

RISK & BUSINESS

VAKBLAD VOOR RISICOMANAGEMENT EN -FINANCIERING

In deze uitgave

2. Marsh en Mercer gaan zakelijke klanten meer geïntegreerde oplossingen bieden



4. Brenda Reinders blikt terug op 31 jaar Stichting Salvage en ziet voor toekomst uitbreidingsmogelijkheden dienstverlening
6. Rob van Erp: Riscomanagement voor adviseur uitgelezen kans om zich te profileren als volwaardig gesprekspartner ondernemer



9. Verzekeraarbaarheid centraal tijdens event VVP
12. Brandveiligheid in het geding door installatiefouten bij zonnepanelen. Bijdrage van Burghgraef van Tiel & Partners
13. In het Noorden stellen mensen bij een schade persoonlijk contact nog bijzonder op prijs, stellen Simen Zuidema en Hendrik-Sipke van der Land (Crawford Drachten)



16. Nieuwe zwavelnorm scheepsbrandstof kan leiden tot toename disputen brandstofkwaliteit. Bijdrage van Walter Dekkers (Van Ameyde Marine).
18. Arthur van Essen (AGCS Nederland) over uitkomsten Allianz Risk Barometer 2019: "We zien een verschuiving van materiële naar immateriële risico's."

VOORSPELBAAR
schadeherstel zoals het bedoeld is



22. Apresa: een bezoek aan de belangrijkste kunstbeurs ter wereld met Jan Dirk de Kruijff
Rendez vous d'Expertise
23. Branches ATV/Agrarisch/Monitoring Bouw & Infra: 'De volgende stap'
24. Branche Brand: Lithiumbatterijen als nieuw brandrisico
25. Branchegroep Motorvoertuigen: "Elektrische auto bijna net zo effectief als elektrische stoel"
26. Branche Personenschade: "Zorgschade, wie gaat dat betalen?"

Zoekt u een bevoegen PR & Communicatie specialist met passie voorverbinden en organiseren?
06 109 110 48 www.vandervoortpr.nl



27. Branchegroepen Scheepvaart & Techniek en Transport/Goederen: "Wind en waterstof"
28. Branche Toedrachtonderzoek en Register Coördinator Fraudebeheersing: 'Succesvol data inzetten bij fraudeonderzoek'

Jan van Stigt Thans



Verzekeraarbaarheid

Het onderwerp verzekeraarbaarheid is momenteel 'hot'. De verzekeringsmarkt toont wereldwijd tekenen van enige verharding en ook in ons land worden verzekeraars mede door de slechte resultaten van de afgelopen jaren selectiever in hun acceptatiebeleid en dreigen zelfs sommige risico's en beroepsgroepen moeilijk of zelfs niet langer verzekeraar te worden.

Adfz zette deze problematiek al eerder op de agenda en de afgelopen periode hebben ook de brancheorganisaties voor risk- & insurancemanagers (NARIM), gevolmachtigden (NVGA) en verzekeraars (Verbond) zich bij monde van hun directeur/voorzitter hierover publiekelijk uitgelaten. VVP organiseerde vorige maand een event over het verzekeren van bijzondere risico's (zie elders dit nummer) en de VNAB wijdde haar recent verschenen magazine Visie in zijn geheel (32 pagina's) aan het thema Verzekeraarbaarheid.

Uit alle publiciteitsuitingen kan onder meer als rode draad worden gedestilleerd dat de aan het woord komende marktspelers van mening zijn dat het een maatschappelijke en morele verantwoordelijkheid is om als (co)assurantiemarkt voor elk risico met een acceptabele verzekeringsoplossing te komen. Of zoals één van hen dat verwoordde: 'Dat zijn we aan onze stand verplicht'.

Uit de VNAB Visie komt onder meer naar voren dat er aan klanzijde kritiek te beluisteren valt op het uitsluiten van bepaalde beroepsgroepen en is er een roep voor een meer individuele risicobeoordeling. Aan de andere kant zegt NARIM-voorzitter Adri van der Waart begrip te hebben voor de (financiële) belangen van verzekeraars en blijft het volgens hem de kunst om er met elkaar uit te komen door te blijven zoeken naar oplossingen. Zowel bij bestaande, wat risicovollere en complexere risico's als voor nieuwe risico's die zich aandienen en waarvan de impact ongewis is mede doordat er geen of onvoldoende schadestatistieken voor handen zijn.

Positief is dat bij alle partijen de intentie aanwezig is om voor elk risico tot een acceptabele oplossing te komen. Ook hierbij geldt natuurlijk dat *the proof of the pudding is in the eating is*. Met name tijdens de komende renewalperiode, die volgens enkele in de VNAB Visie geïnterviewde makelaars en verzekeraars in het vervolg niet vroeg genoeg in het jaar kan beginnen.



David Sanderse sinds begin dit jaar CEO van beide Nederlandse bedrijven

Marsh en Mercer gaan zakelijke klanten meer geïntegreerde oplossingen bieden

Met ingang van 1 januari van dit jaar is David Sanderse Focko Dorhout Mees opgevolgd als CEO van Marsh Nederland. David combineert deze rol met die van eerste man bij Mercer Nederland, een functie die hij sinds april 2017 vervult. Het is een voorbode van een meer intensieve samenwerking in ons land tussen Marsh en Mercer, die beiden tot het internationale Marsh & McLennan (MMC) concern behoren. Dit jaar worden daar ook de producten en diensten van de recent door Marsh overgenomen makelaar JLT aan toegevoegd. “Hierdoor bieden we onze zakelijke klanten nog betere en meer geïntegreerde verzekerings-, risico management- en consultancyoplossingen”, benadrukt de nieuwe topman.

