

RISK & BUSINESS



VAKBLAD VOOR RISICOMANAGEMENT EN -FINANCIERING

& CLAIMS

In deze uitgave

2. Performance- en Distributiemonitor IG&H: Mismatch leidt tot zichtbare achteruitgang in de zakelijke schademarkt

4. Troostwijk Groep en Burghgraef van Tiel & Partners bundelen de krachten

6. Insurance manager Gerjan Delhaas (Unilever) twee keer genomineerd als 'Rising Star of the Year'

8. Leon Aelmans (BosBoon Expertise): Letselslachtoffers moeten bij schaderegeling nog meer centraal staan

VOORSPELBAAR
schadeherstel zoals het bedoeld is



10. NVGA: Performancemonitor Volmacht 2017 moet inzicht in de markt verbeteren

12. NVGA-leden groeien in 2017 harder dan de markt en behalen in meeste branches lager schaderatio

13. Position Paper Verbond van Verzekeraars over volmachtmarkt

17. Bijdrage René Hagen, lectoraat brandpreventie: Tien jaar fatale woningbranden: tijd voor aanscherping wetgeving

18. Het verhaal van Omar Alshahed: van Syrische vluchteling tot acceptant bij VIVAT

21. Dianne Bleeker (Bleeker Training & Advies) belicht 'de onderbelichte kant van het prachtige vak van schade-expert'

24. Liberty Specialty Markets wil na integratie portefeuille Ironshore een prominentere rol innemen op CAR-, EAR- en transportrisico's

Zoekt u een bevoegde PR & Communicatie specialist met passie voorverbinden en organiseren?

06 109 110 48 www.vandervoortpr.nl



27. Schade App.nl bewijst zich met goed werkend alternatief voor digitaal Europees Schadeformulier

28. Nieuwe NIVRE-voorzitter Hans de Hoog: Samen het vak van schade-expert naar een hoger plan brengen

Jan van Stigt Thans



Het was me het jaartje wel

'...Zo rond de jaarwisseling is het voor vele media traditiegetrouw de tijd van terugblikken én vooruitkijken. Risk & Business vormt daarom zeker geen uitzondering. Als je, zoals ik, het vaknieuws op de voet volgt, kun je niet om de conclusie heen dat het afgelopen jaar andermaal vakmatig een nieuwswaardig jaar was. Er gebeurde wederom het nodige in ons aller wereld...' Dat schreef ik vorig jaar rond deze tijd in mijn voorwoord, een tekst die zo gekopieerd kan worden naar dit jaar. Immers, net als in 2017 is er ook dit jaar veel gebeurd in de wereld van verzekeren, schaderegelen en risicomanagement.

Wat 'hét nieuws van het jaar' is, zal voor iedereen anders zijn. Wat de verzekeringsbranche betreft heeft mij persoonlijk vooral de stormachtige groei verrast die de DUPI Group dit jaar, onder meer via enkele acquisities, heeft doorgemaakt, zowel in de breedte als in de diepte, waardoor het inmiddels al meer dan 100 medewerkers telt. In de schaderegelingsbranche ben ik vooral geschokt door de fraude van de voormalige directie van HHG, niet in de laatste plaats doordat ik de betrokkenen dacht te kennen en dit allerm minst van hen had verwacht. Met mij kijken velen in de branche ongetwijfeld met belangstelling uit naar het vervolg van de rechtszaak het komende jaar.

Als journalist loop ik inmiddels sinds 1980 mee in deze branche, waardoor enige nostalgie ook mij niet vreemd is. Persoonlijk vind ik het dan ook jammer dat het afgelopen jaar enkele bedrijfsnamen van het toneel zijn verdwenen, zoals Cunningham Lindsey – al betreunde ik het verdwijnen van voorlopers 'Takkenberg Groot' en PolakSchoute' meer – van Meeus, IAK en vooral van prachtige namen als (Wed.) Jacobse & Brom en – na ruim 300 jaar- van Mees & Zoonen. Jammer maar helaas.

Hét nieuws van dit jaar was voor mij echter de Syrische bootvluchteling Omar Alshahed, die dit jaar via LinkedIn openlijk solliciteerde naar een baan in de verzekeringsbranche, daar 200 reacties op kreeg en inmiddels aan de slag is gegaan bij Vivat als acceptant. In deze uitgave zijn (kerst)verhaal, dat als geen ander aangeeft dat 'waar een wil is, ook een weg is'.

Wat 2019 gaat brengen is en blijft ongewis. Een jaar waarin, als de voortekenen uit het buitenland maar ook al in eigen land niet bedriegen, de 'harde markt' eindelijk zijn intrede zal doen, al weet je het in het zakelijk segment natuurlijk nooit. Ook voorzie ik het komende jaar meer aandacht voor de aanpak van niet of lastig verzekerbare risico's en verwacht ik dat er op schadegebied meer partnerschappen tussen opdrachtgevers en expertise- en schadeherstelbureaus komen, waarbij prijs weliswaar belangrijk blijft maar niet doorslaggevend.

Van één ding ben ik echter zeker: het zal wederom een dynamisch jaar worden voor de sector met tal van veranderingen en volop uitdagingen. U kunt het via Risk & Business op de voet blijven volgen.

Ik wens u allen, zowel privé als zakelijk, een geweldig jaar toe.



Jan Pieter van der Helm (IG&H Consulting) in marktanalyse:

Mismatch leidt tot zichtbare achteruitgang in de zakelijke schademarkt

Steeds meer beroepsgroepen zijn (tijdelijk) onverzekerbaar. De zakelijke schademarkt maakt grote ontwikkelingen door en zoekt een nieuwe balans. Door een sterk verschaald aanbod en complexer wordende behoeften, ontstaat er in toenemende mate een mismatch die voorlopig niet opgelost wordt. Dat blijkt uit de Performance en Distributiemonitor van IG&H Consulting. Daarin staat verder onder meer dat het aantal verzekeraars dat op de Nederlandse zakelijke schadeverzekeringsmarkt actief is in de afgelopen tien jaar is teruggelopen van 127 tot 48.

In de inleiding van hun marktanalyse schrijven de opstellers van de marktanalyse Jan-Pieter van der Helm, Remon Balster & Jeroen Enthoven, resp. directeur en consultant bij IG&H: "In de zakelijke schademarkt spelen twee belangrijke ontwikkelingen die haaks op elkaar staan. Enerzijds wordt de aanbodzijde sterk versimpeld en gestandaardiseerd. Anderzijds wordt de vraagzijde rondom verzekeren door onder meer technologische, demografische en ecologische factoren steeds complexer. Het gevolg: steeds meer beroepsgroepen zijn onverzekerbaar en financieel adviseurs uiten hun onvrede omdat ze een deel van hun klanten onvoldoende kunnen helpen."

VERZEKERAARS WORSTELLEN

Verzekeraars in de zakelijke schademarkt hebben het volgens IG&H lastig en daarom hebben de meesten in de afgelopen jaren 'vanuit pijn' (geen) keuzes gemaakt. "De aanbodzijde is sterk gaan standaardiseren en de sector staat, zoals blijkt uit onze metingen, effectief stil in haar ontwikkeling. Veel verzekeraars worstelen met hun positionering (klein vs. grootzakelijk, standaardisatie vs. flexibiliteit, wel/geen beurs, wel/geen volmacht) en een partij als Aegon heeft er zelfs algeheel afscheid van genomen. Vaak worden hier keuzes in gemaakt vanuit het oogpunt om risico's te beperken, in plaats vanuit een visie op hoe de markt te transformeren naar een nieuw evenwicht."

Over de afgelopen 10 jaar heeft er een kaalslag plaatsgevonden onder Nederlandse zakelijke schadeverzekeraars. Het zijn hierbij niet alleen kleine en specialistische verzekeraars die zijn verdwenen, ook zijn grote namen door keuzes of overnames uit de markt verdwenen. Daarmee is het aantal verzekeraars dat op de Nederlandse markt actief is in zakelijk schade in tien jaar tijd teruggelopen van 127 tot 48. Verzekeraars zijn al geruime tijd kritisch over de rentabiliteit van het volmachtkanaal en de afstand die deze tot



Jan-Pieter van der Helm: "Wat vroeger een simpel risico was, verandert door demografische, ecologische en technologische ontwikkelingen in een complex risico. Klanten komen hierdoor in een spanningsveld te zitten. Hoewel hun risico's steeds pluriformer worden moeten zij de behoefte invullen met een steeds uniformere sector."

de klant oplevert. Daarom worden defensieve keuzes gemaakt. De meeste verzekeraars hanteren een terughoudend beleid door te focussen op geselecteerde provinciale kantoren. Mede daardoor is het aandeel volmacht in de totale zakelijke schadeportefeuille gedaald van 33% in zowel 2015 en 2016 naar 31% in 2017, gelijk aan het niveau van 2013.

NIEUWE DATA-OPLOSSINGEN

Nieuwe data-oplossingen worden momenteel volgens IG&H vooral gebruikt om slechte risico's te elimineren. "Hoewel het buiten-sluiten van slechte risico's de financiële prestaties positief kan beïnvloeden heeft het tot een sterke verschrapping en standaardisatie van het aanbod geleid. Dit is duidelijk zichtbaar in de beoordeling van het productaanbod van verzekeraars door onafhankelijke adviseurs, die maar liefst met 0.3 punt daalt: van 7,4 in 2016 naar 7,1, ongeveer gelijk aan de laagste score tot dusver in 2010.

"De afname van het aantal aanbieders, aanhoudende slechte rendementen en de ontwikkeling van nieuwe datatoepassingen maken dat het aanbod verschaalt. Dit effect wordt echter nog verder versterkt door de beursnotering van verzekeraars en de toezicht-houder die beide volatiliteit niet belonen. Als resultante ontstaan er daardoor meerdere versterkende effecten die maken dat de

Terwijl het aanbod steeds uniformer wordt, wordt de klantvraag steeds pluriformer

sector standaardiseert”, aldus IG&H, volgens wie de ontwikkeling die de sector doormaakt haaks staat op de ontwikkeling van de klantvraag. “Wat vroeger een simpel risico was, verandert door demografische, ecologische en technologische ontwikkelingen in een complex risico. Klanten komen hierdoor in een spanningsveld te zitten. Hoewel hun risico's steeds pluriformer worden moeten zij de behoefte invullen met een steeds uniformere sector.”

MISMATCH TUSSEN VRAAG EN AANBOD

Hoewel de toegenomen complexiteit van de klantvraag goed nieuws is voor de adviseur die met name op het complexe stuk goed rendoert, staan deze ontwikkelingen haaks op elkaar, stelt IG&H. “Het gestandaardiseerde aanbod leidt tot onverzekerbare groepen, waar steeds vaker de noodklok over wordt geluid. Daarnaast zien we dat zakelijk schade de rode lantaarndrager is geworden onder de zakelijke segmenten qua adviseurstevredenheid. Vanuit de positie om vraag en aanbod te *matchen* is dit historisch gezien een belangrijke parameter gebleken voor de gezondheid van een deelmarkt. Jarenlang wisten verzekeraars in de zakelijke schademarkt een hogere tevredenheid te realiseren onder adviseurs dan in andere zakelijke deelmarkten. Afgelopen jaar is na inkomen collectief ook de pensioenmarkt het zakelijke schade segment gepasseerd.”

ONTWIKKELINGEN

Over de ontwikkelingen in de pensioen-, inkomen collectief en zakelijk schade, schrijft IG&H. “De ontwikkeling in de pensioensector is duidelijk zichtbaar: gedreven door wetgeving en kostendruk maakt de sector met behulp van technologie een grote ontwikkelingsslag. De sector is sterk gaan concentreren, professionaliseren, digitaliseren, heeft de kosten omlaag weten te krijgen en er is een krachtige communicatieslag gemaakt naar de individuele deelnemer. In inkomen collectief is een vergelijkbare trend zichtbaar, waarbij uitgebreide en sectorspecifieke dienstenproposities worden ontwikkeld, verzekeraars voorwaarts integreren en actief bouwen aan de ecosystemen die benodigd zijn voor een succesvol businessmodel.”

In zakelijk schade, zo vervolgt IG&H, zien we een beweging die de andere kant op gaat. “Na jarenlang structureel verlieslatend te zijn geweest heeft de sector eerst op zachte toon met preventie de rentabiliteit proberen te verbeteren. Toen dat niet de benodigde verbetering opbracht zou in het verleden een hele sector een prijsverhoging voor zijn kiezen krijgen. Nu kunnen echter met de hulp van nieuwe datatoepassingen met chirurgische precisie pijnpunten worden geïdentificeerd waar de premies verhoogd worden of, zoals nu gebeurt, klantgroepen worden buitengesloten. Een belangrijk punt is daarbij dat dit niet gebeurt vanuit een onwil van de verzekeraars - veel willen hun maatschappelijke rol niet ontlopen - , maar wel vanuit een tijdelijk onvermogen om dit naar een natuurlijk evenwicht te brengen. Dit is een nieuwe werkelijkheid die voor veel klantgroepen en risico's geleidelijk zal verlopen, maar soms ook met schokken waardoor plots risico's en klanten worden buitengesloten.”

NIEUW EVENWICHT

Verzekeraars zullen deze trend moeten zien te doorbreken en en de transformatie die in andere segmenten al is gestart ook hier plaats laten vinden, vindt IG&H, volgens wie de markt zich in de toekomst terug zal moeten bewegen naar een nieuw evenwicht waarbij klant

en verzekeraars de risico's delen. IG&H ziet drie verschillende opties; hyper focus op nichespecialisatie, een schaalvergroting of uitbreiding van de dienstverlening (zie kader). “Het vinden van een nieuwe balans zal geleidelijk gaan, maar enkele schokken, waarbij bepaalde beroepsgroepen (tijdelijk) lastig verzekerbaar zijn, zullen niet voorkomen kunnen worden.”

Stilstand leidt tot zichtbare achteruitgang, maar de weg vooruit is helder, concludeert IG&H aan het einde van haar marktanalyse. “Veel indicatoren in de zakelijke schademarkt staan in het rood. Enkele goede uitzonderingen daargelaten, hebben de meeste verzekeraars nog geen duidelijke keuzes gemaakt en bevinden zich in het grijze middengebied met zakelijk schade. Hier lopen ze het risico om tegen lage marges het volumespel te gaan spelen en de meest risicovolle doelgroepen te blijven uitsluiten. Dit zet de deur open voor pijnlijke disrupties, bijvoorbeeld doordat nieuwe partijen de markt zullen betreden die wél een passend antwoord hebben op de veranderende klantvraag. De markt heeft behoefte aan een pluriformer aanbod en maant verzekeraars om vanuit visie en kracht, heldere keuzes te maken en in hoog tempo invulling te geven aan de nieuw ingeslagen weg.” ■

Drie opties

In de Performance en Distributiemonitor stelt IG&H dat de markt zich in de toekomst terug zal moeten bewegen naar een nieuw evenwicht waarbij klant en verzekeraars de risico's delen. Daartoe ziet zij drie verschillende opties:

Hyper focused; niche specialisatie: Door te specialiseren in sectoren / niches kan schaal gebouwd worden in specifieke risico's en kunnen deze sectorspecifieke risico's goed geprijsd worden. Daarnaast kan dienstverlening (preventief en na schade) toegesneden worden op voor de sector relevante onderwerpen. Een combinatie van verzekeringsvakkennis, doelgroepkennis, slim inzetten van beschikbare data en digitaliseringmiddelen creëert daarbij waarde voor verzekeraar en klant.

Hyper scaled; schaalvergroting: Schaal stelt een verzekeraar in staat om negatieve effecten glad te strijken en de grotere hoeveelheden data om te zetten in gepersonaliseerde producten. Dit is een rol die echter maar voor weinig verzekeraars is weggelegd gegeven de beperkte omvang van de Nederlandse markt.

Diensten; uitbreiding naar dienstverlening: Het vergroten van de binding met en relevantie voor de klant middels uitbreiding van een dienstenpalet. Het mes snijdt hiervan aan twee kanten: klanten profiteren van relevante diensten, de verzekeraar maakt het verdienmodel minder afhankelijk van de traditionele kern en reduceert daarmee volatiliteit en kapitaalisen.

