

Wat er beter kan in de organisatie wordt in één klap helder

Toetsen aan het optimum

Als makelaar in assurantieportefeuilles ontmoet Mike Potter veel assurantieadviseurs die willen weten hoe hun bedrijf er voor staat. Vraag is waarop je de stand van zaken binnen een bedrijf beoordeelt. Natuurlijk zou je kunnen toetsen aan de uitkomsten van de bedrijfsvergelijkende onderzoeken van NVA en NBVA. Potter vraagt zich echter af of die wel een goede benchmark opleveren. Om een objectieve maatstaf te bereiken introduceert hij een nieuwe benchmark-methode.

Door Mike Potter *

Hoe sta ik er voor? Hoe houden mijn bedrijf en bedrijfsvoering zich tot de markt? Een vraag die ik in mijn praktijk van veel assurantieadviseurs krijg en die elke ondernemer zich om zijn bedrijfsvoering te toetsen stelt of zou moeten stellen. Bij de beoordeling van de resultaten van het afgelopen jaar en het maken van plannen voor het nieuwe jaar is vergelijking met marktcijfers één van de methoden om het rendement van de inspanningen te beoordelen en een winstgevende strategie voor de toekomst te bepalen.

Het nieuwe jaar 2004 laat zich voor de assurantiebemiddelingsbranche aanzien als cruciaal. Niet alleen de Wet financiële dienstverlening werpt zijn schaduw vooruit. Ook de markt – die het intermediair de laatste jaren al veel hoofdbreken heeft opgeleverd – laat nog geen volledig herstel zien. Duidelijk is in ieder geval dat voor veel ondernemers voortzetting van het bestaande beleid niet zal leiden tot de noodzakelijke verbetering.

Om te toetsen op welke punten het beleid in de eigen onderneming voldoet en op welke punten verbetering noodzakelijk is, zijn marktgegevens nodig. Die zijn er voor assurantieadviseurs niet zo veel. De cijfers uit de bedrijfsvergelijkende onderzoeken van de standsorganisaties NVA en NBVA zijn voor assurantieadviseurs meestal het enige houvast om de eigen bedrijfseconomische resultaten te kunnen toet-

sen. De vraag is of toetsing aan deze gegevens het antwoord oplevert wat je nodig hebt.

De uitkomsten van een bedrijfsvergelijkend onderzoek (hierna: BVO) zijn het resultaat van de inbreng door een willekeurig aantal collega's. Op zijn best zijn die cijfers een gemiddelde dat daarom ook als 'modaal' gekwalificeerd kan worden. Een gemiddeld resultaat van een willekeurig aantal ondernemingen waarbij de kwaliteit van die ondernemingen niet is aange-

“Bij een eerste toetsing zal het resultaat waarschijnlijk hard tegenvallen”

geven. Er is immers weinig continuïteit bij de deelnemers en de vraag is of de referentiegroep representatief is. Het kan zijn dat aan de BVO's alleen de beste jongtjes van de klas hebben meegedaan. Het kan ook net zo goed zijn dat alleen de brutaaltjes, de automatiseringsenthousiastelingen of degenen die een beperkt vakkenpakket hebben gekozen hun cijfers aanleverden. Niet voor niets zien we enorme verschillen in de individuele uitkomsten van de deelnemende kantoren.

Het toetsen aan een dergelijk

modaal niveau en tevreden zijn als je voldoet aan die gemiddelde is wat mij betreft hetzelfde als tevreden zijn met een krappe voldoende op een willekeurige school, zonder dat het niveau van het onderwijs wordt meegewogen. In mijn beleving moet de waarde van een 7 op het gymnasium anders worden beoordeeld dan dezelfde 7 op bijvoorbeeld het vmbo. Het wordt dus tijd om de benchmarks voor de assurantiebemiddelingsbranche te verbeteren. Zinnige toetsing kan uitsluitend plaatsvinden aan de hand van heldere criteria. Je moet weten waaraan je meet.

STREVEN NAAR OPTIMUM

Terug naar school. Elk schooltype in Nederland stelt beoordelings termen vast voor elk vak. Aan de hand van die beoordelingscriteria worden cijfers variërend van 0 tot 10 gegeven voor door de leerlingen geleverde prestaties. Een 10 is het hoogste haalbare en meestal aangeduid met 'uitmuntend'. Ik heb ook kinderen die de havo gedaan hebben en die waren al heel tevreden met een 6. Mijns inziens komt voldoen aan de cijfers van het BVO ongeveer op hetzelfde neer: een zesje. De vraag blijft alleen op welk niveau die 6 is bepaald.

Een BVO is een zeer zinvolle actie voor de deelnemende ondernemingen, omdat op een open manier met elkaar over de bedrijfsvoering kan worden gesproken. Maar voor de niet deelnemer is de input door de deelnemende kantoren te varia-