“Mijn opleiding en achtergrond komen samen in mijn nieuwe rol”, aldus Sanderse. Hij is een econometrist afgestudeerd aan de Erasmus Universiteit Rotterdam en heeft dertig jaar werkervaring opgedaan op het gebied van financiële dienstverlening, internationaal verzekeringsmanagement, *consulting*, fusies en overnames. Voordat hij in dienst trad bij Mercer was hij CFO en *Managing Director* bij Abellio Group, onderdeel van Nederlandse Spoorwegen (NS). Daarvoor was hij dertien jaar werkzaam bij verzekeraar Achmea, waarbij hij zich onder meer bezighield met strategie en fusies & overnames en gedurende negen jaar opereerde als *Managing Director* van de internationale divisie. Voorafgaand aan zijn dienstverband bij Achmea werkte David vijf jaar in de *consultancy* bij McKinsey & Company en zeven jaar bij de Royal Dutch Shell Group als financieel manager in zowel Den Haag als Singapore en bij het Shell Pensioenfonds.

BEWUSTE KEUZE VOOR DE KLANT

Het samenvoegen van de CEO-functies van Marsh en Mercer is volgens Sanderse een bewuste keuze gedreven door de behoeften van onze zakelijke klanten. “Onze klanten vragen steeds meer om een intensivering van de samenwerking tussen de zakelijke schadeverzekeringen van Marsh en de werknemersproducten van Mercer. Steeds meer bieden we daarom geïntegreerde proposities en dienstverlening aan op het gebied van verzekeringen en *employee benefits*. Internationale bedrijven geven wereldwijd grote bedragen uit aan pensioenen, zorgverzekeringen en andere *employee benefits* en door nieuwe technologie is het steeds beter mogelijk om kosten en risico's van deze *benefits* centraal te managen. HR-directeuren werken daarom steeds meer samen met risicomangers op het gebied van *Global Benefits Management*”, aldus Sanderse.

Ook het samengaan van Marsh en JLT biedt goede mogelijkheden om de dienstverlening aan onze klanten op het gebied van schadeverzekeringen verder te verbeteren. “Marsh is van oudsher sterk in zakelijke schadeverzekeringen op een breed terrein en op het gebied van risicomanagement. JLT is een *specialty broker*, bijvoorbeeld op het terrein van *marine & logistics* of verzekeringen voor risico's verbonden aan fusies en overnames (M&A). JLT heeft



David Sanderse: “We leven in een dynamische tijd waarin risicomanagement en risicobeheersing steeds belangrijker worden, bijvoorbeeld op het gebied van digitalisering, klimaat, technologie, cyber en politieke risico's om er maar een paar te noemen. Het zijn vaak ingewikkelde tijden voor onze klanten, waardoor bij hen de behoefte aan advies en goede verzekerings- en risicomanagementoplossingen groot is.”

een flexibele organisatie met ervaren internationaal georiënteerde verzekeringsspecialisten en een sterke sector kennis waardoor we met elkaar nieuwe verzekeringsproducten kunnen gaan introduceren in de Nederlandse markt.”

Hij vervolgt: “Alles bij elkaar hebben we door het combineren van de expertise en kennis van Marsh, JLT en Mercer een fantastisch team aan specialisten met een klantgerichte instelling. We staan dichtbij onze zakelijke klanten, waar we vaak jarenlange relaties mee hebben ontwikkeld over de hele wereld. Deze persoonlijke dienstverlening complementeren we met wereldwijde expertise”,



“Voor onze klanten is het belangrijk dat alle risico’s in principe verzekeraar moeten zijn. Het is daarom onze gezamenlijke opdracht – makelaar en verzekeraar – om voor elk risico van onze klanten met een acceptabele verzekeringsoplossing te komen, al dan niet met aanvullende voorwaarden, een wat hogere premie of eigen risico of het opleggen van preventieve maatregelen.”

aldus Sanderse, die als persoonlijke uitdaging aangeeft de komende tijd nu ook Marsh en zijn klanten beter te leren kennen.

GROEIMOGELIJKHEDEN

Desgevraagd ziet de CEO voor Marsh en Mercer volop groeimogelijkheden, al zegt hij zich bewust niet uit te willen laten over de omzettoelstellingen in Nederland. “Die zijn er uiteraard wel degelijk, maar houden we voor ons zelf. We leven in een dynamische tijd waarin risicomangement en risicobeheersing steeds belangrijker worden bijvoorbeeld op het gebied van digitalisering, klimaat, technologie, cyber en politieke risico’s, om er maar een paar te noemen. Het zijn vaak ingewikkelde tijden voor onze klanten, waardoor bij hen de behoefte aan advies en goede verzekerings- en riskmanagementoplossingen groot is.”

Sanderse: “Klanten kunnen van ons verwachten dat we met hen blijven meedenken en met innovatieve verzekerings- en riskmanagementoplossingen zullen blijven komen. Ook zullen we onze broking activiteiten steeds meer combineren met consulting en

Het is een competitieve markt, waarin de laatste tijd verharding optreedt. Dat maakt de markt uitdagender voor zowel klanten als makelaars

nieuwe technologie. Zo bieden we bijvoorbeeld digitale *tooling* waarmee werknemers *online* hun *employee benefits* kunnen beheeren. Twee miljoen werknemers in negentig landen gebruiken inmiddels al ons Darwin platform. Dit jaar lanceren we een Nederlandse versie waarmee Nederlandse werkgevers werknemers persoonlijke pensioenplanning kunnen aanbieden in combinatie met flexibele arbeidsvoorwaarden en digitale verzekeringsoplossingen.”