Troostwijk Groep en Burghgraef van Tiel & Partners bundelen de krachten

We zien beiden samenwerking als logische aanvulling op bestaande dienstverlening

Het nieuws kwam eind oktober voor velen als een complete verrassing: Troostwijk Groep (taxaties, waardebepalingen en contra-expertises) maakte toen bekend dat het een meerderheidsbelang van 75% had genomen in Burghgraef van Tiel & Partners (risico-inspecties en preventieadvies). Een krachtenbundeling die volgens de beide directeurs Wiebe Westerhof en Jurjen Burghgraef veel meer voor de hand ligt dan velen in de markt voor ogen staat. “We zien allebei de samenwerking als een logische aanvulling op de dienstverlening die we daarvoor ieder voor zich al aan onze relatie aanboden. Er is dan ook sprake van een win-win-situatie voor alle betrokken partijen.”



Jurjen Burghgraef (links) en Wiebe Westerhof bij de ondertekening van de samenwerkingsovereenkomst: “Door de krachtenbundeling kunnen opdrachtgevers van binnen en buiten de verzekeringsbranche in het vervolg bij één loket terecht voor verzekerings- en bedrijfseconomische taxaties en waardebepalingen, contra-expertises, kunsttaxaties, adviezen op het gebied van vastgoed (Troostwijk Real Estate), risico-inspecties en preventieadviezen.”

Troostwijk Groep telt in ons land ruim 160 medewerkers verdeeld over vestigingen in Amsterdam, Rotterdam en Groningen. Het bedrijf is marktleider op het gebied van verzekerings- en bedrijfseconomische taxaties en contra-expertise. Via Troostwijk Real Estate wordt daarnaast aan klanten onafhankelijke vastgoedadviezen verstrekt, terwijl het zich met het 20-jarige Apresa toelegt op de waardebepaling van kunst, antiek en kostbaarheden. Sinds medio vorig jaar maakt Troostwijk onderdeel uit van het Spaanse taxatiebureau Tinsa Group ('Tinsa').

Burghgraef van Tiel & Partners is in 2004 opgericht door (de in 2014 overleden) Johan van Tiel en Jurjen Burghgraef. Het inmiddels 14 medewerkers tellend bedrijf is in de loop der jaren uitgegroeid tot dé specialist op het gebied van het verrichten van onafhankelijke risico-inspecties en risicoanalyses en het geven van preventieadviezen aan verzekeraars, assurantiemakelaars- en – adviseurs en bedrijven, van MKB tot multinational. Tot de opdrachtgevers behoren een groot aantal opdrachtgevers uit de (her)verzekeringsbranche, woningcorporaties, bedrijven, gemeenten en overige overheidsinstanties, musea en vermogende particulieren.

Burghgraef van Tiel mag zich sinds de start verheugen in een groeiende belangstelling van opdrachtgevers binnen en buiten de verzekeringsbranche. Daarnaast zet het bedrijf de volop aanwezige kennis en ervaring op deze gebieden in door middel van het geven van een in eigen huis ontwikkelde, kwalitatief hoogwaardige opleiding 'Risicodeskundige', die inmiddels al vele jaren wordt gegeven en door de deelnemers hoog wordt gewaardeerd. In februari wordt gestart met een nieuwe training, waarvoor nog enkele plaatsen vrij zijn.

WIN-WIN-SITUATIE

Zowel Westerhof als Burghgraef spreken van een 'win-win-situatie' voor alle betrokken partijen. “Door de krachtenbundeling kunnen opdrachtgevers van binnen en buiten de verzekeringsbranche in het vervolg bij één loket terecht voor verzekerings- en bedrijfseconomische taxaties en waardebepalingen, contra-expertises, kunsttaxaties, adviezen op het gebied van vastgoed (Troostwijk Real Estate), risico-inspecties en preventieadviezen. “Wij zien allebei de samenwerking dan ook als een logische en zeker geen branchevreemde aanvulling op wat we tot dusver al ieder voor zich deden.”

Desgevraagd geeft Westerhof aan het initiatief voor een eerste oriënterend gesprek met Burghgraef te hebben genomen. “We hadden ooit met Rebel (van Gijs Rebel, red.) al een soortgelijke dienst in huis en risico-inspecties en preventieadviezen vormen dan ook een uitbreiding van ons dienstenpalet dat zeker bij ons past. Zeker ook omdat bestaande relaties er steeds vaker om gingen vragen. Dan kun je twee dingen doen: óf je gaat het zelf opzetten of je kijkt of er in de markt al een partij op dat gebied actief is. Dat laatste is natuurlijk altijd beter, omdat men de kennis in huis heeft en – zeker niet minder onbelangrijk – de contacten in de markt. Voorwaarde is wel dat die ander ook wil.”

Hij vervolgt: “Gelukkig hadden we de mazzel dat Jurjen bereid was te komen praten en hebben we elkaar gevonden. We hebben als Troostwijk natuurlijk een naam hoog te houden en de samenwerking met Burghgraef van Tiel sluit daar in onze ogen volledig op aan. Deze versterking is dan ook een waardevolle aanvulling op de sterke positie die Troostwijk Taxaties al heeft als één van de grootste

spelers op het gebied van verzekeringstaxaties, bedrijfseconomische taxaties en kunsttaxaties binnen en buiten Nederland. De dienstverlening van Burghgraef van Tiel & Partners ligt in het verlengde van onze dienstverlening, waardoor deze elkaar kunnen versterken. En, wat niet onbelangrijk is, ook op het persoonlijk vlak klikt het goed tussen ons.”

EINDKLANT

Jurjen Burghgraef is dezelfde mening toegedaan. “We waren om meerdere redenen op zoek naar een goede, kapitaalcrachtige businesspartner. In de eerste plaats omdat wij, ooit beginnend en werkend voor vooral de verzekeringsbranche, steeds vaker optreden voor de eindklant: bedrijven die meer en meer onderkennen dat voldoen aan het bouwbesluit niet toereikend is om de eigen bedrijfscontinuïteit optimaal te kunnen waarborgen. Troostwijk zit al bij de klant binnen met zowel hun verzekerings- als bedrijfseconomische taxaties en waardebepalingen en met hun activiteiten na een calamiteit op het gebied van bedrijfsschades en contra-expertises.”

Burghgraef van Tiel & Partners is de afgelopen jaren sterk gegroeid: met zo'n 20 tot 25% per jaar, wat heeft geleid tot een uitbreiding met gemiddeld ongeveer één medewerker per jaar tot de huidige 14. Jurjen Burghgraef: “Al enige tijd waren wij geïnteresseerd in een strategische partner die onze verdere groei kan ondersteunen en bereid is daarin te investeren. Toen Troostwijk Groep aangaf interesse te hebben in ons bedrijf zijn wij het gesprek aangegaan en uiteindelijk hebben wij ervoor gekozen met hen in zee te gaan als strategische partner. Het is net als ons een onafhankelijke dienstverlener met wie wij graag onze ambities verder vorm willen geven. Zoals gezegd, wij vullen elkaar goed aan, met als bijkomend voordeel dat we in het vervolg gebruik kunnen maken van hun commerciële team. Dat wij onze naam en zelfstandigheid konden blijven behouden door de krachtenbundeling en ons personeel een betere toekomst kunnen garanderen, waren voor ons belangrijke redenen, naast uiteraard een goede prijs.”

SAMENWERKING

Hoe gaat de samenwerking er precies uit zien? Westerhof: “Dat zijn we momenteel aan het invullen. In de eerste plaats zullen we elkaars diensten aan de klanten van beide bedrijven aanbieden. Daarnaast zullen we zeker gaan nadenken over nieuwe vormen van dienstverlening, voor zover die in het verlengde ligt van wat we nu doen. Dus geen branchevreemde activiteiten. We zien door de samenwerking in elk geval de komende jaren voldoende groeimogelijkheden, zowel bij onze bestaande opdrachtgevers als bij nieuwe relaties”, aldus de Troostwijk-directeur, die daarbij aangeeft er bewust voor gekozen heeft om de werkzaamheden van Burghgraef

*Wiebe Westerhof:
“Bestaande relaties
vroegen ons steeds
vaker naar risico-
inspecties en
preventieadviezen.”*



van Tiel onder hun eigen naam te laten voortzetten. “Zij hebben een goede naam in de markt en dus is er geen enkele reden om dat te veranderen.”

Burghgraef licht een tipje van de sluier op van de samenwerking. “Wij zijn in november en december druk bezig geweest met het trainen van de taxateurs van Troostwijk in het verrichten van risicoinspecties, zodat zij bij hun bezoek aan bedrijven voor taxatiewerkzaamheden de risico's die bedrijven lopen beter kunnen inschatten. Vanaf januari zullen ze ook daadwerkelijk zogenoemde combi-opdrachten gaan uitvoeren”, aldus de directeur van Burghgraef van Tiel, die aangeeft dat de markt - en zeker de grotere bedrijven - steeds meer om risico-inspecties vraagt.

“Omdat zij meer en meer inzien dat de huidige wet- en regelgeving - eisen in het bouwbesluit - zich beperkt tot het redden van levens en niet tot het beperken van materiële schades. Zo werden vroeger flats gebouwd met beton. Tegenwoordig zijn daarvan brandbare gebouwen gemaakt door ze te isoleren. Daardoor moet rekening worden gehouden met grotere branden. De wetgeving laat dit helaas toe. Zo ook dat in dergelijke gebouwen kan worden volstaan met één vluchtweg, terwijl de gemiddelde bewoner steeds ouder wordt en minder mobiel.” Hij vervolgt: “Kortom, in het bouwbesluit wordt alleen maar gekeken naar het voorkomen van slachtoffers. Bovendien is het merendeel van de regelgeving, zoals bijvoorbeeld testrapporten van isolatiemateriaal, gebaseerd op zelfredzame mensen. Daarnaast wordt hetzelfde materiaal ook toegepast op gebouwen met een industrie functie en moet rekening worden gehouden met grotere schades. Dan wordt voorkomen nog belangrijker. Wij denken alleen in risico's: kans maal omvang.”

Om bovengenoemde reden voorziet Burghgraef een groeiende vraag naar risico-inspecties en -analyses met minimaal dezelfde percentages dan in de afgelopen jaren: dus met 20 tot 25% per jaar. “Daardoor hebben we de komende jaren meer gespecialiseerde risicodeskundigen nodig. “Die zijn niet uit de schoolbanken te halen, maar moeten door ons zelf hiervoor worden opgeleid. Een zaak van jaren.” Westerhof haakt daar meteen op in. “Dat is ook de reden dat wij als nieuwe eigenaar hierin de komende jaren flink zullen investeren om de beschikbare capaciteit aan te laten sluiten bij de veranderende en groeiende vraag. Daarnaast zien wij op termijn mogelijkheden in nieuwe productcombinaties van waardebepalingen en risico-inspecties; voor alle bedrijven, van groot tot klein en met oplossingen op maat. Ik verwacht dat we in 2019 al de eerste noviteiten kunnen melden.” ■



*Jurjen Burghgraef: “De
markt - en zeker de grotere
bedrijven - zien meer en meer
in dat de huidige wet- en
regelgeving - eisen in het
bouwbesluit - zich beperkt tot
het redden van levens en niet
tot het beperken van materiële
schades.”*

Gerjan Delhaas (Unilever) twee keer genomineerd als 'Rising Star of the Year'

Ik probeer graag nieuwe dingen uit

'Wat goed is, komt snel', luidt een Nederlands gezegde. Eén die in elk geval lijkt op te gaan voor Gerjan Delhaas, de relatief jonge (34) Corporate Insurance Manager bij Unilever. Niet in de laatste plaats vanwege zijn voortvarende loopbaanontwikkeling in de wereld van zowel het risk & insurance management als die van de captives, die inmiddels in binnen- en buitenland niet onopgemerkt is gebleven. Zo werd hij vorige maand tweemaal genomineerd als 'Rising Star of the Year': bij de European Risk Management Awards van FERMA en vakblad Commercial Risk Europe en voor de European & UK Captive Review Awards 2018 van magazine Captive Review. De Award voor de eerste categorie ging uiteindelijk naar een Britse collega, maar Delhaas werd door Captive Review wél verkozen tot 'Rising Star of the Year'. Een interview met een jonge, enthousiaste en ambitieuze (risk & insurance) professional.

Ondanks zijn 34 lentes kan Gerjan Delhaas al bogen op een ruime werkervaring. Zonder diploma begon hij op zijn 18e al te werken in de *backoffice* bij een beleggingsadministratiekantoor in Leusden. In de periode rondde hij in de avonduren zijn VWO-studie af en later de HBO Opleiding Financial Services Management. "Een leuk bedrijf, maar ik wilde na enkele jaren in mijn werk een nieuwe kant op en dat kwam daar niet van de grond. Na vijf jaar ben ik overgestapt naar het consultancybedrijf Eiffel, waar ik ruim 6,5 jaar heb gewerkt als financieel adviseur voor financiële afdelingen van meerdere verzekeraars en andere organisaties. In die periode begon ik kennis te maken met Solvency II, gaf trainingen en heb ik als coach meerdere startende professionals mogen begeleiden. Ik kreeg de kans om heel veel nieuwe dingen uit te proberen; de kunst is om dan te stoppen als iets een keer niet helemaal bevalt."

SOLVENCY II

Gerjan Delhaas is iemand die naar eigen zeggen 'graag nieuwe dingen uitprobeert'. "Op een gegeven ben ik gaan bloggen waarin ik voor leken het een en ander ben gaan uitleggen over Solvency II. Dat vond ik een interessant onderwerp en ik heb daarop vele, doorgaans leuke reacties ontvangen. Voor een detacheringsklus bij AkzoNobel werd mij op een gegeven moment met het oog op de captive van de multinational gevraagd of ik iets wist van Solvency II. Na een gesprek ben ik aangenomen, aanvankelijk als assistent *controller insurance*. Al snel was er een goede klik, maar het duurde even voordat ik werd aangesteld als *Captive & Financial Manager Insurance*. In die functie was ik onder meer belast met het managen van drie *captives* en alle werkzaamheden die daaruit voortvloeien; daarnaast stuurde ik de operationele afdeling en boekhouding aan." In die periode volgde hij ook een MBA-opleiding, waarvoor hij in zijn afstudeerscriptie inging op het opstellen van een model gericht op het in kaart brengen van *business interruption* risico's in de *supply chain* (*contingent business interruption*). Hij kreeg internationaal bekendheid door een artikel hierover in *Captive Review*.

De studie én scriptie had in meerdere opzichten impact op het vervolg van zijn loopbaan. "Voor mijn scriptie heb ik onderzoek



Gerjan Delhaas: "Ik ervaar de samenwerking met de verzekeringsbranche in het algemeen als goed en prettig, al hangt dit in onze wereld van people's business regelmatig ook sterk van de persoon af. Dat neemt niet weg dat zaken natuurlijk altijd beter kunnen. Zo wordt er in mijn ogen links en rechts nog te veel in productoplossingen gedacht en minder in risico-oplossingen. Neem cyber, blockchain en Internet of Things. Ik zie te veel 'standaard' productoplossingen, die mijn inziens voor bedrijven als ons niet werken."

gedaan bij een 40-tal grote Europese ondernemingen en heb ik veel gesproken met experts uit het vakgebied. Aansluitend mocht ik vanuit de insurance-afdeling het project van de afsplitsing van de Chemicals-activiteiten van AkzoNobel begeleiden. Onder andere door het onderzoek en het project wist ik het op een gegeven moment: ik wil die hoek in. Bij AkzoNobel was dat op dat moment niet helemaal mogelijk, bij Unilever onstond er wel een kans." In mei van dit jaar maakte hij de overstap naar Unilever als *Corporate Insurance Manager*. In die functie werkt hij in een team van vijf medewerkers en is hij verantwoordelijk voor de *non life* verzeke-

Kennis delen is in mijn ogen vandaag de dag cruciaal, niet in de laatste plaats door nieuwe risico's die op ons afkomen

ringen op groepsniveau, het *captive*- en claimsmanagement en alles wat daarbij komt kijken. Daarin volgt hij Marc de Ruiter op die op zijn beurt Pieter Jansen is opgevolgd in de functie van *Director Corporate Insurance & Risk Control*.

JONGLEUR

Hoe zou je jezelf in vijf steekwoorden willen omschrijven? Delhaas moet er even over nadenken en antwoordt dan: "Als iemand met een helicopterview, een jongleur die meerdere ballen tegelijkertijd in de lucht kan houden, een netwerker, een kennisdeler en als iemand die openstaat voor andere ideeën."

Gevraagd naar de leuke en boeiende aspecten in zijn werk bij Unilever als *Corporate Insurance Manager* noemt hij prompt de enorme afwisseling en gevarieerdheid in de werk- en aandachtsgebieden en vooral het meedenken met directie en management op strategisch niveau. Daar was ik natuurlijk ook specifiek naar op zoek. Daarnaast geeft het internationale karakter een boeiende dimensie aan de functie en tegelijkertijd een enorme uitdaging om alles wereldwijd in goede banen te leiden. Overigens zie ik ook in de toenemende regeldruk in veel landen voor mij en mijn collega's een forse *challenge* voor een optimaal beheer van de internationale verzekeringsprogramma's."

