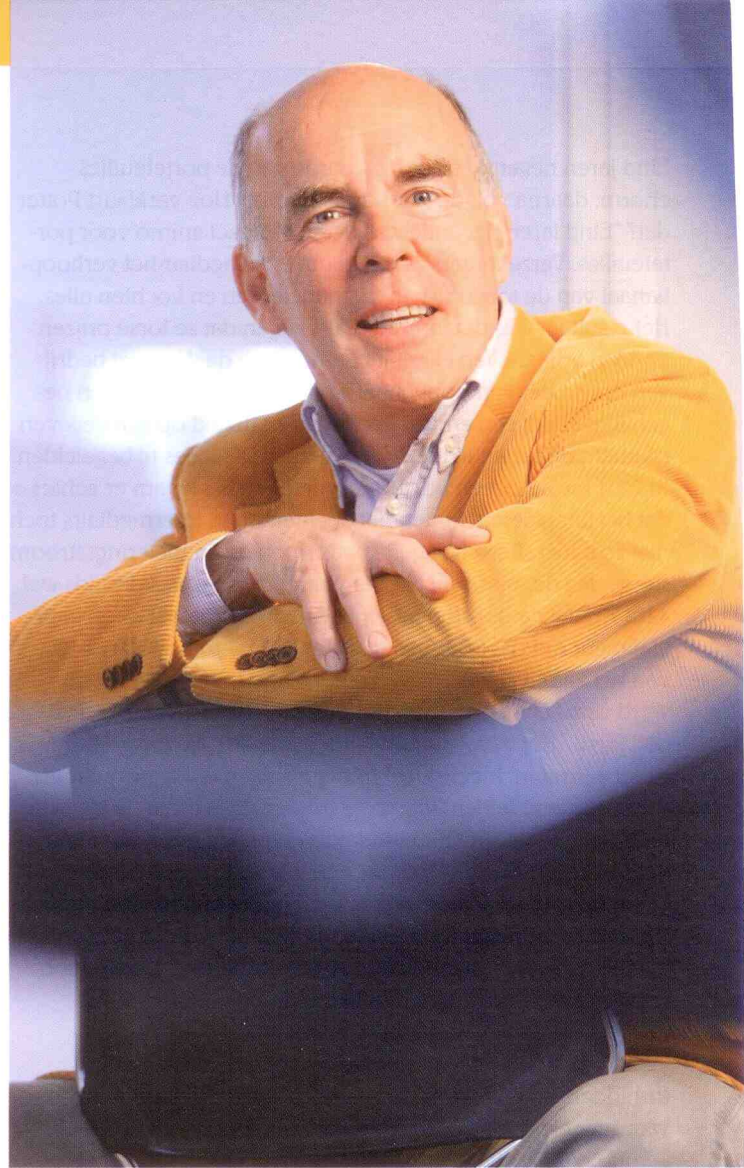


Als ik voor een zaal sta en dit verhaal houd, dan merk ik dat 50% van de aanwezigen geen idee heeft wat er aan de hand is, laat staan dat ze weten wat ze moeten doen. Ongeveer 40% weet dat er iets aan de hand is en denkt te weten wat ze er aan zouden moeten gaan doen en slechts 10% onderneemt ook daadwerkelijk actie. Die zorgen ervoor dat hun product, hun dienstverlening, ook daadwerkelijk duidelijk is voor de klant. Dat zijn de kantoren die professioneel en onafhankelijk zijn en heel bewust de kant van de klant kiezen. Ik ga ervan uit dat die 10%, dus 700 kantoren het wel goed zullen volhouden."