COMPETITIEVE MARKT

Hoe kijk je tegen de grootzakelijke markt van dit moment aan? Sanderse: “Het is een competitieve markt, waarin de laatste tijd verharding optreedt. Dat maakt de markt uitdagender voor zowel klanten als makelaars. Voor steeds meer branches, zoals taxi’s en recyclingbedrijven, lijkt de verzekeraarbaarheid in het geding. Niet alleen voor ons als makelaar maar voor de gehele markt ligt hier een belangrijke verantwoordelijkheid. Voor onze klanten is het belangrijk dat alle risico’s in principe verzekeraar moeten zijn. Het is daarom onze gezamenlijke opdracht – makelaar en verzekeraar – om voor elk risico van onze klanten met een acceptabele verzekeringsoplossing te komen, al dan niet met aanvullende voorwaarden, een wat hogere premie of eigen risico of het opleggen van preventieve maatregelen. Sinds de oprichting in 1720 van het in Marsh opgegane Mees & Zoonen Assuradeuren is dat ons vak, dus we zijn dit aan onze stand verplicht.”

Desgevraagd geeft Sanderse aan de toekomst van de grootzakelijke markt rooskleurig in te zien. “De Nederlandse verzekeringsmarkt is historisch gezien sterk en kenmerkt zich door de aanwezigheid van veel kennis en kunde en een grote mate van creativiteit en oplossingsgerichtheid. Het is aan ons gezamenlijk om deze markt gezond te houden. Door ons te blijven focussen op die kennis en kunde, mee te bewegen met veranderingen in economie en maatschappij en door goed verbonden te blijven met onze klanten. Dit doen we al bijna driehonderd jaar en we zullen dit ook blijven doen onder mijn leiding.” ■

Marsh en Mercer in cijfers

Marsh was al wereldwijd marktleider op het gebied van verzekeringsmakelaardij en risicobeheersing met ongeveer 30.000 medewerkers, waarvan ongeveer 230 in Nederland. Daar komen door de komst van assurantiemakelaar JLT *worldwide* nog eens 10.000 medewerkers bij, waarvan 17 in Nederland. Mercer heeft meer dan 23.000 mensen in dienst, verspreid over ruim 44 landen. In Nederland werken 200 medewerkers. Net als Marsh is ook Mercer actief in 130 landen. Marsh en Mercer maken deel uit van Marsh & McLennan Companies (MMC), een wereldwijde dienstverlener met 60.000 medewerkers en een jaaromzet van ruim \$ 13 miljard waartoe ook herverzekeringmakelaar Guy Carpenter en managementconsultant Oliver Wyman behoort.

De directie van Marsh Nederland bestaat naast David Sanderse verder uit Focko Dorhout Mees (*Chairman*), Erwin Smit (*Managing Director Risk Management*), Hans Taal (*Director Corporate*), Ernst-Jan Henkelman (*Director Broking*), Anna Paenhuysen (*Chief Financial Officer*) en Henk Beekman (*Chief Operations Officer*).

Brenda Reinders treedt na 31 jaar terug als directeur van Stichting Salvage

We denken de branche nog meer van dienst te kunnen zijn, ook op preventief gebied

Na een dienstverband van ruim 31 jaar is Brenda Reinders teruggetreden als directeur van de Stichting Salvage, de organisatie die na een calamiteit namens de Nederlandse brandverzekeraars optreedt, persoonlijke hulp biedt en schade beperkt. Onder haar bezielende leiding is 'Salvage' uitgegroeid tot een professionele organisatie die zowel door verzekeraars, brandweer, overheid als gedupeerden hoog wordt gewaardeerd en mede daardoor inmiddels niet meer weg te denken is uit de samenleving. In dit artikel blikt zij terug op ontstaan, de pioniersfase en de ontwikkeling van 'haar' stichting en op de toekomst waarin zij een verdere uitbreiding van het dienstenpalet voorziet, onder meer op preventief gebied. En passant doet zij een oproep aan schade-experts om zich aan te melden als salvagecoördinator. "Nieuwe coördinatoren zijn van harte welkom."

Brenda Reinders werkte jarenlang als personeelsfunctionaris bij Centraal Beheer, waar de Verzekeraarshulpdienst (de alarmcentrale van en voor een groot aantal verzekeraars) één van de stafafdelingen was. "Tegen de toenmalige directeur Jaap de Groot heb ik ooit gezegd dat ik wel eens iets anders wilde en op een gegeven moment kwam hij met 'Salvage'. 'Dat is iets nieuws en dat lijkt me echt iets voor jou', vertelde hij me."

De rest is geschiedenis. Zij startte in 1988 als Salvagecoördinator Binnendienst, kort daarna als leidinggevende en werd zeven jaar later gevraagd de functie over te nemen van Michel van Dam. "Het was een geweldige uitdaging om een dergelijk nieuw initiatief mee op te kunnen zetten. Ik kijk dan ook terug op een boeiende en interessante pioniersfase, waarin enerzijds de Salvage-organisatie moest worden opgezet en tegelijkertijd het nut en de meerwaarde voor betrokkenen – verzekeraars, brandweer, politie, overheid - voor het voetlicht moest worden gebracht. Het was in het begin vooral een periode van veel overleg en een groot aantal commissies. Ik heb wel eens gekscherend gezegd dat er toen meer commissies dan branden waren."