Wat zijn daarentegen de voornaamste knel- en aandachtspunten in je werk? Delhaas hoeft niet lang na te denken over zijn antwoord: "De grootste uitdaging is tijd. Met een relatief klein team beheren we de verzekerbare risico's *all over the world*. Een immense klus. Dat betekent dat je constant bezig bent met prioriteiten stellen. Een groeiend punt van aandacht is daarnaast de toenemende consolidatie in de verzekerings- en makelaarsmarkt. Door recente fusies blijven er steeds minder aanbieders en dus keuzemogelijkheden over."

DUIDELIJKE VERZEKERINGSFILOSOFIE

Volgens Delhaas houdt Unilever er een duidelijke verzekeringsfilosofie op na, met een bewuste keuze welke risico's wel en niet door middel van een verzekeringspolis worden afgedekt. "We kijken hierbij onder andere naar voorspelbaarheid van schades, economische rendabiliteit en naar het gebruik van onze eigen *captive* of beschikbare capaciteit op de markt."

Desgevraagd geeft hij aan vanwege het internationale karakter van zijn bedrijf met voornamelijk *global players* te werken – *allround* verzekeraars aangevuld met enkele nichespelers – en daarnaast wereldwijd met de grote makelaars. "Daarbij steken we in op



Gerjan Delhaas (midden) tijdens de uitreiking van de 'Rising Star of the year' bij European & UK Captive Review Awards

duurzame *partnerships* en gaan we voor een hoge kwaliteit. We verlangen van al onze businesspartners dat ze actief met ons meedenken over onze risicoprofielen en passende, creatieve verzekeringsoplossingen en support bieden op die gebieden waar wij dat nodig achten."

MEER SAMENWERKEN

Hoe ervaar je samenwerking met de verzekeringsbranche? Delhaas: "In het algemeen als goed en prettig, al hangt dit in onze wereld van *people's business* regelmatig ook sterk van de persoon af. Dat neemt niet weg dat zaken natuurlijk altijd beter kunnen. Zo wordt er in mijn ogen links en rechts nog te veel in productoplossingen gedacht en minder in risico-oplossingen. Neem cyber, *blockchain* en *Internet of Things*. Ik zie te veel 'standaard' productoplossingen, die mijn inziens voor bedrijven als ons niet werken. Consultants, makelaars en verzekeraars kunnen zich misschien wat nadrukkelijker verdiepen in hoe het er in de praktijk aan toe gaat bij bedrijven om nog beter te kunnen begrijpen welke risico's zij lopen, maar vooral ook hoe zij hier mee omgaan. De praktijk is mijns inziens namelijk vaak anders dan de theorie, zeker in multinationale verzekeringsprogramma's."

Met het oog daarop zou het volgens hem een goede zaak zijn wanneer de markt nog meer investeert in het uitwisselen van kennis. "Voor een onderzoek tijdens mijn MBA heb ik eens geconstateerd dat er (te) weinig 'klant-ervaring' aan de kant van verzekeraars en makelaars zit. De uitdaging is om die kennis te vergroten, zodat zij een nog beter inzicht krijgen in onze werkwijze en specifieke wensen en behoeften en kunnen zij hun dienstverlening daar nog beter op inrichten. Of dat haalbaar is, is aan hen, maar ook aan ons. We kunnen niet zonder elkaar, samenwerken dus. En waar een wil is, is een weg." Meer samenwerken met elkaar – makelaar, verzekeraar, klant – is dan ook de boodschap die Delhaas aan de verzekeringsbranche zou willen meegeven. "Op meerdere terreinen. Kennis delen is in mijn ogen vandaag de dag cruciaal, niet in de laatste plaats door nieuwe risico's die op ons afkomen, waaronder cyber, *Internet of Things*, *blockchain*, etc. Op die manier kunnen we samen tot betere (product)oplossingen komen voor de risico's die bedrijven graag zouden willen verminderen of afdekken." ■

Leon Aelmans (BosBoon Expertise) over bijzonder 'huwelijk' techniek en letsel

Letselslachtoffers moeten bij schaderegeling nog meer centraal staan

Bij de start in 2014 werd al menig wenkbrauw gefronst en ook in de jaren erna wordt geregeld vreemd op gekeken naar de combinatie. Wat moet een (hoofdzakelijk) technisch expertisebureau als BosBoon Expertise met een letselschade-afdeling? Leon Aelmans, schade-expert, vakspecialist Letsel en partner, begrijpt die gedachte op zich wel, maar geeft daarnaast wel nadrukkelijk aan dat de praktijk van alledag aangeeft dat deze 'combi' minder bijzonder is dan menigeen denkt. "Het is bij ons in elk geval een 'huwelijk' dat profijtelijk is. We werken inmiddels nu al met vier letselschadeprofessionals, terwijl we momenteel een vacature hebben voor nummer vijf. En daar komen naar verwachting de komende twee jaar nog eens twee letselprofessionals bij. Daarnaast is BosBoon Expertise allang niet meer alleen CAR/technisch georiënteerd. Aansprakelijkheid, Marine/Transport, Property/Machinebreuk en Claim Services (BosBoon SchadeService) zijn naast Letsel belangrijke aandachtsgebieden van BosBoon Expertise."



Leon Aelmans: "Ik denk dat we het in het algemeen met z'n allen lang zo slecht niet doen, al is er volop ruimte voor verbetering. Tegen verzekeraars zou ik willen zeggen, denk aan je personeel en laat hen niet verdrinken in de hoeveelheid werk. En tegen sommige belangenbehartigers: zet het slachtoffer echt centraal in de schadebehandeling. Realiseer je terdege dat het echt om hem of haar gaat en niet om je eigen portemonnee."

Aelmans werkt sinds 1987 in de schaderegelingsbranche, aanvankelijk als schadebehandelaar bij Interpolis. Al snel trad hij in de voetsporen van zijn vader Leon Aelmans, die 32 jaar als letselschadebehandelaar heeft gewerkt, en koos hij voor een voortzetting van zijn loopbaan in het personenschademetier. "Ik heb het geluk gehad mijn opleiding en coaching gekregen te hebben van 'letselgoeroe' Gerrit Franssen. Van hem heb ik veel geleerd en heb ik mijn beroepsethiek meegekregen", aldus Aelmans, die na vier jaar Interpolis overstapte naar de Stichting Rechtsbijstand, waar hij acht jaar heeft gewerkt. Aansluitend werkte hij zeven jaar als personenschade-expert bij GAB Robins (nu Segdwick), waarna hij eveneens zeven jaar mede-eigenaar was van het letselbureau To the Point Expertise.

Vier jaar geleden stapte hij over naar BosBoon Expertise om daar als partner een letselafdeling op te zetten. Die bestaat verder uit Anita Geitenbeek, Hein Michels (direct mee overgestapt) en Mariska Pennings, collega's die hij op laatstgenoemde na al kende van zijn tijd bij To the Point Expertise. De afdeling houdt zich bezig met letselschaderegeling en toedrachtonderzoek, vooral in het kader van de AVB en daarnaast ook steeds meer op het gebied van medische aansprakelijkheid. Tot de opdrachtgevers behoren meerdere verzekeraars, onder wie ASR, NH1816, en sinds kort VVAA en MediRisk, eigen risicodragers bij gemeenten en enkele grotere bedrijven. "De makelaars weten ons ook prima te vinden, waarbij we gerust mogen stellen dat de steun van AON vanaf dag één ons een goede start heeft gegeven", vult Aelmans aan.



“De werkdruk voor de medewerkers bij verzekeraars is aan de (veel) te hoge kant, met name in de binnendienst. Dat vertraagt het afhandelingsproces en komt uiteindelijk ook de kwaliteit van het geleverde expertisewerk niet ten goede.”

PERSOONLIJK EN PRAGMATISCH

“We hebben inmiddels al aardig wat letseldossiers behandeld en groeien sterk: het afgelopen jaar met zo’n 30%, zowel qua omzet als het aantal opdrachtgevers. In 2019 verwachten wij wederom een groei van 20 à 30%, zeker nu opdrachtgevers ons meer en meer landelijk inzetten. Mede daardoor maakt onze omzet inmiddels een wezenlijk onderdeel uit van de totale omzet bij BosBoon Expertise”, zegt Aelmans. “Bovendien is er sprake van kruisbestuiving. Bij materiële schade is er geregeld ook sprake van letselschade en omgekeerd. Bovendien kun je bij letselschades ook te maken krijgen met b.v. woningaanpassingen; Daarbij komt de technische kennis van onze CAR- en Property- collega’s weer van pas.”

Gevraagd naar de kracht van de aanpak van BosBoon Expertise bij letselschades noemt Aelmans de combinatie van enerzijds warme, persoonlijke aandacht voor de letselslachtoffers en zijn/haar naasten en anderzijds een pragmatische en oplossingsgerichte in- en opstelling. “We houden er geen theoretische benadering op na, maar pakken door waar dat kan. Mede daardoor hebben we een goede naam en reputatie opgebouwd.” Waaraan moet een goede letselschaderegeling voldoen? Aelmans hoeft niet lang na te denken over het antwoord: “Oog hebben voor alle partijen, werken naar ieders’ tevredenheid, pragmatisch werken, maar in de eerste plaats ervoor zorgen dat je het letselslachtoffer echt (netjes) helpt.”

Elke schade-expert heeft een ‘schade van zijn leven’, een dossier waar een expert om wat voor reden dan ook met trots en voldoening op terugkijkt. Voor Leon Aelmans is dat het verhaal van een 16-jarige jongen die als gevolg van een bromfietsongeval langdurig letsel opliep, waarvan het herstelproces mede door vele noodzakelijke operaties met de nodige hobbels verliep en waarbij het zelfs lange tijd onzeker was of het met die jongen qua gezondheid, lichamelijke en geestelijke gesteldheid, wel goed zou komen. Ik heb die inmiddels 30-jarige jongeman en zijn ouders al die jaren begeleid en dan is het geweldig om te zien dat alles uiteindelijk goed is gekomen. Hij heeft nu een gezin met vrouw en kind en een prima functie op HBO-niveau.”

VERHARDING

Aelmans loopt inmiddels alweer zo’n 20 jaar mee in de letselschadewereld en is van mening dat er bij de manier waarop letselschades worden afgehandeld in de loop der jaren een zekere verharding is opgetreden, aan de WA-kant en belangenbehartigerskant. “Aan de andere kant lijken belangenbehartigers soms wat meer te kiezen voor ‘snel geld verdienen’ in plaats van het slachtoffer centraal te stellen. Wat dat betreft is de beroepsethiek wat verminderd. Ook zie ik dat de huidige generatie letselschadeprofessionals op zich goed opgeleid is – eigenlijk beter dan in ‘mijn tijd’ - maar dat ze in hun werk wat meer theoretisch te werk gaan en minder oog hebben voor het menselijk aspect. Volgens de GBL moet het slachtoffer meer centraal staan in de letselschaderegeling, maar de eerlijkheid gebiedt te zeggen dat er wat dat betreft nog wat enkele slagen te maken zijn.”

Aelmans ziet daarnaast het aantal letseldossiers gestaag toenemen. “Hoe dat komt, is ook voor mij de vraag. Zeker is in elk geval dat mensen mondiger en claimbewuster zijn geworden. Daarnaast gaan ook steeds meer professionals zelfstandig aan de slag als belangenbehartiger, wat in mijn ogen ook bijdraagt aan de groei van het aantal letseldossiers.” Wat zijn in jouw ogen momenteel de voornaamste knel- en verbeterpunten? “Naast de reeds genoemde verharding en het eigen financiële belang voorop stellen denk ik dat de werkdruk voor de medewerkers bij verzekeraars aan de (veel) te hoge kant is, met name in de binnendienst. Dat vertraagt het afhandelingsproces en komt uiteindelijk ook de kwaliteit van het geleverde expertisewerk niet ten goede.”

Tot slot, wat zou je de markt – verzekeraars en belangenbehartigers- mee willen geven? Aelmans: “Vooropgesteld, ik denk dat we het in het algemeen met z’n allen lang zo slecht niet doen, al is er volop ruimte voor verbetering. Tegen verzekeraars zou ik willen zeggen, denk aan je personeel en laat hen niet verdrinken in de hoeveelheid werk. En tegen sommige belangenbehartigers: zet het slachtoffer echt centraal in de schadebehandeling. Realiseer je terdege dat het echt om hem of haar gaat en niet om je eigen portemonnee.” ■

Er is in de loop der jaren een zekere verharding opgetreden in de manier waarop letselschades worden afgehandeld

Performancemonitor Volmacht 2017 moet inzicht in de markt verbeteren

Op verzoek van de NVGA heeft KoKo Kroup de performance van de leden van de NVGA over het boekjaar 2017 inzichtelijk gemaakt en vergeleken met de performance van alle verzekeraars tezamen en individuele verzekeraars actief in de volmachtmarkt. Arthur Goes, eigenaar van KoKo Kroup, geeft een nadere toelichting op het tot stand gekomen rapport en zijn persoonlijke visie op de volmachtmarkt.



WAT IS DE BELANGRIJKSTE DOELSTELLING GEWEEST VOOR HET OPSTELLEN VAN HET RAPPORT?

“Te pas en te onpas geven personen of organisaties hun mening over de *performance* van de volmachtmarkt. Vaak niet gehinderd door voldoende kennis en ervaring. Als je een fundamentele discussie wilt voeren over de toegevoegde waarde van het volmachtbedrijf, dan moet je deze baseren op feiten en cijfers. En niet zonder onderbouwing de boer op gaan en populistische vooroordelen uiten over de schaderatio, de kostenstructuur of het aandeel van *pools* of huismerken. De Performancemonitor Volmacht (Schade) is een prima initiatief van de NVGA om het inzicht in de markt te verbeteren en dient ertoe bij te dragen dat partijen met elkaar in discussie gaan over de inhoud.”

HOE LUIDT DE BELANGRIJKSTE CONCLUSIE IN HET RAPPORT?

“Dat de volmachtmarkt binnen de grootste verzekeringsbranches een lager dan gemiddelde schaderatio kent in het boekjaar 2017. En dat het marktaandeel van de NVGA-leden verder is gestegen tot 28,1% aan premievolume schadeverzekeringen. De NVGA is blij dat dankzij het in de afgelopen jaren gevoerde beleid de volmachtmarkt in 2017 een positieve bijdrage heeft geleverd aan de gemiddelde schaderatio. Niettemin onderschrijft de NVGA de mening van KoKo Kroup dat één waarnemingsjaar nog onvoldoende is voor een fundamentele eindconclusie. Ook blijkt uit het rapport dat meer inzicht in de kostenstructuur noodzakelijk is om tot een verantwoord



Arthur Goes is eigenaar van KoKo Kroup. Binnen de financiële dienstverleningssector is deze organisatie actief voor aanbieders, bemiddelaars, gevolmachtigden en serviceproviders op specifieke werkgebieden of organisatiethema's. “Ik verbaas mij nog het meest over de leegloop aan kennis en ervaring - tot op het hoogste niveau – bij verzekeraars. En dat terwijl juist ‘kennis’ het exclusieve domein zou moeten zijn van diezelfde verzekeraars.”

vergelijk te komen. De NVGA zal daarom onderzoeken op welke wijze zij opvolging kan geven aan de door KoKo Kroup aangegeven verbeterpunten.”

WAT IS DE VOLGENDE STAP IN HET STREVEN NAAR EEN DUURZAME VOLMACHTMARKT?

“De kwaliteit van uitvoering, de schaderesultaten en de kostenstructuur zijn de drie belangrijkste pijlers onder een duurzame volmachtmarkt. De NVGA werkt samen met haar leden en de verzekeraars aan de uitvoering en verbetering van het normenkader (Werkprogramma Risicobeheersing Volmacht). De schaderesultaten zijn nu eveneens inzichtelijk en vergelijkbaar gemaakt. Het is nu aan verzekeraars of DNB om meer transparantie te bieden ten aanzien van de interne kostenstructuur.”

Het zelfreinigend vermogen van de markt valt mij tegen

De kwaliteit van uitvoering, de schaderesultaten en de kostenstructuur zijn de drie belangrijkste pijlers onder een duurzame volmachtmarkt

WELKE BIJDRAGE KUNNEN VOLMACHTBEDRIJVEN ZELF LEVEREN AAN EEN DUURZAAM KANAAL?

