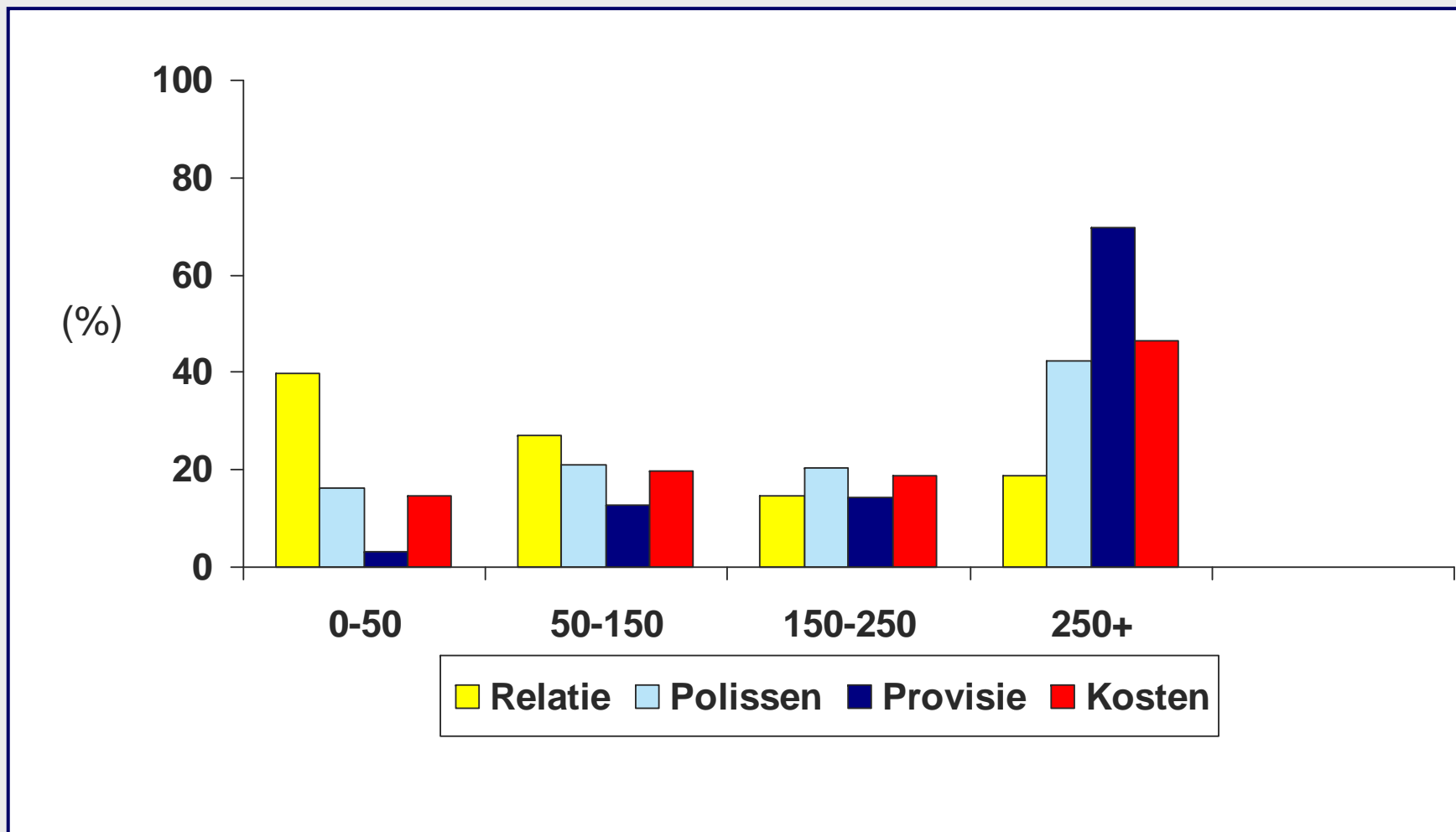
- Portefeuille analyse
- Accountmanagement
- Strategieformulering
- Personele organisatie
- Bedrijfsonderzoek (processen)
- Aankoopbegeleiding
- Trainingen/Workshops