REACTIES POSITIEF

Hoe waren de reacties uit de markt? Brenda: "In het algemeen positief. Ook verzekeraars zagen hier de voordelen van in, al stonden in het begin vooral de kleine onderlinge maatschappijen hier wat sceptisch tegenover. De reden was dat zij in het algemeen wat dichter bij hun eigen klanten stonden en de dienstverlening na een calamiteit liever zelf wilden doen. Daar is heel wat 'masseerwerk'



Brenda Reinders: "We beschikken als organisatie over veel data die we voor de verzekeringsbranche kunnen verrijken. We hebben zicht op het landelijk beeld van de branden en kunnen daarmee, onder meer op preventief gebied, de branche nog beter van dienst zijn."

en zendingswerk aan te pas gekomen en uiteindelijk hebben zij ingezien dat 'Salvage' dat ook op een goede manier kon doen."

Veel toe te lichten was er ook richting brandweer, die als eerste na een brand ter plekke is en uiteindelijk beslist of inschakeling van 'Salvage' wenselijk en zinvol is. "We zijn bij alle brandweerkorpsen langs geweest om uit te leggen wie we zijn, wat we doen en wat we voor gedupeerden kunnen betekenen. We leken op een gegeven moment wel een soort cabaretiërs die op tournee waren. Al met al heeft het wel bijgedragen aan de bekendheid en de samenwerking, al heeft de medewerking 'van Rotterdam-Rijnmond nog het meest lang op zich laten wachten. Een drukke regio waarmee we nu ook al vele jaren professioneel samenwerken."

Salvage is niet meer weg te denken uit de samenleving

Salvage is een fantastische leerschool voor (jonge)-schade-experts

Wat is er bereikt? “Veel”, vindt de vertrekkende Salvage-directeur. “Voor verzekeraars dragen we bij aan zowel een verlaging van de schadelast als aan een verhoging van de klanttevredenheid bij gedupeerden. Zij ervaren onze praktische hulp en persoonlijke steun na een calamiteit als buitengewoon plezierig en zijn vaak onder de indruk wat we allemaal, ook in de nachtelijke uren, weten te regelen. Ze vinden het fijn om bij schade op weg geholpen te worden. Vaak horen we van gedupeerden dat ze achteraf wel hadden kunnen bedenken wat ze hadden moeten doen, maar daar door de hectiek en stress van het moment zelf niet toe in staat waren. Een jarenlang rapportcijfer van ‘8-plus’ zegt wat dat betreft voldoende. Ik durf dan ook te stellen dat ‘Salvage’ niet meer weg te denken is uit de samenleving. Daar ben ik best trots op. Datzelfde geldt voor het feit dat we nu het werkteerein hebben kunnen verbreden en de rampencoördinatie namens het Verbond van Verzekeraars mogen uitvoeren.”

SALVAGECOÖRDINATOREN

Wat is het grote verschil tussen nu en de beginperiode? Brenda hoeft er geen seconde over na te denken. “De professionaliteit”, antwoordt zij prompt. “Zowel qua organisatie als wat het niveau van de Salvagecoördinatoren betreft. Kijk alleen maar naar de opleiding. In het begin duurde de opleiding een halve dag en nu komen de coördinatoren drie dagen achtereen bijeen voor de opleiding.”

Wat volgens haar ook anders is, is dat de jongere generatie uit tweeverdieners bestaat die samen zoeken naar de juiste balans tussen werk en privé. Het is geen vanzelfsprekendheid meer dat de Salvagediensten in de avond- en nachtelijke uren daarin altijd voorrang krijgen. Dat maakt het lastiger om een en ander in het rooster in te passen, maar dat is nu eenmaal een maatschappelijk verschijnsel. We kunnen dan ook best wat meer Salvagecoördinatoren gebruiken. Naast het financiële aspect is Salvage in mijn ogen een fantastische leerschool voor (jonge)schade-experts. Je komt immers snel na een calamiteit ter plaatste en kunt gedupeerden zowel emotioneel als praktisch bijstaan met maatregelen om de gevolgschade zoveel mogelijk te beperken.”

PERSOONLIJKE VOLDOENING

Waar kijk je persoonlijk met de meeste voldoening op terug? De vertrekkende Salvage-directeur noemt de samenwerking met alle betrokken partijen: de verzekeraars, de brandweer, overheidsdiensten maar *last but not least* ook de coördinatoren. “Ik ken ze allemaal en heb regelmatig contact met ze: over hoe het gaat en wat ze zoal tegenkomen in de praktijk. Trots ben ik daarnaast vooral ook op ons relatief kleine, maar daadkrachtige Salvage-team in Apeldoorn (6,5 FTE) waarmee we de gehele organisatie draaiend houden. Zo’n 5.600 meldingen en ruim 8.000 panden. De betrokkenheid en



De Stichting Salvage heeft een zilveren speld laten vervaardigen voor personen die zich 25 jaar of meer hebben ingezet voor ‘Salvage’: de Brenda Reinders Salvage Insigne. De jubileumspeld, die de hulpverlening aan gedupeerden symboliseert, is vernoemd naar de vrouw die vanaf de start in 1987 de Salvage-kar heeft getrokken. “We wilden als blijk van waardering haar naam permanent aan de organisatie verbinden en hopen dat zij deze jubileuminsigne zo lang het kan wil blijven uitreiken aan Salvagecoördinatoren en anderen die hiervoor in aanmerking komen”, lichtte de nieuwe directeur Johan van den Berg toe.