“Het blijft jammer dat er nog steeds een handvol gevolmachtigd assurantiebedrijven actief is die keer op keer de vooroordelen bevestigen en de beeldvorming over de volmachtmarkt negatief beïnvloeden. Het zelfreinigend vermogen van de markt valt mij tegen. Verzekeraars hebben er blijkbaar belang bij dat deze partijen blijven bestaan. Laat ondertussen de individuele kantoren hun maximale bijdragen leveren aan de verduurzaming van de volmachtmarkt. De performancemonitor Volmacht is een prima instrument voor benchmarking. Volmachtbedrijven kunnen nu individueel hun eigen resultaten vergelijken met de resultaten van de totale volmachtmarkt of dezelfde type volmachtbedrijven. Op basis daarvan kunnen ze maatregelen nemen mocht dat nodig blijken.”

INZICHT IN DE MARKT VINDT U BELANGRIJK. WAAROM?

“Meer inzicht in en begrip van de onderliggende (markt)structuur dient ertoe bij te dragen dat het kennisniveau over de volmachtmarkt toeneemt. Ik verbaas mij nog het meest over de leegloop aan kennis en ervaring - tot op het hoogste niveau – bij verzekeraars. En dat terwijl juist ‘kennis’ het exclusieve domein zou moeten zijn van

diezelfde verzekeraars. Zij hebben zowel de markt als de klanten niet onder controle en kunnen nooit die goedkoopste flexibele fabriek zelf neerzetten. Uiteindelijk kunnen zij alleen nog maar duurzaam verdienen aan kennis! De balans is zoek. Vandaag de dag moeten verzekeraars er bijna toe overgaan om juist ook kennis in te kopen bij de gevolmachtigden. *Data science* wordt al actief door bepaalde kantoren gegenereerd, net zoals verzekeringstechnische kennis. De lagere schaderatio's binnen het volmachtbedrijf vormen een serieuze waarschuwing.”

WAT MAAKT HET VOLMACHTBEDRIJF ZO UNIEK?

“Het volmachtbedrijf heeft een uniek DNA en is volop in ontwikkeling. Binnen een duurzame volmachtmarkt ontstaat volop ruimte om extra klantwaarde expliciet toe te gaan voegen aan het klassieke waardemodel gebaseerd op operationele excellentie en kostenreductie. Denk aan de AVG of de onafhankelijke schadebehandeling. Het is het volmachtbedrijf dat het contract uitvoert dat gesloten is tussen de verzekeraar en de verzekeringnemer.” ■

De lagere schaderatio's binnen het volmachtbedrijf vormen een serieuze waarschuwing



De NVGA wil naar alle *stakeholders* transparantie bieden over de performance van haar leden. De Performancemonitor Volmacht 2017 (Schade) is dan ook voor iedereen beschikbaar en kan worden gedownload via de website van de NVGA. De NVGA zal ieder jaar de Performancemonitor Volmacht (Schade) in het najaar publiceren, kort nadat DNB de markttabellen via haar website beschikbaar heeft gesteld.

NVGA-leden groeien in 2017 harder dan de markt en behalen in meeste branches lager schaderatio



In het boekjaar 2017 is de omvang van de volmachtmarkt via de leden van de NVGA gegroeid met 9,2% tot € 3,1 miljard (bruto geboekte premie). De totale markt groeide in dezelfde periode met 2,3%. Het marktaandeel van deze gevolmachtigde assurantiebedrijven die lid zijn van de NVGA is gestegen tot 28,1% in 2017, zo blijkt uit de Performancemonitor Volmacht 2017 (Schade) die in opdracht van de NVGA is opgesteld door adviesbureau Koko Group. Hierin wordt de performance van de NVGA-leden over het boekjaar 2017 inzichtelijk gemaakt en vergeleken met de performance van alle verzekeraars tezamen en individuele verzekeraars actief in de volmachtmarkt.

Volgens het onderzoeksrapport kent de volmachtmarkt binnen de grootste verzekeringsbranches een lagere gemiddelde schaderatio in het boekjaar 2017 en heeft zij daarmee een positieve bijdrage geleverd aan de gemiddelde schaderatio, al benadrukt de NVGA wel dat één waarnemingsjaar onvoldoende is voor een fundamentele eindconclusie. De afwijking in positieve zin is het hoogst in de branche medische Varia (min 16,1%), gevolgd door de branche algemene aansprakelijkheid (min 10,6%), Motorrijtuigen (min 7,8%) en Brand en andere zaakschade (min 2%).

De schaderatio bij NVGA-leden valt in twee branches hoger uit: Schepen, luchtvaartuigen en andere transportmiddelen (+ 8,2%) en Overige Varia (+1,3%). “Over de verzekeringsbranche Rechtsbijstand kunnen geen conclusies getrokken worden. Zowel de cijfers afkomstig van DNB als de cijfers afkomstig van de NVGA geven geen representatief beeld van de werkelijkheid”, aldus de branche- en beroepsorganisatie voor de volmachtmarkt.

Uit de Performancemonitor Volmacht 2017 (Schade) blijkt daarnaast dat de gemiddelde kosten in % van de bruto verdiende premie binnen de totale markt 34,6% bedragen, exclusief de acquisitiekosten van 15,3%. Er is geen inzicht in de toerekening van de overheadkosten (5,3%), de vermogensbeheerkosten (0,1%) en de operationele kosten per distributiekanaal (Provinciaal, Volmacht, Beurs en Direct). Per individuele verzekeraar ontbreekt ook de uitsplitsing naar alle individuele kostencomponenten. De gemiddelde tekencommissie (inclusief kwaliteitsbeloning en de winstopslag

voor het gevolmachtigd assurantiebedrijf) binnen de volmachtmarkt bedraagt 10,5% van de bruto verdiende premie.

POSITIEVE BIJDRAGE

Vanuit het perspectief van groei en schaderatio kan volgens de onderzoekers van KoKo Kroup worden geconcludeerd dat de volmachtmarkt in 2017 een positieve bijdrage heeft geleverd. Ook blijkt dat meer inzicht in de kostenstructuur noodzakelijk is om tot een verantwoord vergelijk te komen. “Daarom zal de NVGA onderzoeken op welke wijze zij opvolging kan geven aan de door KoKo Kroup aangegeven verbeterpunten, bijvoorbeeld binnen de nieuw te ontwikkelen geïndividualiseerde beloningsstructuur. Het is aan de verzekeraars en DNB om te bepalen of en zo ja, op welke wijze zij een verdere bijdrage willen leveren aan ‘toenemend inzicht’”, aldus de NVGA.

VOORUITKIJKEN

Om het inzicht in de *performance* van het gevolmachtigde assurantiebedrijf te verbeteren is het volgens KoKo Kroup wenselijk dat:

- de indeling van verzekeringsbranches binnen de Volmacht Resultaat Analyse (VRA) gelijk getrokken wordt aan de indeling gehanteerd door de DNB;
- de data die de NVGA verzamelt vanuit meerdere doorsnedes inzichtelijk wordt gemaakt per risicodrager;
- de tekencommissie niet langer volledig wordt verantwoord onder de ‘Acquisitiekosten’, maar gedeeltelijk wordt opgenomen onder ‘Administratiekosten’ en ‘Schadebehandelingskosten’. De overige componenten die onderdeel uitmaken van de tekencommissie kunnen elders verantwoord worden;
- de transparantie en marktwerking wordt verbeterd door per individuele verzekeraar en per verzekeringsbranche de kostencomponenten apart te publiceren, uitgesplitst per distributiekanaal (Provinciaal, Volmacht, Beurs en Direct) en daarnaast de ‘Acquisitiekosten’ verder te verbijzonderen;
- verzekeraars inzicht verschaffen in de bestendige en consistente wijze van toerekening van de ‘Overheadkosten’ en ‘Vermogensbeheerkosten’ per distributiekanaal;
- alle rechtsbijstandsverzekeraars schadegegevens aanleveren voor verwerking binnen de VRA;
- de NVGA haar segmentatie naar type volmachtkantoor aanpast aan de gevolgen van de consolidatie en schaalvergroting binnen de volmachtmarkt. ■

Position Paper Verbond van Verzekeraars:

Er moet een nieuw belonings-systeem komen voor volmachten

“Beloning is een thema waar we niet omheen kunnen. Het huidige stelsel met alleen aandacht voor kosten en vooral generieke percentages is niet langer houdbaar. Het Verbond wil een transitie naar een nieuwe beloningssystematiek met als uitgangspunten flexibilisering, van volume naar waarde en van beloning gebaseerd op inspanning naar een beloning (mede) op basis van de daadwerkelijke waarde en het geleverde resultaat.” Dat stelt het Verbond van Verzekeraars in haar position paper ‘Volmachten. Samen verantwoordelijkheid nemen voor een duurzame volmachtketen’. Hierin gaat de verzekeraarsorganisatie in op actuele en toekomstige ontwikkelingen aan de hand van enkele thema’s: Klantbelang centraal, duurzame volmachtketen, risicobeheersing en technologie. “Waar mogelijk willen we onze doelstellingen hieromtrent in samenwerking met geïmmandateerde agenten/ NVGA ontwikkelen en realiseren.”

Met een premievolume van ongeveer 3,5 miljard euro zijn geïmmandateerde agenten voor verzekeraars van grote waarde, schrijft het Verbond, volgens wie beide beroepsgroepen ook de komende jaren gemeenschappelijk zullen optrekken. “Daarvoor is wederzijds vertrouwen en respect voor ieders eigen rol en verantwoordelijkheid van groot belang. Verzekeraars en geïmmandateerde agenten moeten samen komen tot een gemeenschappelijke visie en strategische agenda. Niet alleen om nieuwe onderwerpen te kunnen adresseren, ook om de lopende trajecten zoals klantbelang centraal (KBC), Datakwaliteit en Risicobeheersing te kunnen afronden en waar mogelijk te versnellen.”

MARKTONTWIKKELINGEN

In het *position paper* benoemt het Verbond enkele marktontwikkelingen, waaronder nieuwe samenwerkingsvormen en ontwikkelingen op specifieke, bredere maatschappelijke ontwikkelingen als de opkomst van Kunstmatige Intelligentie, *blockchain* en digitalisering en de consolidatiegolf bij zowel verzekeraars, intermediair als geïmmandateerde agenten (in twee jaar tijd van 330 naar 270).

“Voor verzekeraars is het vaak een uitdaging om al deze veranderingen bij te houden, evenals het goed vertalen van deze veranderingen naar de volmachtketen. De sector kan niet achteroverleunen. Deze tijd vraagt meer dan ooit om innovatief ondernemerschap en alertheid om aan de eisen die nieuwe wet- en regelgeving stellen te voldoen”, aldus het Verbond, volgens wie er nieuwe samenwerkingsverbanden ontstaan. “Onder meer om werkprocessen efficiënter in te kunnen richten, meer grip te hebben op risico’s en/of om in te kunnen spelen op nieuwe technologische ontwikkelingen. Daarnaast zorgen branchevervaging en de komst van nieuwe spelers voor de noodzaak om vertrouwde verdienmodellen tegen het licht te houden en waar nodig te veranderen.”

RENDEMENT BLIJFT PUNT VAN ZORG

Het rendement in de volmachtmarkt, in het bijzonder ten aanzien van volmachten, blijft volgens de verzekeraarsorganisatie een onderwerp van zorg. “Aandacht is er ook voor de sterke groei bij serviceproviders door de uitbesteding van administratieve taken

bij provinciale intermediairs. Ook consolidatie blijft een belangrijk thema, door samenwerking tussen geïmmandateerde agenten of door overnames. Daarnaast wordt veel vreemd kapitaal beschikbaar gesteld door banken en *private equity* partijen waardoor geïmmandateerde agenten in de samenwerking per saldo verder van verzekeraars zijn komen te staan.”

Een belangrijke uitdaging, zo vervolgt het Verbond, is om de balans te vinden tussen enerzijds de flexibiliteit en efficiëntie die zo kenmerkend is voor de volmachtketen en anderzijds voldoende mate van uniformiteit om in te kunnen spelen op nieuwe technologieën en controle over de uitbesteding. “Sturing, regie en verantwoording zijn niet alleen van bedrijfsmatig belang maar ook essentieel voor de relatie met de toezichthouder. Met name op het gebied van databeheer komen nieuwe vragen op ons af. Verzekeraars zullen hun geïmmandateerde agenten meer moeten informeren over de echt belangrijke thema’s om samen te kunnen bouwen aan een toekomstbestendige keten. Geïmmandateerde agenten zullen op hun beurt sneller moeten acteren wanneer verzekeraars daar om vragen in het licht van de uitbestedingsrelatie.”

KLANTBELANG CENTRAAL

Kostenefficiënt, nuttig, veilig en begrijpelijk zijn de criteria die de AFM heeft gesteld aan (nieuwe) financiële producten. “Verzekeraars zien dit als onmisbare bouwstenen om de klanttevredenheid te vergroten en het vertrouwen in de sector te versterken. Klanten die hun verzekeringen bij een geïmmandateerde agent hebben ondergebracht, moeten hetzelfde serviceniveau ervaren als bij het provinciale/directe kanaal”, aldus het Verbond, dat vindt dat de keten weg moet blijven van activiteiten, waarbij sprake kan zijn van asymmetrische informatie. “Het is niet in het belang van de klant wanneer klanten worden belemmerd in het maken van de gewenste keuze of financieel nadeel berokkenen, bijvoorbeeld door het in rekening brengen van niet eerder gecommuniceerde overstapkosten.” Vanuit klantbelang maar ook om reputatieschade te voorkomen, moet de keten volgens de verzekeraarsorganisatie zelf alert zijn op kwaliteitsaspecten en ingrijpen wanneer deze in gevaar komt.

“Iedereen heeft daarin een zelfstandige plicht. Of het nu een aanbieder is die een bemiddelaar inschakelt en diensten uitbesteedt of een gevolmachtigde die de adviseur/bemiddelaar ondersteunt. Vanwege de toenemende complexiteit van de keten, vraagt het thema Klantbelang Centraal meer aandacht”, stelt het Verbond, wiens uitgangspunten voor de volmachtketen zijn:

- Hoge klanttevredenheid op alle facetten van dienstverlening in de keten;
- De klant betaalt voor dienstverlening door middel van provisie, *fee* en/of abonnementskosten;
- Geen onverwachte kosten voor de klant;
- Klanten zijn in staat om goede keuzes te maken door tijdige – dus vóórdat een contract gesloten is – en transparante informatievoorziening;
- Klantbelang staat centraal in de gehele volmachtketen;
- Zelfregulering die voor verzekeraars geldt, is in de uitbestedingsrelatie één-op-één bindend voor gevolmachtigd agenten.

Doelstellingen Verbond mbt klantbelang centraal

Om de klanttevredenheid te vergroten, zal het Verbond een ‘Leidraad klantbelang centraal’ ontwikkelen. Deze leidraad maakt duidelijk waar gevolmachtigd agenten aan moeten voldoen in het kader van de eisen van de AFM rondom ‘Klant Belang Centraal’. Verzekeraars en gevolmachtigd agenten zullen deze leidraad samen opstellen. Een gemeenschappelijk kader biedt tevens efficiëntie voordelen, waarbij iedere verzekeraar ruimte houdt voor een eigen invulling.

DUURZAME VOLMACHTKETEN

Voor een duurzame volmachtketen is een gezonde financiële huishouding noodzakelijk, benadrukt het Verbond. “Op dat punt bestaan de nodige zorgen, zowel bij verzekeraars als bij gevolmachtigd agenten. Het is de verantwoordelijkheid van verzekeraar én gevolmachtigd agenten een positief rendement (CRvp) te realiseren. Het rendement voor verzekeraars is de afgelopen jaren structureel onder de maat gebleven. Dat vormt een bedreiging voor de continuïteit op korte termijn en laat ook onvoldoende ruimte om te kunnen investeren in de toekomst. Daardoor bestaat het risico dat partijen zich terugtrekken, wat vaak niet in het belang van de klant is. Daar ligt een gezamenlijke uitdaging, ook omdat ketenpartners invloed hebben op de kosten en opbrengsten van verzekeraars.”

De samenleving verwacht dat de keten zo efficiënt mogelijk werkt. “Toch zijn de kosten in de volmachtketen, zowel nominaal als procentueel, toegenomen. Dit vraagt dat er efficiënter en effectiever wordt gewerkt. Ook vanuit een lange termijn strategie wordt gekeken naar efficiëntie door gezamenlijke inkoop bij toeleveranciers”, aldus het Verbond, dat daarnaast aangeeft dat een duurzaam beter rendement alleen mogelijk is door de schadelast meer in de greep te krijgen. “Eerder dan over de prijs en de productkenmerken moet het in de toekomst gaan over de toegevoegde waarde van dienstverlening, zoals aandacht voor de klant, foutloosheid en snelheid.”