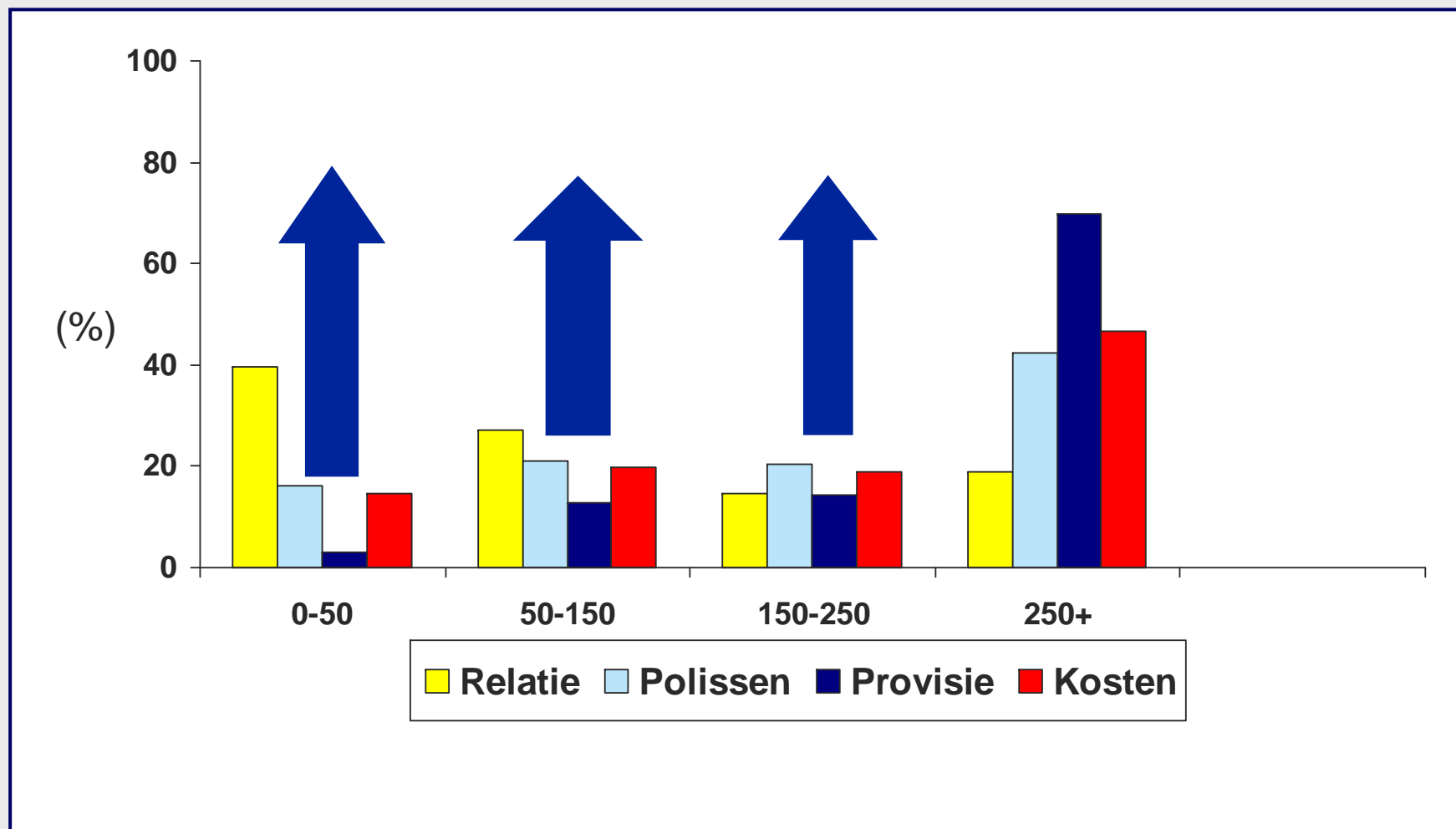
**Op basis van de portefeuille analyse Kengetallen**  
(20/80 of Pareto principe)



## Segmentatie







## Kostenverdeling gemiddeld assurantielokantor

2008	Aandeelkosten (%)
Personeel	68
Huisvesting	5
Algemeen	15
Automatisering	3
Reis en Auto	6
Reclame en Marketing	3
	100 %
Plus winst	110 a 120%

Waarom is het inzicht zo belangrijk?

Dit geeft aan wat er nodig is aan omzet.

Hiervoor kunnen diverse omzetcomponenten worden gebruikt:

**Provisie**

**Abonnement**

**Uurtarief**

**Handelingentarief**

**of een combinatie**

- Bent u een traditionele tussenpersoon?
- Bent u een Pensioenadviseur?
- Bent u een Hypotheekspecialist?
- Bent u een Financieel Planner?

Heeft u een portefeuille?

Ja, dan moet u weten hoe deze in elkaar zit

Nee, dan werkt u al op uur- of handelingentarief

Maar, u moet beiden inzichtelijk maken wat u niet en wat u wel doet!

De Praktijk naar de

# Transparante Toekomst

## De praktijk is.....

Financiële huishouding op orde

Portefeuille op orde

Service document opstellen

Tijdschrijven

Tarief berekenen

### Advies

Bestaande relaties informeren

Abonnement starten bij met nieuwe relaties

Financiële huishouding op orde

Jaarstukken op tijd klaar

Kosten inzichtelijk per week/maand

## Portefeuille op orde

Polis bestand up to date brengen

Provisies in de polissen

Segmentatie aanbrenge

Per segment omzet tellen

## Service document opstellen

Beschrijven welke service men geeft

Wat zit er in een abonnement

Wat zit er niet in een abonnement

## Tijdschrijven

Hoeveel tijd hebben we voor welke handeling / proces nodig?

Hoeveel tijd besteden we aan welk segment / relatie?

## Tarief berekenen

Wat is het uurtarief wat er nodig is

Waar hebben we welk tarief voor  
Buitendienst  
Binnendienst  
Schade  
Etc.

Waar beginnen we?

Bestaande relaties informeren dat er iets gaat veranderen

Abonnement starten bij met nieuwe relaties

2009 en verder

Toch is er voor het intermediair een goede toekomst!

maar het key-woord blijft

## Service en Kwaliteit



de Transparante Toekomst

in

uw Transparante kantoor



*“I got a feeling”*

U levert **Service** en **Kwaliteit** en maakt het

**Transparant**

***“Tonight’s the night”***

**U maakt vanaf vandaag inzichtelijk wat u doet, hoe u dat doet en wat het u kost**

**Transparantie**

*“Lets do it”*

In de **Transparante Toekomst** vertelt u wat u doet, wat u niet doet voor uw relatie en wat het kost.

Mijn visie is dat U een fantastische

Transparante Toekomst

tegemoet gaat!

Dank voor uw aandacht!

# De Transparante Toekomst