Afgelopen woensdag (8 mei jl.) kreeg de naamgever tijdens de druk bezochte bijeenkomst in Nieuwegein ter gelegenheid van haar terugtreden als directeur als eerste de speciale jubileuminsigne opgespeld door haar opvolger Johan van den Berg. Vervolgens speldde zij het insigne op bij een aantal Salvagecoördinatoren, die zich inmiddels 25 jaar of langer inzetten voor de stichting. Bij de foto: Voorste rij van links naar rechts: Peter van den Berg, Brenda Reinders, Jos Leussink, Gerrit de Vries en Paul Hoogers; achterste rij van links naar rechts Piet Bosma, Marcel Brockhus en Marc Neijenhuis. Op de foto ontbreken Dick de Boer, Sion Blokland, Kees Dekker, Otto Veenstra en Ton Verdouw.

loyaliteit van een ieder is groot, er is nauwelijks verloop en verzuim”, aldus Brenda, die in de afgelopen jaren veel calamiteiten van dichtbij heeft gemaakt. “Vooral de vuurwerkramp in Enschede heeft een enorme indruk op mij gemaakt. Wat een ravage, onbeschrijfelijk. Het leek wel een oorlogsgebied.”

DIENSTVERLENING VERBREEDT

De werkzaamheden waren aanvankelijk beperkt tot brandschades. Na een intensieve lobby vanuit de Salvage-organisatie is dat inmiddels uitgebreid met storm- en waterschades en vervult de stichting na een succesvolle pilot inmiddels ook een coördinerende rol bij asbestschades. Volgens Brenda Reinders zal het daarbij niet blijven. “We hebben de afgelopen tijd gekeken naar manieren waarop wij onze dienstverlening verder kunnen uitbreiden. We beschikken als organisatie over veel data die we voor de verzekeringsbranche kunnen verrijken. We hebben zicht op het landelijk beeld van de branden en kunnen daarmee, onder meer op preventief gebied, de branche nog beter van dienst zijn. Kortom, er ligt voor mijn opvolger Johan van den Berg een mooie uitdaging en ik heb er alle vertrouwen in dat hij dat op een prima wijze zal waarmaken.” ■

Risicomanagement voor adviseur uitgelezen kans om zich te profileren als volwaardig gesprekspartner van de ondernemer

“Risicomanagement is voor elke verzekeringsadviseur die een langdurige relatie wil met zijn zakelijke klanten van essentieel belang. Door proactief mee te denken over de risico’s die ondernemers lopen en in de advisering verder te gaan dan alleen de verzekerbare risico’s en verzekeringsoplossingen profileer je je niet als een verkoper maar juist als volwaardig gesprekspartner van de ondernemer. Kortom, risicomanagement biedt adviseurs een uitgelezen kans om zich als zodanig te presenteren en zich daarmee in positieve zin te onderscheiden van andere adviseurs.” Dat zegt de ervaren riskmanagementspecialist Rob van Erp, die het afgelopen jaar als docent meerdere PE-sessies heeft gegeven over dit onderwerp voor een groot aantal RAI’s en RMiA’s. “Adviseurs gaan in de praktijk van alledag heel wisselend met risicomanagement om. Datzelfde geldt overigens ook voor bedrijven.”

Wat is risicomanagement eigenlijk?, luidt de voor de hand liggende openingsvraag. Van Erp antwoordt dat er geen eenduidige definitie van bestaat. Er zijn dan ook meerdere definities in omloop. ‘Het identificeren en kwantificeren van risico’s en het vaststellen van beheersmaatregelen’ is daar één van. Zelf hanteert de RM-specialist de volgende definitie: “Risicomanagement is het beheersen van de mogelijke hindernissen op weg naar het bereiken van je doel. Daarvoor is het nodig als bedrijf om te weten wat je doelen zijn, hoe je die wilt bereiken en wat de risico’s zijn die daarbij om de hoek komen kijken”, aldus Van Erp, die in aanvulling hierop toelicht dat risicomanagement eigenlijk datgene is wat mensen doen om eventuele ellende buiten de deur te houden. “Overigens, iedereen doet iedere dag aan risicomanagement, bewust of onbewust. Je autogordel omdoen is daar een voorbeeld van”

BEDRIJFSCONTINUÏTEIT

In de aanhef gaf Van Erp aan waarom een goede advisering over risicomanagement van belang is voor financieel adviseurs, niet alleen vanwege de zorgplicht. “Voor elk bedrijf is risicomanagement cruciaal. Dat geldt zowel voor financiële instellingen als banken en verzekeraars, maar ook voor andere ondernemingen: van MKB tot multinational en van de agrarische tot de zware industrie. De bedrijfscontinuïteit is immers in het geding. Elke onderneming heeft nu eenmaal bedrijfsdoelstellingen geformuleerd en is het goed om te weten wat de risico’s zijn op de weg daar naar toe en hoe die

Risicomanagement is het beheersen van de mogelijke hindernissen op weg naar het bereiken van je doel



Rob van Erp: “De grootste valkuil op het gebied van risicomanagement is dat men denkt er verstand van te hebben en te weten wat de risico’s zijn. Maatregelen treffen op basis van een soort onderbuikgevoel maar zonder zich hierin goed te verdiepen of zich hierover goed te laten informeren.”

kunnen worden geoptimaliseerd teneinde de kans te vergroten dat die *goals* daadwerkelijk worden gehaald. Bovendien willen mensen het liefst zaken doen met bedrijven waarvan ze het idee hebben dat ze over een groot aantal jaren nog bestaan.”