Doelstellingen Verbond mbt duurzame volmachtketen:

- een analyse van de omvang van de kosten ten opzichte van de toegevoegde waarde bij alle betrokkenen in de volmachtketen. Dat biedt de basis voor besluiten om de efficiëntie en/of effectiviteit te verbeteren;
- centralisatie van inkoop van diverse diensten, zoals UBO etc.;
- rationalisatie en/of harmonisatie van nietcomplexe producten;
- verdere verbetering en professionalisering van het portefeuillebeheer, waaronder het tijdig/frequent uitvoeren van analyses en opstellen van verbetermaatregelen.

ONTWIKKELING RENDEMENT GEVOLMACHTIGD AGENTEN (BELONING)

Het Verbond geeft aan dat het algemeen bekend is dat gevolmachtigd agenten te maken hebben met een druk op het rendement. “Meer efficiëntie is noodzakelijk om de kosten beter te beheersen. Het is nu al zichtbaar dat veel gevolmachtigd agenten gebruik maken van nieuwe technologieën, bijvoorbeeld om acceptatie, administratie en schadebehandeling geheel of gedeeltelijk te digitaliseren. Ook verzekeraars moeten alert zijn op de kosten die voor rekening komen van het volmachtbedrijf.”

De toename van de kosten betreft met name extra comptabele kosten voor VPI, UBO/Sanctiewet, portefeuillemanagement, etc. Deze kosten zijn minder zichtbaar maar wel noodzakelijk en leiden tot discussies over de hoogte van de CRvp normering. “Dat mag de aandacht niet afleiden van de collectieve verantwoordelijkheid om de volmachtketen effectiever, beter en daarmee duurzaam rendabel te houden.

Doelstellingen Verbond mbt ontwikkeling rendement/beloning GA:

- een objectieve analyse van het verdienmodel van de integrale volmachtketen;
- feitelijke analyse van premies, schades en kosten op basis van geconsolideerde en geanonimiseerde brondata;
- visievorming op basis van deze analyse in de dialoog tussen volmachtgevers en gevolmachtigd agenten;
- ontwikkeling van toekomstscenario's, met aandacht voor efficiëntie- en effectiviteitsverbetering die nodig zijn voor voldoende investeringsruimte om het klantbelang en de concurrentiepositie te borgen;
- wegen zoeken om meer waarde gerelateerd te kunnen belonen.

RISICOBEBEERSING

Risicobeheersing omvat een tweetal speerpunten die de basis vormen voor het terugwinnen van het vertrouwen in de financiële sector en het bouwen aan een duurzame toekomst: risicobeheersing volmachten en datakwaliteit. Het Verbond wil de voor de volmachtketen lopende trajecten op het gebied van risicobeheersing afmaken en waar mogelijk versnellen met marktbrede oplossingen.

Doelstellingen Verbond mbt risicobeheering:

- Vernieuwing in de uitvoering van concurrentiële audits (frequenter, dynamischer en 'uitvoerbaar op afstand');
- Werkprogramma Risicobeheersing jaarlijks actualiseren op grond van nieuwe risico's en gewijzigde wet- en regelgeving;
- Onderzoeken of het Werkprogramma Risicobeheersing op termijn nog voldoet ten aanzien van specifieke uitbestedingsrisico's die samenhangen met de verschillende bedrijfsmodellen en profielen van de gevolmachtigd agenten.

DATAKWALITEIT

Een gevolmachtigd agent moet doordringen zijn van diens rol en verantwoordelijkheid om bij te dragen aan de juiste data van een verzekeraar", aldus het Verbond, volgens wie er inmiddels veel stappen zijn gezet om de datakwaliteit te verbeteren:

- er is een protocol Schade en Inkomen opgesteld dat goed is ontvangen in de volmachtketen;
- er vindt sturing plaats op de aanlevering van de benodigde bestanden;
- bestanden worden getoetst op inhoud en onjuistheden worden teruggekoppeld aan de volmachten of systeemhuizen.

"Ondanks deze inspanningen en het al behaalde resultaat is de eindstreep nog niet in zicht en wint het dossier aan urgentie. Het ontbreekt aan een eenduidige inrichting van de vastlegging van data in de verzekeringstechnische administratie. Dat vormt een hindernis om datakwaliteit verder te verbeteren. Daarom moeten verzekeraars en gevolmachtigd agenten nieuwe stappen zetten om de kwaliteit van de data te verbeteren", aldus het Verbond.

Doelstellingen Verbond mbt datakwaliteit

- Uniforme inrichting van verzekeringstechnische administratie binnen de volmachtketen middels een convenant;
- Ontwikkelen van een gezamenlijke 'wasstraat' om de verzekeringstechnische administratie van gevolmachtigd agenten te laten voldoen aan het protocol. De 'wasstraat' wordt ook ingezet worden voor bestanden die overgaan van de provinciale administraties naar volmacht;
- Continue kwaliteitsverbetering door monitoring en bijsturing. Dit wordt mogelijk gemaakt door een gezamenlijk dashboard.

verlengingsproces. *Robotics* en kunstmatige intelligentie zullen het procesbeheer ondersteunen, verbeteren, versnellen en efficiënter maken. De *Internet of Things* (IoT) vormt een bron voor datamodellen. Het verrijkt de data, waardoor betere analyses mogelijk zijn. Het kan ook een belangrijke rol spelen bij preventie. Databeheer geldt als de basis voor de bedrijfsvoering van verzekeraars. Dat is altijd al zo geweest maar wordt door huidige en nieuwe technologieën alleen maar belangrijker. Bijvoorbeeld voor het doen van voorspellingen."

Het Verbond zet in op uniform gebruikte standaarden en methodieken binnen de keten. Zo zal STP met behulp van de Volmacht Producten Interface (VPI) verder invulling krijgen. Deze interface – volgens de standaarden van AFD (SIVI) – geeft een extra impuls aan de uniformering van bedrijfsprocessen, efficiëntie en de interactie tussen verzekeraars en gevolmachtigd agenten. "Gebruik van VPI (met name VPI prolongeren, maar ook VPI schademelding en acceptatie) heeft voor verzekeraars de hoogste prioriteit."

Doelstellingen Verbond mbt technologie:

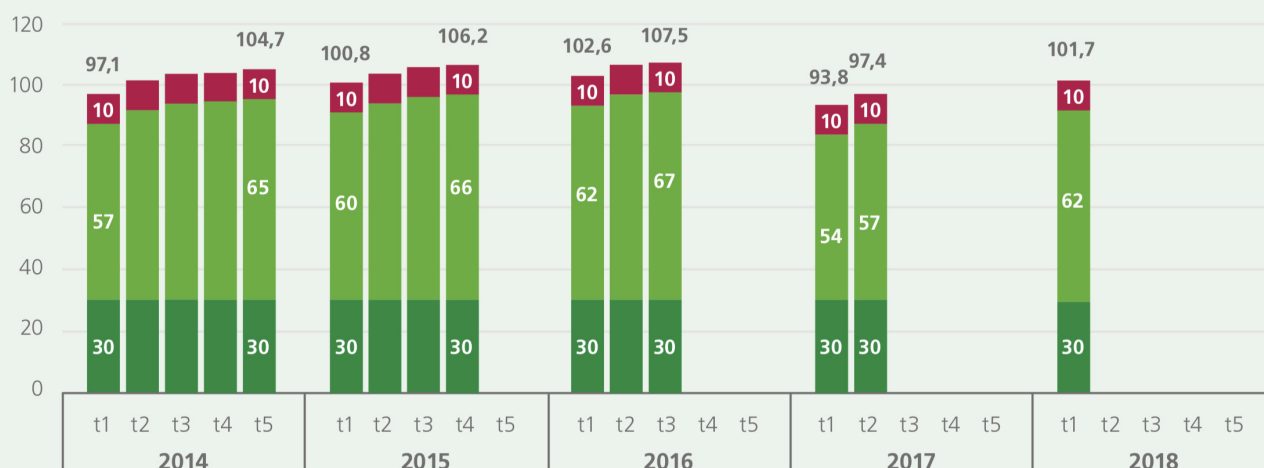
- Technologie inzetten voor het efficiënter en beheersbaar maken van de keten;
- Uitwerken randvoorwaarden/standaarden waaraan technologische ontwikkelingen binnen de volmachtketen moeten voldoen;
- Een vooronderzoek instellen naar de mogelijkheden voor de toepassing van *blockchain*, *robotics* en kunstmatige intelligentie binnen de volmachtketen;
- Ontwikkelen van een code of conduct met de NVGA ten aanzien van het gebruik van data;
- Samen met NVGA tot een vernieuwingsagenda komen rond de innovaties die we willen ondersteunen

TECHNOLOGIE

Over technologie schrijft het Verbond in zijn *position paper*: "Straight Through Processing (STP), *blockchain*, *Internet of Things* (IoT), *Robotics* en Kunstmatige Intelligentie zullen tot grote veranderingen leiden. Blockchain kan als grote disruptor ingezet worden bij contractformalisatie, contractadministratie en het *pool*-

Grafiek 1. Volmacht: Combined ratio per schadejaar, % van verdiende premie (CRvp)* (bron: Solera/VRA)

▼ belonings%** ▼ schade% ▼ kosten%***



* Gegevens per 31/12 voor boekjaar 2014 t/m 2017 en per 31/08 voor boekjaar 2018.

** Provisie (vergoeding adviseur) en tekencommissie (vergoeding volmachtneer).

*** Kosten voor bijvoorbeeld Fish, Friss, UBO, VRA, VPI, Atosi, herverzekeringslast, waarborgfondskosten en maatschappijkosten (bijvoorbeeld: volmacht-teams, Accountmanagement, letselschadebehandeling, buitenlandschades, grote schades, etc.). LET OP: de hier gepresenteerde kosten betreffen een voorbeeld en zijn per maatschappij verschillend. In dit voorbeeld is géén winstmarge voor de verzekeraar opgenomen.

Weergegeven is de ontwikkeling van het schadepercentage over 5 jaar, de zogenaamde "uitloop schade" van t1 tot en met t5.

Verbond: Klantbelang centraal in volmachtkanaal

Het Verbond van Verzekeraars wil samen met gevolmachtigd agenten een gemeenschappelijk kader ontwikkelen met daarin criteria om het klantbelang te waarborgen. Dat valt te lezen in het *position paper* 'Volmachten 2018', waarin de verzekeraarsorganisatie de agenda van de komende jaren beschrijft. Andere thema's waar het Verbond zich op wil richten, zijn kostenreductie, risico- beheersing, datakwaliteit en innovatie. In 2019 gaat het Verbond verder in gesprek met de brancheorganisatie van gevolmachtigd agenten (NVGA) over het gezamenlijk moderniseren van de keten, zo schrijft het Verbond in een persbericht over de position paper.

Verzekeraars kunnen delen van hun primaire werkzaamheden uitbesteden aan andere partijen. Dat doen zij door een volmacht te verlenen. Met een premievolume van 3,5 miljard euro zijn gevolmachtigd agenten voor verzekeraars van grote waarde. Verzekeraars zijn zelf verantwoordelijk voor de uitbesteding en kunnen daarop door toezichthouders aangesproken worden. Door een veranderende verzekeringsbranche, maatschappelijke ontwikkelingen en nieuwe technische mogelijkheden vinden verzekeraars het belangrijk om de samenwerking met volmachten verder te moderniseren.

KLANTBELANG CENTRAAL

Het Verbond vindt dat klanten ook in het volmachtkanaal moeten kunnen rekenen op een goede kwaliteit aan dienstverlening. De criteria die de AFM hiervoor stelt, zijn voor het Verbond het uitgangspunt. Het Verbond wil samen met gevolmachtigd agenten een leidraad ontwikkelen die de gevolmachtigd agenten helpt te voldoen aan de principes van het 'klantbelang centraal'.

Naast meer aandacht voor het klantbelang, richt het Verbond zich in de agenda ook op datakwaliteit. Door de invoering van het Solvency II-regime en daarbij horende rapportageverplichtingen wordt het steeds belangrijker om de datakwaliteit van de verzekeringsadministratie op orde te hebben. Gevolmachtigd agenten hebben hierbij een belangrijke verantwoordelijkheid. Op dit moment ontbreken richtlijnen tussen verzekeraars en gevolmachtigd agenten over het vastleggen van data. Daarom pleit het Verbond voor een uniforme inrichting van de administratie, waarbij de kwaliteit continu gemonitord wordt.

Via deze link kunt u de volledige position paper downloaden:

<https://www.verzekeraars.nl/media/5653/vv-popa-volmachten-07-002.pdf>.

Tien jaar fatale woningbranden: tijd voor aanscherping van wetgeving

Door René René Hagen, lector brandpreventie bij de Brandweeracademie van het Instituut Fysieke Veiligheid (IFV)

De afgelopen tien jaar kwamen in ons land 311 mensen om bij 287 woningbranden. Steeds meer ouderen en steeds meer beperkt of niet-zelfredzame personen zijn slachtoffer van een brand. Roken, waardoor een stoel, bank of matras vlamvat, is de belangrijkste oorzaak van brand. Sinds de invoering van de zelfdovende sigaret in 2011 is het aantal slachtoffers door roken niet afgenomen.

Dit zijn de belangrijkste conclusies uit de trendanalyse *10 jaar fatale woningbranden* onderzocht. De brandweer heeft met het programma *Brandveilig leven* een belangrijke bijdrage geleverd aan het terugdringen van het aantal fatale woningbranden. Nu is de overheid aan zet.

LESSEN TREKKEN

Uit de trendanalyse zijn een aantal lessen te trekken. Voor mensen die beperkt of niet-zelfredzaam zijn, zijn rookmelders alleen onvoldoende effectief. Deze mensen kunnen namelijk niet snel genoeg vluchten. Een mobiele sprinkler of een op de waterleiding aangesloten sprinkler is dan een goede aanvulling.

Roken is en blijft de belangrijkste oorzaak van brand. Daarom pleiten wij al langer voor het gebruik van minder brandbaar kunststofschuim in meubilair en matrassen. Tenslotte blijft het advies om binnendeuren te sluiten voor het slapen gaan onverminderd van kracht. Gesloten deuren zorgen ervoor dat de verspreiding van giftige rook – de grootste bedreiging bij brand – wordt beperkt. Bewoners hebben hierdoor meer kans en tijd om veilig te vluchten.

BRANDVEILIG LEVEN

Door middel van het programma *Brandveilig leven* heeft de brandweer zich de afgelopen jaren gericht op het voorkomen van brand en het vergroten van zelfredzaamheid en veiligheidsbewustzijn. De brandweer geeft voorlichting op scholen, legt bezoeken aan huis af en voert campagnes met partners zoals de Nederlandse Brandwonden Stichting. De meerwaarde van al deze initiatieven is zichtbaar: het aantal fatale woningbranden is in de afgelopen tien jaar licht gedaald.

Maar er zijn grenzen aan wat we kunnen bereiken met *Brandveilig leven* en het stimuleren van de eigen verantwoordelijkheid. De overheid is nu aan zet. Ik signaleer dat beleid op de volgende drie punten niet toereikend is.

- **Vergrijzing:** verminderd zelfredzame mensen woonachtig in seniorencomplexen kunnen, als zij uit hun appartement vluch-



ten, vervolgens niet veilig het complex uitkomen. In tegenstelling tot verzorgingstehuizen gelden voor seniorencomplexen namelijk geen aanvullende brandveiligheidseisen.

- **Brandbaarheid van meubilair:** het is nu niet mogelijk om in Nederland brandveilige meubels te kopen. De overheid moet producenten meer stimuleren dergelijke meubels te produceren.
- **Doden veroorzaakt door roken:** de testmethodes van de zelfdovende sigaret moeten worden aangescherpt aangezien deze niet realistisch zijn.

Voorlichting en beïnvloeding van gedrag door middel van *Brandveilig leven* zijn effectief gebleken, maar het is tijd dat de wetgeving wordt aangescherpt. Wij denken graag mee!