Alles weten

De rest zal het volgens Potter heel zwaar krijgen. "De enige toegevoegde waarde die zij hebben boven direct writer, bank en internet is het persoonlijke contact. En wat doen ze? Ze doen niks, want dat kost geld, of ze zitten binnen te administreren. Terwijl ze juist alle zeilen zouden moeten bijzetten om dicht naar de klant toe te kruipen, om alles van de huidige situatie van de klant te weten te komen. Daarop moet het verzekeringspakket worden afgestemd en vervolgens zouden ze tweemaal per jaar contact met de klant moeten hebben om ervoor te zorgen dat het pakket ook volledig blijft passen bij de veranderende situatie van de klant. Een goede intermediair is ook niet meer de sluiters van de post, maar hij is de beheerder van de bescherming van het geluk van de klant. Want dat is wat verzekeringen doen, het geluk van de klant beschermen. En dat moeten de producten dus wel doen en daar moet de intermediair voor zorgen." Wat dat betreft kan Potter zich verbazen over de situatie bij de introductie van de zorgverzekering. "Eind 2005 had heel Nederland, vier miljoen huishoudens, dezelfde vraag 'waar breng ik mijn zorgverzekering onder?'. Ieder antwoord was goed geweest. Als je maar had gezegd 'Ik weet wat jou bezighoudt en ik heb het antwoord.' Ieder antwoord was goed geweest. En wat gebeurt er? Niets! Het intermediair houdt zich grotendeel afzijdig en laat zijn klanten benaderen door direct writers. Of ze gingen concurreren op prijs. Nu kan het intermediair veel, maar niet concurreren op prijs, juist daar is ze niet goed in, want dat gaat niet samen met persoonlijke service. Het gaat niet om de verkoop van producten, maar om goede service aan de klant. Slimme intermediairs hebben de zorgverzekering juist aangegrepen om klanten de keuzestress uit handen te nemen en hen aan het kantoor te binden."

Slimme intermediairs die goed aan de waarde van hun portefeuille werken zijn volgens jou dus die intermediairs die afstand nemen van de verzekeraar en zich helemaal toeleggen op de belangenbehartiging van hun klant? "Ja, die kiezen bewust voor de klant, gaan volledig aan de kant van de klant staan en gaan een echte relatie aan. En dan bedoel ik een zakelijke én een persoonlijke relatie. Geen vrienden, maar wederzijds persoonlijk en zakelijk belang. En dat kan heel goed gepaard gaan met een beloning op basis van provisie. Heel transparant. Als de klant maar weet wat hij waarvoor betaalt en wat hij ervoor terug krijgt. Geen enkel probleem. Als het intermediair maar ophoudt met het verkopen van polissen, en echte adviseur van de klant wil zijn."



Prijzen dalen

Terug naar die 6300 portefeuilles die het volgens jou niet redden. Wat gaat daarmee gebeuren? Potter: "Die gaan op in de markt, het zijn namelijk voor het merendeel kleine portefeuilles. Kijk, die top-100 heeft 70% van de markt, dus blijven vele kleine portefeuilles over. Daarnaast natuurlijk ook wel enkele grotere portefeuilles. Ik durf dan ook rustig te beweren dat de prijzen zullen gaan dalen, ik verwacht de komende vier jaar zo'n 1500 transacties per jaar. De tassen van de account managers van verzekeraars puilen nu al uit van de portefeuilles. Wat denk je, als een klein intermediair gaat stoppen, en hij brengt zeg 80% van zijn productie onder bij één grote partij. Wat denk je dat die verzekeraar doet met zo'n portefeuille? Hij heeft er belang bij dat die portefeuille bij een bevriend katoor terecht komt. Voor zo'n portefeuille betaalt natuurlijk niemand de hoofdprijs.

En daarnaast heb ik het ook over de portefeuilles van de fietmaker, het administratiekantoor, de weduwe die het werk van haar man voortzet. Dat soort kleine portefeuilles." Maar dergelijke portefeuilles zijn toch niet veel waard? Potter: "Ik vermoed zoiets als in de jaren tachtig. Zo rond de 1,5 keer de doorlopende provisie. Afhankelijk van de hoeveelheid die er in de markt komt." ■

Rienk Andriessen