Hoe gaan bedrijven ermee om? Van Erp: “Dat is zeer wisselend. De één is op dit vlak prima bezig, de ander schiet hierin nog wat tekort. Zoals eerder aangegeven is iedereen hier wel op de een of andere manier mee bezig, maar wie het nieuws volgt komt dagelijks voorbeelden tegen waarin het toch mis is gegaan. Wie had gedacht dat een schip als de Titanic zou zinken of dat er vliegtuigen bewust de Twin Towers in zouden vliegen? En wie was zich tot voor kort bewust van de kans op een Tsunami? Ondanks de toenemende aandacht en eisen voor preventie ontstaan er nog steeds branden in woontorens, zoals de Londense Grenfell Tower, en hebben - dichter bij huis – de vuurwerkramp kunnen gebeuren en de branden bij de

TU Delft en Chemie Pack. En wie had ooit gedacht dat ondanks al het toezicht banken en verzekeraars zouden omvallen en ziekenhuizen failliet konden gaan?”

OORZAKEN FALEND RISICOMANAGEMENT

Afgelopen decennium bleken veel risico's verkeerd ingeschat en daarmee faalde ook het risicomanagement. Met een wereldwijde financiële crises tot gevolg. Van Erp noemt drie redenen waarom veel risicomanagement faalt: “Ten eerste wordt niet gemeten wat wél en wat níet werkt. Ten tweede worden zaken gedaan die bewezen niet werken en ten derde doen we zaken niet, die bewezen hebben wél te werken”, aldus Van Erp, die beter gebruik van (big) data aandraagt als oplossing. Geen risico's schatten als je ze kunt meten, is zijn adagium dat hij onderbouwd met veel voorbeelden die aangeven dat je heel makkelijk op het verkeerde been gezet kan worden.

Als grootste risico van slecht risicomanagement geeft hij aan dat er mogelijk verkeerde strategische keuzes en investeringen gedaan kunnen worden omdat er te weinig onderbouwing is. “Het lastige bij risicomanagement is aantonen dat het werkt, daar is heel veel data voor nodig. Sinds de aanslagen op de Twin Towers is er een afgesloten deur naar de piloten in het vliegtuig. Als een risicoanalyse dit van tevoren had uitgewezen, zou dit dan wereldwijd bij alle vliegtuigen uitgevoerd zijn? En zou de bedenker een standbeeld hebben gekregen voor het voorkomen van aanslagen? Waarschijnlijk niet.”

VALKUILEN

Wat zijn de grootste valkuilen op het gebied van risicomanagement? “Dat men denkt er verstand van te hebben en te weten wat de risico's zijn. Maatregelen treffen op basis van een soort onderbuikgevoel maar zonder zich hierin goed te verdiepen of zich hierover goed te laten informeren”, aldus Van Erp, die daarnaast van

Bedrijven moeten op het gebied van risicomanagement veel meer gebruik maken van de beschikbare data. Dat gebeurt nog veel te weinig

mening is dat er teveel ad hoc en ‘hapsnap’ aan risicobeheersing wordt gedaan. Een meer gestructureerde aanpak is wenselijk. Daar kan het intermediair een belangrijke, ondersteunende rol in vervullen. Wees in je communicatie hieromtrent zeker over wat je zegt. Wat je in elk geval niet moet doen is ‘precieze uitspraken’ doen als je het niet weet, een schaal gebruiken die schijnzekerheid creëert, andermans data als de jouwe nemen, schatten als er data voor handen is en meningen ‘middelen’. Vermijd vaagheden, onduidelijkheden en zaken die voor meerdere uitleg vatbaar zijn.”

Hij wijst daarnaast op de bekende ijsberg. “Bedrijven focussen zich begrijpelijkerwijs primair op de risico's die in het oog springen. Maar iedereen weet dat het grootste deel van de ijsberg zich onder water bevindt. En daarmee ook de grootste risico's. Realiseer je terdege wat je wel weet, maar vooral ook wat je niet weet”, aldus Van Erp, die herhaalt dat bedrijven op het gebied van risicomanagement veel meer gebruik moeten maken van de beschikbare data. “Dat gebeurt nog veel te weinig.”

Rob van Erp: heel leuk, interactief en uitdagend, maar kostte ook veel energie

Docent Rob van Erp kijkt met veel plezier en voldoening terug op de sessies over risicomanagement die hij vorig en dit jaar heeft gegeven voor meer dan 100 RAiA's en RMiA's. “Het was heel leuk om te doen, de groepen waren enthousiast en de mensen hadden er zin in. Wat mij opviel, was de interactieve opzet. Die heb ik als bijzonder prettig ervaren, maar ook uitdagend. Die opzet kostte ook veel energie en was eigenlijk soms best vermoeiend. Maar nogmaals, het positieve overheerst. Sowieso vind ik het leuk om kennis te delen en het onderwerp risicomanagement dichterbij de mensen te brengen.”

Rob van Erp (1971) is bedrijfskundige, afgestudeerd aan de Vrije Universiteit. Hij werkte zeven jaar bij Ernst & Young als *senior consultant Treasury & Financial Risk Management*. Hierna stapte hij over naar ABN-Amro als internationale hoofd voor *Operational Risk* voor de financiële Markten en de *Global Clients* en werd bij Royal Bank of Scotland (RBS) verantwoordelijk voor het *regulatory risk* (Compliance) van de retailmarkt in het EMEA gebied. Daarna maakte hij de overstap naar zorgverzekeraar Agis als eindverantwoordelijke voor Risico Management en na de fusie van Agis met Achmea was hij verantwoordelijk voor de afdeling Risk & Compliance van Zilveren Kruis. Onder deze afdeling vallen de onderdelen *Operational Risk Management*, *Compliance*, *Information Security Management* en fraude/ Speciale zaken (Intern en extern). Sinds een paar jaar zelfstandig met opdrachten op gebied van Risico Management voor banken en verzekeraars. Daarnaast is hij actief als docent aan de UvA voor *Enterprise Risk* en *Operational Risk Management* en *Financial Risk* voor het Actuarieel Instituut.