Op de website van het IFV - www.ifv.nl - is het rapport 10 jaar fatale woningbranden onderzocht te downloaden. Ook is daar een infographic beschikbaar met daarin de belangrijkste cijfers. ■

Bron: Brandveilig.com, IFV
Foto: IFV

Omar Alshahed, van voormalige Syrische vluchteling tot acceptant bij VIVAT

Ooit wil ik hier mijn eigen verzekeringsbedrijf beginnen

Omar Alshahed is sinds oktober 2018 in dienst bij VIVAT als acceptant schadeverzekeringen. De voormalige vluchteling uit Syrië baarde opzien met zijn open sollicitatie via LinkedIn naar een baan in de verzekeringsbranche. Voordat hij voor de oorlog in Syrië vluchtte, heeft hij in 2008 zijn accounting-studie aan de Damascus Universiteit afgerond en werkte hij gedurende ruim vier jaar in de verzekeringsbranche, onder meer als senior underwriter bij Arab Orient Insurance Company in Damascus, onderdeel van de Al Futtaim Group, en als makelaar bij Al-Alaqeela Takaful (Royal London 360/Generali). Op verzoek van Risk & Business vertelt hij over zijn vlucht uit Syrië, zijn eerste periode in Nederland en zijn wens om in de verzekeringsbranche te werken.



Omar Alshahed plaatste in juli en augustus 2018 twee LinkedIn-berichten, dat hij op zoek was naar een baan in de verzekeringsbranche. Deze oproepen leverden hem maar liefst meer dan 200 reacties op. "Dat waren er veel meer dan wat ik verwacht en gehoopt had. Het gaf mij een goed en ook wel een beetje trots gevoel. Daarnaast heeft het mij de kracht en energie gegeven om door te gaan en niet op te geven."

De gruwelijke oorlog in Syrië duurt al ruim zeven jaar. Het voortdurende conflict heeft inmiddels aan honderdduizenden mensen het leven gekost. Miljoenen Syriërs zijn gevlucht. De meeste Syriërs zijn op de vlucht binnen hun eigen landsgrenzen (6,6 miljoen). Ruim 6,3 miljoen Syriërs zijn naar een ander land gevlucht. Naarmate het conflict langer duurt, raakt het spaargeld van de Syriërs in eigen land op en moeten zij hun bezittingen verkopen: 69% van alle mensen die nog in Syrië wonen, leeft onder de armoedegrens.

VLUCHT

De levensgevaarlijke overtocht naar Europa eist zijn tol. In 2018 zijn al meer dan 2.000 mensen omgekomen. Cijfers tonen aan dat in

2017 op de route tussen Libië en Italië één op de 42 vluchtelingen verdronk. Dit jaar is dat aantal gestegen naar één op de 18. Maar ook als mensen deze tocht overleven, wijkt het gevaar niet. Mensen die verder reizen krijgen regelmatig te maken met allerlei vormen van geweld.

Wanneer hij begint te vertellen over zijn vluchtpogingen overvalt je een gevoel van ongeloof. Ondenkbaar anno 2018 dat zo dichtbij zoveel angst en drama bestaat. Op 5 augustus 2014 – de verjaardag van zijn vrouw – vertrok hij uit Syrië. Vanuit Turkije (Istanbul, Izmir en Marmaris) heeft hij drie pogingen gedaan om naar een Grieks eiland te komen. Tijdens één van deze pogingen werd zelfs

De directheid van de Nederlanders is wel een verschil, waar ik aan moest wennen



"Mijn passie is om medemensen te stimuleren om nooit op te geven, door te gaan en alles te geven. Hiermee overwin je de uitdagingen van het leven en ben je een succesvol medewerker."

de motor van hun rubberboot midden op zee eraf gehaald door de politie en dobberden ze midden in de nacht op zee tussen Turkije en Griekenland. Een andere vlucht poging eindigde in een driedaagse opsluiting. Omar kon zijn familie niet informeren dat hij nog in leven was.

"Na mijn vrijlating schoot het even door mijn hoofd om terug te gaan naar Syrië. Ik was moe, bang, teleurgesteld, verzwakt en verward. Uiteindelijk heb ik toch doorgezet". Vanuit Marmaris werd hij met een vrachtwagen naar een punt dichtbij zee gebracht en wachtte daar ruim 24 uur in de kou tot uiteindelijk de beloofde boot kwam. Hij arriveerde op 16 september 2014 op Samos. Hier sliep hij in het vluchtelingen kamp met een matras en een deken in de buitenlucht. Twee weken later had hij de papieren rond voor de reis van Samos naar Athene. Vanuit Athene reisde hij naar Düsseldorf, waar hij op 11 oktober 2014 aankwam met nog 20 dollar op zak.

EERSTE MAANDEN IN NEDERLAND

Omar verbleef vanaf oktober 2014 de eerste 9 maanden in diverse vluchtelingenkampen. Vanaf juni 2015 woont hij in Amsterdam. "Ik kom uit Damascus. Voor mij een logische stap om naar Amsterdam te gaan in plaats van naar Zwolle of een kleine plaats in Nederland". Na het afronden van het inburgeringsprogramma ontving hij in juni 2015 een verblijfsvergunning.

Vanaf dat moment mocht hij gaan werken. Hij is gestart bij een Turkse groenteboer, die wat handjes kon gebruiken om met kisten groente en fruit te sjouwen. Ondanks dat Omar nergens te beroerd voor is, zag zijn Turkse werkgever dat deze werkzaamheden te zwaar waren en bood hem de functie van kassamedewerker aan. Hier heeft hij al veel van de Nederlandse taal opgestoken. Zijn vrouw, schoonmoeder en schoonvader - die in april 2018 is overleden aan de gevolgen van kanker- zijn inmiddels uit Syrië overgekomen en is hij de trotse vader geworden van een zoon.

LINKEDIN OPROEP

Na vele afwijzingen op de sollicitatiebrieven die Omar stuurde, plaatste hij in juli en augustus 2018 twee LinkedIn-berichten, dat hij op zoek was naar een baan in de verzekeringsbranche. Deze oproepen leverden hem maar liefst meer dan 200 reacties op. "Dat waren er veel meer dan wat ik verwacht en gehoopt had. Het gaf mij een goed en ook wel een beetje trots gevoel. Daarnaast heeft het mij de kracht en energie gegeven om door te gaan en niet op te geven."

Omar heeft bewust voor een verzekeraar gekozen en niet voor een expertisebureau of voor andere aanbiedingen. In de eerste plaats omdat hij in Syrië ervaring heeft opgedaan bij een (internationale) makelaar en verzekeraar. Maar bovenal omdat hij het leuk vindt om in deze sector te werken en zich hierbij comfortabel voelt. "In Syrië werd ik gewaardeerd voor de manier waarop ik mijn werk deed. Ik ben *dedicated tot mijn cliënts*."

VIVAT PAST BIJ ME

Een grote internationale verzekeraar past bij hem, zijn talent, ervaring en zijn studie. Hij is Vivat dankbaar voor het gegeven vertrouwen. "Het eerste en tweede sollicitatiegesprek gaf mij motivatie. Zij zagen bij mij een grote 'drive' en enthousiasme bij je. Vivat had er vertrouwen in dat ik zou slagen en daarin wil ik hen niet teleurstellen."

Bij Vivat houdt hij zich bezig met aanvragen en opzeggingen op het gebied van auto-, reis-, rechtsbijstand-, inboedel- en opstalverzekeringen. Hij voelt zich thuis in deze *business*. Ik vind het plezierig om hier te werken. Ze geven me vertrouwen en zien resultaten. Dat voelt heel goed en motiveert." Ook over de opvang door zijn collega's is hij goed te spreken. "Als ik een vraag stel of advies vraag, wil iedereen me helpen en denken ze mee. Vooral bij de Nederlandse taal heb ik nog veel hulp nodig. Vooral het lezen is best lastig."

Ik heb bewust gekozen voor een verzekeraar, vooral omdat ik het leuk vindt om in deze sector te werken en mij hierbij comfortabel voel

VERSCHILLEN

De verschillen tussen Nederlanders en Syriërs zijn niet groot. Voordat de oorlog uitbrak was Damascus een bloeiende wereldstad. Niet anders dan Amsterdam met een universiteit, economische welvaart en alle zaken die bij een hoofdstad horen. Ook de werkhouding is niet verschillend. Dit blijkt wel uit een recent verschenen artikel dat meer dan 90% van de Syrische vluchtelingen geen bijstandsuitkering meer nodig heeft. In 2018 vroegen 3.800 Syriërs een uitkering aan. Hiervan kregen 3.600 Syriërs een baan.

De directheid van de Nederlanders is wel een verschil, waar hij aan moest wennen. Hij noemt hier het voorbeeld van de oncoloog die tegen zijn schoonvader vertelde hoe zijn medische toestand was op dat moment en dat hij nog maar zes maanden te leven had. Zijn schoonvader is ook in april overleden. Ook ervaart Omar een hogere werkdruk, dan in Syrië. Wat hij overigens geen probleem vindt. Een verschil in de verzekeringsbranche is, dat in Syrië alleen mensen die geld ervoor hebben een verzekering afsluiten. Ongeveer 30% heeft een ziektekostenverzekering. De regering zorg voor een basisverzekering en ziekenhuizen. Bij een autobotsing wordt dit meestal onderling opgelost en komt er geen verzekering aan te pas. De internationale verzekeringsregels gelden daar en hier.

TERUGKEER

Ondanks de verwoestingen en de aanhoudende conflicten in Syrië besluit een kleine groep Syriërs terug te keren naar wat ooit hun thuis was. Zij vinden hun huizen, scholen, ziekenhuizen en infrastructuur verwoest. Omar past ervoor om vanuit deze puin hoop een nieuw bestaan op te bouwen in Syrië. Hij bouwt liever zijn bestaan in Nederland verder op en wil ook zeker verhuizen uit de Bijlmer. Zeker nu zijn vrouw zich daar niet meer veilig voelt. Hij is van plan om een huis te gaan kopen.

“Ik ben best druk met Nederlands leren, mijn werk als acceptant schadeverzekeringen bij Vivat, als vader van jong gezin en mijn Wft studie in het Nederlands. Als het weer veilig is in Syrië ga ik daar alleen terug voor vakantie en familie op te zoeken”, zegt Omar lachend. Klagen doet hij absoluut niet. Zijn passie is om medemensen te stimuleren om nooit op te geven, door te gaan en alles te geven. “Hiermee overwin je de uitdagingen van het leven en ben je een succesvol medewerker.”

Hij heeft een contract voor zes maanden en wil zichzelf bewijzen en zet zich hier 200% voor in. Verder heeft hij in één keer zijn Nederlandse rijbewijs gehaald, zowel de theorie als de praktijk. Ook op andere vlakken is hij al aardig ingeburgerd. Op Sinterklaasavond heeft zijn zoontje een presentje gekregen en met Kerst stond er een kerstboom. Zover gaat de integratie met respect voor alle geloven en gebruiken. Omar is nog lang niet klaar met zijn carrière.

Gaan we nog veel van je horen? Zijn antwoord: “Reken maar! Hij houdt de ontwikkelingen in de verzekeringsbranche nauw in de gaten, leest veel, houdt de vakpers bij en volgt momenteel Wft opleidingen. “Ik heb ambities, ben gedreven, leergierig, een harde werker en vooral een doorzetter. Ik stel doelen en doe er alles voor om die te halen. Uiteraard wil ik op den duur hogerop en als kans zich aandient, zal ik die met beide handen aanpakken.” Desgevraagd zegt hij zich op termijn wel te zien in de functie van manager van een team of een afdeling. Ik vertrouw op mezelf en ken mijn talenten. De komende jaren zal ik ervaring opdoen in diverse functies en afdelingen. Mijn ultieme doel is ooit een eigen bedrijf in de verzekeringsbranche op te zetten. *My own business*. Dat is mijn droom.” ■

Ik heb ambities, ben gedreven, leergierig, een harde werker en vooral een doorzetter. Ik stel doelen en doe er alles voor om die te halen

Dianne Bleeker oprichter van Bleeker Training & Advies

De onderbelichte kant van het prachtige vak schade-expert

Dianne Bleeker oprichter van Bleeker Training & Advies, geeft al sinds 1991 trainingen op het gebied van communicatie, omgaan met agressie, fraudebewustwording en security awareness. Daarnaast is zij ook mediator. Vele bij het NIVRE (Nederlands Instituut van Register Experts) ingeschrevenen kennen haar van de OSV (Onderzoek en Sociale Vaardigheden) basiscursus en 'Psychologie van het schadespel', trainingen die zij inmiddels een aantal jaren geeft. Op verzoek van het NIVRE heeft zij de verdiepingscursus 'Weerbaar schaderegelen, met oog voor de klant en de expert' ontwikkeld. In onderstaand interview laat zij de onderbelichte kant van het vak schade-expert zien en haar wens om dit bespreekbaar te maken. Haar passie is ervoor te zorgen dat de schade-expert het mooie vak, een combinatie van kennis van techniek, communicatie en verzekeringsaspecten, leuk blijft vinden en met plezier blijft uitoefenen.



Dianne Bleeker: "Deelnemers aan deze trainingen zijn beter voorbereid en meer alert, zij lopen minder risico op ziekmelding of een burn-out. Positief dus voor zowel werkgevers als de schade-experts."

Schade is een emotionele ervaring waarbij goede, snelle en deskundige hulp van een schade-expert gewenst is. Bleeker ontvangt steeds meer signalen van schade-experts dat zij tijdens de uitvoering van hun werkzaamheden in bedreigende situaties terecht komen en een gevoel van onveiligheid ervaren bij huis- of locatiebezoek. Het doel van de trainingen is deelnemers bewust te maken van de risico's, die zij lopen tijdens het uitvoeren van hun werkzaamheden als schade-expert en hen voor te bereiden hoe het beste te handelen wanneer zij in onveilige situaties belanden. Tijdens de trainingen wordt aandacht besteed aan de onderbelichte

kant van het vak schade-expert. Zij geeft de schade-expert het gevoel dat hij/zij niet alleen staat en zich begrepen voelt.

Het vak schade-expert bestaat al lang en het beroep is onderhevig aan veranderingen. Door de verharding in de samenleving wordt veel van de schade-experts gevergd. Veel experts voelen grote druk, omdat zij per dag minimaal een x-aantal schades moeten regelen en minder of geen tijd meer hebben om aandacht te besteden aan de emotionele ervaringen van degenen die schade hebben geleden. Zij komen in aanraking met alle lagen van de bevolking



Momentopname tijdens een sessie van 'De psychologie van het schadespel'.

en dan is flexibiliteit een van de noodzakelijke eigenschappen waarover een expert moet beschikken. Inspelen op een nieuwe onverwachte situatie komt dagelijks voor.

PSYCHOLOGIE VAN HET SCHADESPEL

Om de NIVRE ingeschrevenen tips en trucs te bieden, heeft Bleeker Training & Advies op verzoek van het NIVRE twee trainingen ontwikkeld: 'De psychologie van het schadespel' en 'Weerbaar schade regelen'.

Om de kwaliteit van deze training te waarborgen, kunnen maximaal tien personen per cursus worden ingeschreven. Doel van deze training is op een effectieve manier onder spanning te communiceren en het ontwikkelen van de nodige vaardigheden om de 'angels' uit een lastig of moeizaam verlopend gesprek te halen. Het programma heeft een interactief en levensecht karakter, mede door het werken met een acteur. Verder komen in deze cursus de volgende onderwerpen aan bod: Herkennen van gedrag, omgaan met vervelende vragen, weerstand, emotie, agressie en spanning en hoe de ander te beïnvloeden. De schade-expert krijgt handvatten om met vervelende zowel fysieke als mentale ervaringen om te gaan en deze een plek te geven. Verder ontvangen zij veel praktische communicatie-tips om het schaderegelingsproces zo effectief mogelijk te laten verlopen. Trots is Bleeker op een opmerking van een directeur van een expertisebureau op LinkedIn die na het volgen van de training

Schade is een emotionele ervaring waarbij goede, snelle en deskundige hulp van een schade-expert gewenst is

'Psychologie van het schadespel' zei: "Dit zou een verplichte training moeten zijn voor alle schade-experts."

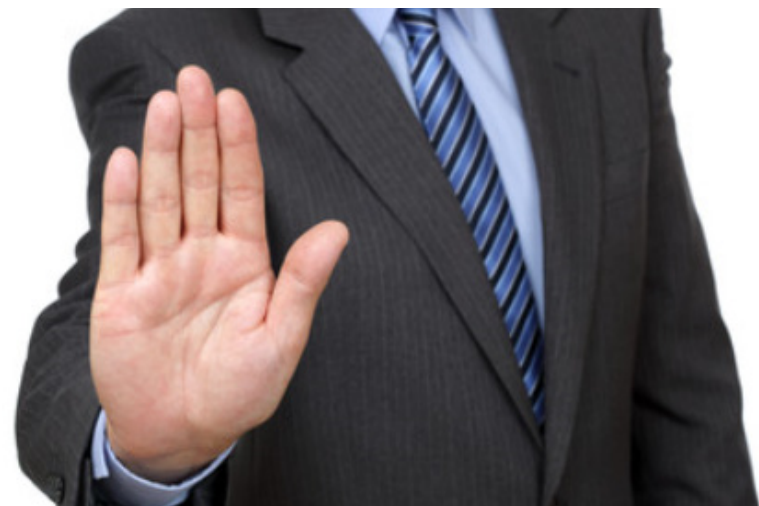
WEERBAAR SCHADEREGELEN, DE VERDIEPING

De behoefte aan een verdieping van de training 'Psychologie van het schadespel' wordt sterk gevoeld door de bevoegde trainster en coach Dianne Bleeker. Juist door de verharding van de maatschappij is het zeer gewenst om de schade-expert te ondersteunen en te helpen het fantastische vak met plezier te blijven uitoefenen, en te voorkomen dat de schade-expert 'omvalt'.

Het doel van deze training is schade-experts bewust te maken van de risico's, die zij lopen tijdens het uitvoeren van hun werkzaamheden en hen voor te bereiden hoe het beste te handelen bij grensoverschrijdend gedrag. In een toelichting op de nieuwe training stelt het NIVRE: 'Steeds vaker ontvangt het NIVRE signalen van experts dat zij regelmatig te maken hebben met een gevoel van onveiligheid bij huis- of locatiebezoek. Het gaat daarbij onder andere om experts die tijdens een schaderegeling onheus bejegend of bedreigd worden of in andere onveilige situaties moeten werken. Ook de hoeveelheid aan 'zware' gesprekken, bijvoorbeeld een schadeafhandeling van iemand die een dierbare heeft verloren. Tot nu toe was er niets geregeld om de experts daarin te begeleiden. Wij zijn heel content dat er nu een verdiepingstraining is ontwikkeld'.

Tijdens de interactieve eendaagse training komen de volgende onderwerpen aan bod: voorbereiden huisbezoek, veilig huisbezoek, grensoverschrijdend gedrag en weer naar huis. Bovendien wordt aandacht besteed aan de druk die bijvoorbeeld brandschade-experts voelen door de strakke planning en daardoor nauwelijks tijd hebben om met gedupeerden te praten.

"Zij moeten immers een minimaal aantal schades per dag bezoeken en regelen. Er is dan nauwelijks tijd om aandacht te besteden aan de emoties van de schadelijgende partij of die van henzelf. Een waterschade in je huis door een wasmachine. Hoe klein ook. Iemand's spullen zijn beschadigd en dat brengt emoties met zich mee en ieder persoon gaat daar op zijn eigen wijze mee om. Na een inbraak kunnen mensen angstig worden en durven zij niet meer alleen thuis te zijn of te slapen. En hoe ga je als schade-expert om met een schipper van een privé-schip die na een aanvaring geen werk, huis en inkomen meer heeft?", aldus Bleeker, volgens wie er zelfs schade-experts zijn die hun auto een paar straten verderop parkeren, omdat de schade-expert de te bezoeken locatie niet vertrouwd. "Door de auto verder weg te zetten, hoopt de expert



...alsof er een juk van mijn schouders valt ..

minder bekend te worden op de locatie of verwacht dat er iets met de auto gebeurt, zoals een band lek steken.”

Na grote rampen zien de schade-experts tijdens hun werk veel leed en ellende. Politie, brandweer en hulpverleners worden in zulke gevallen vaak voldoende ondersteund, maar de schade-expert niet. De ene schadelijgende partij kan de ontstane emoties beter handelen dan de ander. Vaak voelt de consument zich niet gehoord en wordt ongeduldig. De schade-expert moet hier natuurlijk oog voor hebben en de schadelijgende partij zo veel mogelijk op weg helpen teneinde escalatie te voorkomen.

VOORBEELDEN VAN BEDREIGENDE SITUATIES

Bleeker noemt enkele voorbeelden van bedreigende situaties. “De schade-expert belt aan, een grote man met twee handen opent de deur. De expert denkt bij zichzelf: “Ga ik hier naar binnen? Is dit veilig? Waarom positioneert deze man zijn handen hier?” Soms gaat de deur achter de schade-expert dicht en wordt op slot gedraaid met de woorden: ‘Pas als jij de schade goed regelt, doe ik de deur van het slot’. Wat doe je? Hoe ga je met deze situaties om?”

Op 15 november heeft de eerste verdiepingsbijeenkomst ‘Weerbaar schaderegelen met oog voor de klant en de expert’ plaatsgevonden. Bleeker vindt het geweldig dat de deelnemers aan de trainingen open zijn en zich kwetsbaar durven opstellen. “De acteur en ik hebben gezien dat er mensen echt geraakt worden als we stilstaan

bij de gebeurtenissen die een expert meemaakt. Dat het fijn is als er een luisterend oor is en je dezelfde emotie / frustratie, boosheid herkent bij je collega. En dat het prettig wordt ervaren om dat gedrag nog eens te oefenen en praktische tips mee te krijgen. Het mooiste compliment kwam van een expert die na afloop zei: ‘alsof er een juk van mijn schouders valt.’

Door haar jarenlange ervaring is Bleeker goed in staat om de vaak diep weggestopte emoties van de deelnemers naar boven te krijgen. Zij zorgt met haar kennis, kunde en ervaring ervoor dat de schade-expert sterker in zijn/haar schoenen staat en weerbaarder wordt. “Uiteraard blijven alle details, die tijdens de trainingen naar boven komen privé. De deelnemers beloven dat zij privacygevoelige informatie niet delen met de buitenwereld”, aldus Bleeker.

VOORDELEN

Deelnemers aan deze trainingen zijn volgens Bleeker beter voorbereid en meer alert, zij lopen minder risico op ziekmelding of een burn-out. “Positief dus voor zowel werkgevers als de schade-experts. De werkgevers, expertisebureaus, onderzoeksbureau en verzekeraars zorgen met deze trainingen voor het welzijn van hun personeel. Na deze cursus is de schade-expert prima in staat om alert te zijn op bedreigende situaties en deze zoveel mogelijk te voorkomen. Mocht er toch nog sprake zijn van een onveilige situatie, dan heeft de expert de nodige tips en trucs hoe zich uit deze situatie te redden. ■



VOORSPELBAAR
schadeherstel zoals het bedoeld is

M+ MAINPLUS
SCHADEHERSTEL

Liberty Specialty Markets Europe kiest bewust voor een organische groei

Liberty wil na integratie van de portefeuille van Ironshore vaker een prominente rol innemen op CAR-, EAR- en transportrisico's

Rob Groenen, Head of Benelux and Nordics bij Liberty Specialty Markets, is goed te spreken over de samenvoeging van de portefeuilles van Liberty Specialty Markets en Ironshore in Nederland, Duitsland en Zwitserland per 1 augustus jl. "We vullen elkaar goed, de portefeuilles bieden volop mogelijkheden tot cross-selling en wij hebben nu nog meer mogelijkheden om onze klanten meerdere en betere oplossingen aan te bieden."



Voor Bart Breuk, Remco Smaling en Ruud IJmker, drie ervaren co-assurantie-specialisten die per 1 augustus jl. in dienst zijn getreden bij Liberty Specialty Markets (LSM), was het dit najaar een *renewal-periode* die zij lang niet hadden meegemaakt. Zij benadrukken de uitgebreidere mogelijkheden: "Na de overname van Ironshore, waarbij onze complete verzekeringsportefeuille is ondergebracht bij Liberty Mutual Insurance Europe SE, kunnen wij aan makelaars een complete verzekeringsoplossing bieden. Zowel op onze eigen vakgebieden *Construction* (CAR/EAR) en *Marine* als via *cross-selling* voor de *business lines* die LSM voert."

Breuk, Smaling en IJmker hebben zo hun eigen visie op de zakelijke verzekeringsbranche en kozen tot tweemaal toe bewust voor een *niche specialty*-verzekeraar bij wie zij hun ideeën naar eigen inzicht tot uitvoer konden brengen: eerst bij Catlin en later bij Ironshore. Zelfstandig ondernemen lukte echter niet voor langere tijd omdat Catlin aan XL c.q. Ironshore aan LSM werden verkocht. "We hadden eerder meer vrijheid om zelf te ondernemen maar LSM biedt ons ambitie en schaalvergroting in Continentaal Europa evenals de kracht en vertrouwen om de *business* verder op en uit te bouwen. De cultuur binnen LSM bevordert ook de ondernemersgeest."

De beslissing om de *renewal*-rechten van de Ironshore-portefeuille naar LSM te transfereren per 1 augustus jl. is een moment van grote verandering geweest. "Wij komen nu totaal anders binnen bij makelaars, niet in de laatste plaats omdat wij hen naast betere en geïntegreerde verzekeringsmogelijkheden ook meer zekerheid,



Bart Breuk: "Wij komen nu totaal anders binnen bij makelaars, niet in de laatste plaats omdat wij hen naast betere en geïntegreerde verzekeringsmogelijkheden ook meer zekerheid, continuïteit en stabiliteit kunnen bieden."

continuïteit en stabiliteit kunnen bieden", aldus Breuk die inmiddels samen met drie collega's het Rotterdamse kantoor runt van LSM, gehuisvest op de 'Lloyd's Floor' op de 20ste verdieping van het Beurs World Trade Center in de Maasstad. Een antwoord dat om een toelichting vraagt.

BETERE BINNENKOMER

Bart Breuk, die bij zijn nieuwe werkgever de functie vervult van *Head of Marine Europe* en daarnaast zijn activiteiten als *Senior Underwriter Construction & Engineering* blijft vervullen: "We hebben nu een krachtige 'moeder' achter ons staan, met bovendien veel *know how* en ervaring op onze vakgebieden *Construction*, *Engineering* en *Marine*. Bovendien is er voor deze *business lines* veel capaciteit beschikbaar. Daarnaast biedt de samenwerking met het hoofdkantoor in Den Haag over en weer volop mogelijkheden tot *cross-selling*. Hierdoor kunnen wij onze klanten nóg beter bedienen door het aanbieden van geïntegreerde verzekeringsoplossingen."



Ruud IJmker: "Integratie versterkt niet alleen de mogelijkheden voor onze bestaande activiteiten zoals voor casco- en goederenrisico's, maar ook in specialistische zaken die wij tot dusver nog niet konden bieden, zoals *charters' liability* en *umbrella*-dekkingen voor aansprakelijkheidsrisico's."

We willen zowel op het gebied van *Construction* als *Marine* vaker de 'lead' nemen als één van de twee leidende verzekeraars

Liberty Specialty Markets heeft vanuit het kantoor Den Haag de volgende *business lines* opgebouwd: Aansprakelijkheid, Beroepsaansprakelijkheid, Cyber, Bestuurdersaansprakelijkheid, Financiële Instellingen, Fraude, Milieuaansprakelijkheid, Terrorisme, Kunst (*Fine art & Specie*) en *Surety*. Daarentegen zijn wij vanuit Rotterdam actief op het gebied van *Construction* (CAR/EAR) en *Marine*. "We merken nu al de voordelen, bijvoorbeeld in de samenwerking met meer makelaars en volmachtbedrijven."

MARINE & CONSTRUCTION

Ook Ruud IJmker, *Underwriting Manager Marine*, en Remco Smaling, *Underwriting Manager Construction & Engineering*, kunnen inmiddels meepraten over het 'LSM'-effect'. Eerstgenoemde daarover: "Ook op *Marine*-gebied kunnen we gebruik maken onze 'moeder' in Londen. Vanwege de beschikbare tekencapaciteit,

maar vooral ook van de enorme schat aan kennis en ervaring die daar aanwezig is. Dit versterkt niet alleen de mogelijkheden voor onze bestaande activiteiten zoals voor casco- en goederenrisico's, maar ook in specialistische zaken die wij tot dusver nog niet konden bieden, zoals *charters' liability* en *umbrella*-dekkingen voor aansprakelijkheidsrisico's."

"Wij zijn de afgelopen maanden intensief bezig geweest om onze positie in de markt te verbeteren, én met succes! Inmiddels hebben wij nieuwe klanten en zaken aangetrokken", vervolgt IJmker. Hij geeft daarnaast aan veel aandacht te besteden aan *loss prevention* om risico's verzekeraar te houden. "Een ander voordeel van deze integratie is wel dat ik als lokale manager over een grote mate van verantwoordelijkheid beschik om zaken zelfstandig af te doen, indien nodig schakel ik met 'Londen'."

TIME-TO-MARKET

Ook Remco Smaling wijst op het aspect '*time-to-market*'. "Zoals algemeen bekend heb je in de huidige markt slechts een beperkte tijd om te acteren op een aanbod. In deze situatie kunnen Bart en ik voortaan gebruik maken van de Londense *resources*." Zij wijzen aldus op de volop aanwezige kennis en ervaring, de verruimde *risk appetite* en de beschikbare tekencapaciteit. "Wat eveneens een groot voordeel is, is de aanwezigheid van een team aan toegewijde '*risk engineers*'. Zij kunnen op basis van hun specifieke deskundigheid complexe constructierisico's beoordelen, zoals recentelijk een omvangrijk tunnelproject in Saoedi-Arabië, waarbij zij passende maatregelen aandragen zodat deze risico's verzekeraar blijven. 'Hetzelfde geldt voor projecten op het gebied van Weg- en Waterbouw', aldus Smaling. "In het verlengde hiervan ben ik momenteel ook bezig met het ontwikkelen van een *tool*, die aan de hand van diverse parameters *mid-sized* risico's efficiënt en effectief beoordeelt."

Bart Breuk ziet volop mogelijkheden in de *construction*- en *marine* markt, die ook buiten Nederland gekenmerkt wordt door verzekeraars die zich uit dit marktsegment terugtrekken. 'Desalniettemin zijn wij de afgelopen maanden tegen deze marktontwikkeling in onze activiteiten blijven uitvoeren. Daarbij hebben wij duidelijk aangegeven binnen welke kaders wij risico's accorderen. Zo accepteren wij geen risico's met betrekking tot machinebreuk', aldus Breuk. De activiteiten van LSM zijn onder te verdelen in drie pijlers: *Construction* algemeen, *Civiele Techniek* (infrastructuur) en *Engineering*. 'Daarbij willen wij zowel op het gebied van *Construction* als *Marine* vaker de 'lead' nemen als één van de twee leidende verzekeraars'.

We zien volop mogelijkheden in de *construction*- en *marine* markt, die ook buiten Nederland gekenmerkt wordt door verzekeraars die zich uit dit marktsegment terugtrekken



Remco Smaling: "Wat eveneens een groot voordeel is, is de aanwezigheid van een team aan toegewijde '*risk engineers*'. Zij kunnen op basis van hun specifieke deskundigheid complexe constructierisico's beoordelen."

Rob Groenen: “We liggen op schema voor omzetverdubbeling binnen drie jaar



Rob Groenen: “De krachtenbundeling heeft inmiddels al geleid tot een samenwerking met nieuwe makelaars en volmachten en de komst van nieuwe klanten.”

Zoals in het intro van het hoofdartikel aangegeven is Rob Groenen, *Head of Benelux and Nordics* bij Liberty Specialty Markets, goed te spreken over de samenvoeging van de portefeuilles van LSM en Ironshore in Nederland, Duitsland en Zwitserland per 1 augustus jl. De krachtenbundeling heeft volgens hem inmiddels al geleid tot een samenwerking met nieuwe makelaars en volmachten en de komst van nieuwe klanten.

“Als LSM lagen we al op koers om onze doelstelling van een omzetverdubbeling voor de periode 2017-2010 in Continentaal Europa te realiseren, maar door de komst van Ironshore komt het halen van dat doel versneld dichterbij. Ook in Nederland”, aldus Groenen, die de investeringen in mensen en nieuwe *Lines of Business* in de afgelopen anderhalf jaar al beloond heeft gezien met een sterke groei van de premieomzet gekoppeld aan een uitstekend resultaat. En de rek is er zeker nog niet uit.