TIPS & TRICKS

Van Erp heeft voor financieel adviseurs een aantal praktische tips met betrekking tot hun adviesfunctie op het gebied van risicomanagement. "Profileer je als volwaardig en deskundig gesprekspartner. Wees breed in je advisering en kijk naar alle relevante risico's van de onderneming, ook de niet-verzekerbare risico's. Kortom, beperk je niet tot louter productoplossingen. Om een ondernemer goed bij te kunnen staan moet je vragen wat diens doelstellingen zijn, hoe men die denkt te behalen en welke risico's daarbij om de hoek komen kijken. Wie die risico's beheerst, haalt eerder zijn bedrijfsdoelen", aldus de riskmanagementspecialist, volgens wie het daarnaast ook zaak is de *risk appetite* van de ondernemer te

Bedrijven gaan heel wisselend met risicomanagement om

achterhalen. "Welk risico is men bereid te lopen? Financieel, qua reputatie of ten aanzien van de integriteit en veiligheid van de medewerkers. Ontwikkel daarnaast een heldere manier om over risico's te communiceren en zorg dat je de kansen correct inschat (calibratie)." ■

Framework voor Operational risk



De activiteiten van Risicomanagement:

- Doe regelmatig Risk Assessments (strategisch, tactisch en operationeel)
- Ken je grenzen: stel je Risk Appetite vast
- Ken de hoofdprocessen die de doelen ondersteunen en daarvan de belangrijkste risico's en monitor de (status van) de beheersing van die risico's (KR/KC)
- Incident management: registreer fouten; weet wat er gebeurt in je organisatie. Leer van elkaars fouten en verbeter continu
- Scenario analyse: wat kán er eigenlijk fout gaan? Wat is 'worst case?' zijn we daarop voorbereid?
- Richt een Product goedkeuringsproces in. Wat zijn de nieuwe diensten of producten die er geleverd worden? Wat zijn de grote projecten?
- Zorg voor een commissie W&R: Wat wijzigt er binnen wet- en regelgeving en wat is het effect daarvan?
- Rapporteer en bespreek de belangrijkste risico's en beheersing
- Verklaar aan de *stakeholders* de mate van beheer.

Verzekeraarbaarheid centraal tijdens event VVP

Bijzondere risico's: schonen of schrappen?

Verzekeraars kunnen in hun portefeuilles beter afscheid nemen van specifieke individuele risico's dan bepaalde groepen helemaal uitsluiten van verzekering. Dat pleidooi hield Adfiz-directeur Enno Wiertsema afgelopen maand tijdens een door VVP georganiseerd evenement over bijzondere risico's. Hij riep verzekeraars op om hun portefeuilles op te schonen in plaats van te schrappen.

Wiertsema uit al langere tijd kritiek op verzekeraars, die het in de ogen van Adfiz steeds lastiger maken om risico's onder te brengen die afwijken van de standaard. Niet alle afvalverwerkingsbedrijven hoeven bijvoorbeeld te lijden onder het gegeven dat een aantal branchegeenoten het minder nauw nemen met risicobeperking, vindt hij. Ondanks het pleidooi voor een meer individuele benadering van bijzondere risico's, vindt Wiertsema solidariteit wel degelijk een belangrijke pijler onder het verzekeringsbedrijf.

MEER AANDACHT VOOR ONVERZEKERBAARHEID

Adfiz trok drie jaar terug al aan de bel over de toenemende onverzekerbaarheid van afwijkende risico's. "We kregen steeds meer klachten van adviseurs. De eerste anderhalf jaar was er veel weerstand bij verzekeraars, toezichthouder en politiek. 'Het is een golfbeweging', werd er gezegd. 'Het wordt vanzelf weer beter.' Maar je zult daarop moeten wachten als klant. Als het nu een probleem is, moeten we er ook nu iets aan doen."

Wiertsema zag dat het onderwerp afgelopen jaar breed is opgepakt. "Mededingingsautoriteit ACM doet nu bijvoorbeeld onderzoek of de markt wel goed werkt. Steeds meer gewone risico's zijn steeds moeilijker te verzekeren. Dat beperkt ondernemerschap en zekerheid."

De Adfiz-directeur liet vier vormen van onverzekerbaarheid zien: letterlijk (overstromingen), praktisch (te hoge premies), verschraling en consolidatie (het uitsluiten van groepen) en *big data*. "Met *online data* kun je al een perfect risicoprofiel maken. Daarmee snij je de bovenkant en de onderkant van de verzekeringsportefeuille af: de bovenkant hoeft zich niet te verzekeren en de onderkant is zo'n groot risico dat een verzekering niet meer betaalbaar is. Daarmee wordt de spoeling te dun. Dat is de bijl aan de wortel van de solidariteit."

Je kunt een recyclingbedrijf niet weigeren simpelweg omdat het tot die branche hoort



Enno Wiertsema: "Steeds meer gewone risico's zijn steeds moeilijker te verzekeren. Dat beperkt ondernemerschap en zekerheid."

FOCUS OP KERNTAKEN EN RISICO'S

Oplossing is dat adviseurs en verzekeraars zich moeten richten op hun kerntaak ondernemerschap. "Na de transitie van tussenpersoon naar adviseur maken we nu de transitie naar risicomanager door." Regelgeving is wel een struikelblok, vindt Wiertsema. "Er zijn veel regelgevers en zelfs Kifid gedraagt zich af en toe zo. Het faciliteren van de markt vraagt meer dan risicogestuurd toezicht."