LSM houdt zich bezig met de volgende *lines of business*: *Aansprakelijkheid, Beroepsaansprakelijkheid, Cyber, Bestuurdersaansprakelijkheid, Financiële Instellingen, Fraude, Milieuaansprakelijkheid, Terrorisme, Kunst (Fine art & Specie) en Surety*. Het voormalige Ironshore voegt daar *Construction (CAR/EAR) & Marine* aan toe. “We doen in feite alles behalve *commercial property*. LSM in Nederland is inmiddels gegroeid naar 28 medewerkers, onder wie vijf in Rotterdam. “Daar komen volgend jaar minimaal drie medewerkers bij, onder wie een schadebehandelaar en een *junior underwriter Marine* ter ondersteuning van Ruud IJmker. “We zien de toekomst dan ook positief en met veel vertrouwen tegemoet.” ■

Schade App.nl bewijst zich met goed werkend alternatief voor digitaal Europees Schadeformulier

Hoewel in Europa papieren schadeformulieren nog massaal door automobilisten worden gebruikt voor het melden van autoschades is de schade app in opkomst. Het Nederlandse bedrijf Autoschadeformulier B.V. is één van de aanbieders van een speciale app – Schade App. NL – dat niet alleen fungeert als goed werkend digitaal Europees Schadeformulier maar ook als voordeel heeft dat de eenmaal opgeslagen informatie, desgewenst aangevuld met foto's, rechte reeks kan worden doorgeschakeld naar de administraties van alle verzekeraars in Nederland en in de rest van Europa. Daarmee wordt een dubbele invoer van de schadegegevens overbodig gemaakt.

Inmiddels maken een honderdtal bedrijven gebruik van de Schade-App, waaronder vooral talrijke leasemaatschappijen en enkele assurantie- en volmachtkantoren en het intermediaircollectief DAK. De eind 2015 gepresenteerde SchadeApp telt inmiddels al meer dan 150.000 gebruikers en daar komen er maandelijks minimaal 1.000 bij”, vertellen de initiatiefnemers Dick van Galen (intermediairachtergrond) en Robin Hiert (IT/marketingdeskundige), terwijl inmiddels ook Guus Hulscher (schade-expertise) bij het project betrokken is. Zij hopen de komende tijd vooral verzekeraars voor de SchadeApp te kunnen winnen. “Niet in de laatste doordat onze SchadeApp in tegenstelling tot sommige andere apps inmiddels in de praktijk heeft bewezen goed te werken.”

WERKWIJZE APP

Hoe werkt de app? “Hulscher: “Het is te vergelijken met de invulling van het papieren schadeformulier met als belangrijk verschil dat beide bij een aanrijding betrokken partijen de gevraagde informatie op één smartphone invullen. Met behulp van een SMS code die je ontvangt vanuit de app kun je een digitale handtekening zetten, wat essentieel is voor de rechtsgeldigheid van de schade-melding. Eenmaal thuis aangekomen kan de informatie worden aangevuld met bijvoorbeeld foto's van de beschadiging en/of van de verkeerssituatie op de schadelocatie waarna alles kan worden verzonden naar de betrokken verzekeraars.”

“Het grote voordeel van onze app is dat deze zo is ontwikkeld dat de informatie één op één kan worden doorgestuurd naar de administratie- of schadesystemen van alle verzekeraars in binnen- en buitenland, waardoor het dubbel invoeren van de gegevens niet nodig is”, vult Van Galen aan. Robin Hiert wijst op een ander voordeel. “Doordat de SchadeApp alle Europese verzekeraars bevat kan deze ook worden gebruikt wanneer er sprake is van een schade met een in het buitenland verzekerd voertuig, zowel in Nederland als elders in Europa. Bovendien is de SchadeApp beschikbaar in het Engels, Duits, Pools en Turks en binnenkort ook in het Frans.



Dat is een van de grote voordelen van de SchadeApp ten opzichte van de vergelijkbare apps van andere aanbieders.”

POSITIEF ONTVANGEN

Volgens de drie wordt de SchadeApp van meet af aan goed ontvangen bij de gebruikers. Zij vinden de app vooral praktisch en gebruikersvriendelijk en bovendien wordt de helpdesk op prijs gesteld. Ook is de SchadeApp als een van de beste naar voren gekomen uit een recent vergelijkend onderzoek van de Consumentenbond. Zoals ook vele leasemaatschappijen ervaren levert de app door de directe koppelmogelijkheden naar hun administraties hen niet alleen *goodwill* van hun klanten op maar ook tal van efficiëncyvoordelen. Bovendien kan door de automatische schadesturing naar geselecteerde schadeherstelbedrijven ook nog eens een besparing op de uiteindelijke totale schadelast worden gerealiseerd. “We zijn ervan overtuigd dat wij dezelfde voordelen ook kunnen bieden ook verzekeraars.” ■

Voor meer info: www.schadeapp.nl.

Hans de Hoog volgt George Oostrom op als NIVRE-voorzitter

Samen het vak van schade-expert naar nog hoger plan brengen

Eind vorige maand nam Hans de Hoog, algemeen directeur bij Lengkeek, Laarman & de Hosson, de voorzittershamer van het NIVRE over van George Oostrom, CEO bij Crawford & Company. De onlangs voor een periode van drie jaar benoemde NIVRE-voorzitter presenteerde zich middels een LinkedIn-filmpje naar zowel de in het NIVRE-Register ingeschrevenen als naar de relaties buiten de expertisebranche. Daarin zegt hij trots te zijn op zijn vak als schade-expert en op zijn benoeming als voorzitter en gaf hij een vooruitblik op waar hij samen met bestuur en ingeschrevenen naar toe wil met het NIVRE. In onderstaand interview gaat hij nader op die koers in, alsmede op de ontwikkelingen en toekomst van de expertisebranche in Nederland. "We moeten nóg meer samenwerken; als expertisebranche onderling, maar ook als sector met opdrachtgevers en andere stakeholders."



Nederlands Instituut Van Register Experts

Hans de Hoog heeft het expertisevak met de paplepel ingegoten gekregen. Het was dan ook niet verrassend dat hij op een gegeven moment in de voetsporen van zijn vader - Hans de Hoog senior – trad. Inmiddels werkt hij zelf ook alweer meer dan een kwart eeuw in 'het prachtige expertisevak'. Bovendien heeft hij naar eigen zeggen van meet af aan een warm gevoel bij het NIVRE, de organisatie waar hij sinds 2010 actief bij betrokken is: aanvankelijk als voorzitter van de Kamer, die de belangen behartigt van de werkgevers in de expertisebranche, en vervolgens vijf jaar binnen het NIVRE-bestuur: als portefeuillehouder Werkgeversbelang, twee jaar als vice-voorzitter van het NIVRE en sinds november dus als voorzitter.

De Hoog is goed te spreken over de ontwikkeling die NIVRE in de loop der jaren heeft doorgemaakt. "NIVRE is een club waar alles draait om kennis, ervaring, skills en eigenlijk alles wat nodig is om het vak schade-expert goed uit te kunnen oefenen. Het instituut draagt zorg voor de kwaliteit van de ingeschrevenen in het NIVRE-Register. Dat gebeurt zowel bij toetreding (o.a. via opstellen van en toezien op toetredingseisen en het verzorgen van de basis- en aanvullende brancheopleidingen) als daarna ter behoud van de inschrijving in het Register (vooral via een systeem van Permanente Educatie)."

VEEL BEREIKT

De Hoog is van mening dat het NIVRE in de ruim 25 jaar van haar bestaan op dit vlak veel heeft bereikt. "Ik durf dan ook te stellen we mede hierdoor in Nederland, samen met Engeland (CILA), zowel



Hans de Hoog: "Het zou een vanzelfsprekendheid moeten worden dat wij vanwege onze specifieke ervaring en deskundigheid bij grote calamiteiten direct betrokken worden. Dat is echter nog lang niet altijd het geval. Wij moeten die rol nadrukkelijker claimen. Niet door het te roepen, maar door het te laten zien dat wij daarvoor de aangewezen partij zijn."

de hoogste organisatiegraad als het hoogste kwaliteitsniveau in Europa hebben en bovendien een kwalitatief hoogwaardig en goed georganiseerd PE-systeem hebben geïntroduceerd. Daarbij vind ik het knap dat we hierbij als NIVRE een goede balans hebben weten te vinden tussen enerzijds toetredings- en opleidingseisen van een verantwoord kwalitatief hoog niveau, maar die anderzijds ook praktisch uitvoerbaar en haalbaar zijn voor de verschillende beroepsgroepen. Je kunt wel de allerhoogste kwaliteitseisen stellen, maar als er dan niet of nauwelijks experts bereid zijn daaraan te voldoen, schiet je je doel voorbij."

Ik durf te stellen dat we in Nederland, samen met Engeland (CILA), zowel de hoogste organisatiegraad als het hoogste kwaliteitsniveau in Europa hebben

Zoals aangegeven, is De Hoog zeer te spreken over de ontwikkeling die NIVRE in de loop der jaren heeft doorgemaakt. “Er staat een professionele organisatie die wordt gedragen door vele branches en branchebesturen en de commissies die daarbij horen en een goed werkend tucht- en klachtrechtsysteem. Dat loopt goed en er is de afgelopen jaren veel doorontwikkeld, mede door mijn voorgangers en alle anderen binnen het NIVRE die zich daarmee hebben bemoeid. Mede daardoor staan we in de markt bekend als een organisatie die staat voor kwaliteit en zijn we uitgegroeid tot een betekenisvolle waarde voor zowel de ingeschrevenen in het NIVRE-Register als voor hun opdrachtgevers en hun klanten”, aldus De Hoog, die eraan toevoegt dat ‘er natuurlijk altijd ruimte blijft voor verbetering’.

Wat kunnen ingeschrevenen en *stakeholders* binnen de verzekerings- en schaderegelingsmarkt de komende jaren van het NIVRE verwachten? De kersverse NIVRE-voorzitter: “In de eerste plaats zullen we bestendigen wat we de afgelopen jaren hebben gedaan, maar daarnaast zullen we ook kijken naar andere zaken die ons bezighouden voor de toekomst. Kennis ontwikkelen en borgen, de belangrijke ontmoetfunctie binnen onze organisatie en het verbinden, zowel onderling binnen het NIVRE als naar de markt toe. En door de kennis die we in de loop der jaren hebben opgebouwd op enige manier met elkaar te delen: op een manier waarbij we allemaal baat hebben, zowel de opdrachtgevers als de aangeslotenen.”

MEERWAARDE NIVRE

De Hoog wijst daarnaast op het belang van het ‘merk NIVRE’ en het aanzien van het vak van schade-expert. “Dat is momenteel een *hot topic* binnen het bestuur. Ook op dat vlak is er de afgelopen jaren

Wij zijn als branche
noodgedwongen zo
lean & mean gaan werken
dat de capaciteit om
calamiteiten het hoofd te
bieden een issue is



Hans de Hoog in het LinkedIn-filmpje: NIVRE is een club waar alles draait om kennis, ervaring, skills en eigenlijk alles wat nodig is om het vak schade-expert goed uit te kunnen oefenen

veel verbeterd, maar toch zie ik daar nog wel ruimte voor verdere ontwikkeling. We willen de meerwaarde van het NIVRE versterken, op een hoger plan brengen. En de bekendheid en de perceptie vergroten van wat wij en de ingeschreven schade-experts voor de markt kunnen betekenen. In mijn ogen zou het een vanzelfsprekendheid moeten worden dat wij vanwege onze specifieke ervaring en deskundigheid bij grote calamiteiten direct betrokken worden. Dat is echter nog lang niet altijd het geval. Wij moeten die rol nadrukkelijker claimen. Niet door het te roepen, maar door het te laten zien dat wij daarvoor de aangewezen partij zijn.”

Met het oog hierop wijst hij er op dat NIVRE bezig is met een publicatie over de januaristorm, het resultaat van een onderzoek waarin de organisatie laat zien wat schade-experts hierbij in betrekkelijk korte tijd voor elkaar hebben gekregen. “Het is één van de vele voorbeelden waarin we als beroepsgroep hebben laten zien wat we bij grote calamiteiten ook onder moeilijke omstandigheden kunnen betekenen voor verzekeraars en hun klanten. Dat moeten we nóg duidelijker communiceren om nóg meer *top of mind* te staan bij de beïnvloeders in de markt. Ook op dat vlak hebben we nog het nodige huiswerk te maken.”

MEER ZICHTBAAR

Kortom, NIVRE wil meer zichtbaar zijn in de markt. “Dat kunnen we alleen samen realiseren: bestuur, kamerbureaus en alle ingeschreven Register-Experts, maar wel met een belangrijke faciliterende rol voor het NIVRE. Bijvoorbeeld door de contacten die we al hebben met overheden, verzekeraars, makelaars, volmachtbedrijven en hun brancheorganisaties verder te verbeteren en te versterken”, benadrukt De Hoog.

Hij vervolgt: “Ook daarin maken we flinke stappen, maar ik geloof dat daar het antwoord ligt voor een betere samenwerking in de toekomst. Door nog dichter op onze partners zitten, de bedrijven waarmee wij nu eenmaal nauw samenwerken en ook ons bestaansrecht aan ontlenu. En door ervoor zorgen dat we zo verbonden zijn met elkaar dat we als NIVRE en Register-Experts een onvermijdelijk-

ke factor zijn in de toekomst van de verzekeringsindustrie en alles daarbuiten wat met schade en waarde te maken heeft. Dat is het doel wat ik me stel. Met alle Register-Experts, bestuurders, commissies en kantoororganisatie. Ik ben ervan overtuigd dat we met dezelfde of met nog meer inspanningen dan we de afgelopen jaren hebben gedaan er met elkaar in zullen slagen dit vak naar een hoger plan te brengen dan tot dusver al is gelukt. Ik nodig iedereen dan ook samen met ons de schouders eronder te zetten.”

GOED AANGEPAST AAN VERANDERENDE EISEN

Hoe gaat het momenteel met de expertisebranche? De Hoog: “Zoals de hele maatschappij verandert ook onze branche. Door verschillende oorzaken neemt het aantal schades af en daardoor ook het aantal expertiseopdrachten. Maar daar komt wel ander werk voor terug, variërend van digitale/tele-expertise tot meer complexere en omvangrijkere schades. Dat vraagt een ander soort capaciteit. Ik denk echter te kunnen stellen dat onze beroepsgroep, ondanks – en wellicht dankzij – soms moeilijke tijden die achter ons liggen, zich in het algemeen goed heeft aangepast aan de eisen die de hedendaagse tijd stelt. De een wellicht wat beter dan de ander, maar feit is dat de huidige marktpartijen op hun eigen manier continu zijn meebewogen met de veranderende vraag en behoefte van de markt.”

Dat neemt niet weg dat ook De Hoog enkele knel- en verbeterpunten ziet. Hij noemt als eerste de beschikbare capaciteit voor grote calamiteiten, zoals de januaristorm, de hagelschades in Brabant in 2016 of de aardbevingsschades in Groningen. “Wij zijn als branche noodgedwongen zo *lean & mean* gaan werken dat de capaciteit om dergelijke calamiteiten het hoofd te bieden een issue is. De markt heeft daar verwachtingen bij; we zijn per slot van rekening een calamiteitenbranche.”

UITDAGING

Daarin ligt volgens hem dan ook een grote uitdaging: voor de gehele expertisebranche, maar ook voor de opdrachtgevers. “Om samen na te denken over de vraag hoe we voldoende capaciteit beschikbaar kunnen houden voor dit soort calamiteiten. Sowieso ben ik van mening dat we ook als bureaus meer moeten samenwerken op die (niet competitieve) gebieden waar dat kan. Zoals bij de inkoop van bepaalde zaken. Daarin kan de Kamer van het NIVRE, dat de werkgeversbelangen behartigt, een stimulerende en katalyserende rol vervullen. Ik zie op onderdelen al de eerste, voorzichtige vormen van samenwerking ontstaan. Ook in de relatie met opdrachtgevers is een verschuiving zichtbaar. Bij de inkoop van expertisewerkzaamheden maakt de samenwerking hier en daar een verandering door: van de verhouding leverancier-afnemer naar één op basis van meer partnerschap.”

Desgevraagd zegt De Hoog de toekomst van de expertisebranche positief tegemoet te zien. “In de eerste plaats omdat er altijd schades zullen blijven voordoen en er dus bij makelaars, verzekeraars en verzekerden behoefte blijft aan kwalitatief goede schade-experts. Voorwaarde is wel dat schade-experts met hun tijd meegaan en dat in de praktijk ook aan opdrachtgevers kunnen laten zien. Bovendien hebben opdrachtgevers en hun klanten allen verschillende wensenpakketten bij schade, en dat vraagt vandaag de dag van de schade-expert dat hij goed en snel kan schakelen om die gewenste dienstverlening op maat te kunnen bieden. Dat vraagt van de bureaus dat zij hun medewerkers hiervoor goed faciliteren. Wat dat betreft is het een goede zaak dat ook binnen expertisehuizen digitalisering inmiddels een vlucht heeft genomen.” ■



VOORSPELBAAR
schadeherstel zoals het bedoeld is