De Adfiz-voorman noemde onder meer het stimuleren van kennisontwikkeling ("in plaats van het rituele dansje van de PE-examens"), ruimte creëren om te ondernemen en het verkleinen van de toetredingsdrempels als oplossingen. "Als er een Europees *level playing field* is, kunnen we makkelijker zakendoen met andere partijen. Nu is dat nog lastig, want in Nederland is de assurantiebelasting hoog en gelden er strengere regels."

FOCUS OP RISICO'S IN PLAATS VAN UITERLIJKE KENMERKEN

Volgens Wiertsema werkt het niet als verzekeraars hele groepen uit een portefeuille weren. "Die kun je er niet zomaar allemaal uitgooien. Ik roep verzekeraars op om hun portefeuilles op te schonen in plaats van te schrappen. Focus op risico's in plaats van op uiterlijke kenmerken. Je kunt een recyclingbedrijf niet weigeren simpelweg omdat het tot die branche hoort." In aanvulling op de solidariteitsmonitor, die periodiek de ontwikkeling van de verzekeraarbaarheid in beeld brengt, zou het Verbond ook een verantwoordelijkheidsmonitor moeten opzetten die het aanbod in kaart brengt, vindt Wiertsema. "Laat de verschraling zien."



Richard Weurding: "Er is sprake van polarisatie in de samenleving. We moeten proberen solidariteit te organiseren en verzekeraars hebben in de maatschappij een verbindende rol."



Robin van Beem: "Het uitgangspunt 'Ieder draagt zijn eigen schade' staat de laatste jaren onder druk. De eigen verantwoordelijkheid wordt steeds meer naar achter geschoven."

Adviseurs zouden zich primair op risicomangement en preventie moeten focussen en voor het verzekeren meer naar buitenlandse partijen moeten kijken. Wiertsema gaf het voorbeeld van een kitesurfschool in Scheveningen die door een Adfiz-lid niet bij een Nederlandse verzekeraar ondergebracht kon worden. "Uiteindelijk heeft de adviseur een partij uit Duitsland gevonden. Dus de Duitsers verzekeren nu die kitesurfschool in Scheveningen. Dat kunnen ze niet uitspreken, maar ze dekken het wel." Tot slot moeten adviseurs in Wiersema's ogen meer gebruikmaken van *affinities*: risico's verzekeraar maken door samenwerking.

NO RISK, NO GLORY

Richard Weurding, directeur van het Verbond van Verzekeraars, gaf ook zijn visie op het verzekeren van bijzondere risico's. De basis is dat verzekeraars ervoor zijn om risico's over te nemen, benadrukte hij. 'No risk, no glory', was zijn motto. "We moeten meer doen dan alleen op de winkel passen."

Weurding benoemde een aantal trends die aangeven dat risico's in snel tempo veranderen. De klimaatverandering is er daar één van – de jaarlijkse schadelast voor verzekeraars gaat met zeker € 250 miljoen toenemen, is becijferd – net als cyber, de deeleconomie en de zelfrijdende auto. De ontwikkelingen op pensioengebied roepen de vraag op hoever solidariteit moet gaan. "Er is sprake van polarisatie in de samenleving. We moeten proberen solidariteit te organiseren en verzekeraars hebben in de maatschappij een verbindende rol."

NIEUWE VORMEN DANKZIJ INSURTECH

De technologische ontwikkelingen maken nieuwe vormen van verzekering mogelijk, zo illustreerde Weurding aan de hand van het Maleisische Tune Protect, dat diverse 'on demand'-schadeverzeke-

ringen aanbiedt. En de branche investeert verder: "Er wordt op dit moment meer geld in *insurtech* gestoken dan in *fintech*." Dat biedt ruimte voor nieuwe businessmodellen, die meer efficiency en meer standaardisatie mogelijk maken. "Maatwerk staat onder druk", gaf Weurding toe. Hij schrijft dat toe aan het resultaat uit schadeverzekeringen, dat sinds 2014 negatief is, en de invloed van Solvency II. "Risico's zijn steeds moeilijker te verzekeren."

GROEIENDE RISICO'S

Ook de Verbondsdirecteur ging in op vier vormen van onverzekerbaarheid. De eerste twee zijn risico's die vanwege hun aard niet te verzekeren zijn, zoals het overstromingsrisico, en praktische onverzekerbaarheid. Weurding wees in dat verband op de bezorgscooters en agro-bedrijven. "Daar hebben we te maken met risico's die enorm zijn gegroeid doordat de bedrijven veel groter zijn geworden. Een bekend voorbeeld vormen ook de afvalverwerkers." Onverzekerbaarheid kan ook optreden doordat het aanbod geconcentreerd is, zoals bij de agrarische sector en pleziervaartuigen, en tot slot kunnen kunstmatige intelligentie en *big data* ook zorgen voor onverzekerbaarheid. "Met behulp van data kun je heel gedetailleerd segmenteren, maar te veel segmentering is een risico voor de solidariteit", zo is hij het met Wiertsema eens.

KEN JE KLANT

Volgens Weurding zijn er diverse manieren waarop de branche aan verzekeraarbaarheid kan werken. "Doe goed onderzoek en ken je klant. Daarin heeft de adviseur een belangrijke rol en dat zien we weleens over het hoofd. We moeten klanten ook helpen omgaan met risico's. Preventie is enorm belangrijk. Er kan echt veel, als je maar dicht op de klant zit. Ik ben niet positief of negatief over taxidienst Uber, maar die heeft wel maatregelen genomen na de negatieve publiciteit over gevaarlijk rijden en lange diensten."

Big data kan tot slot ook worden ingezet om verzekeraarbaarheid juist te vergroten, aldus Weurding. "We doen bijvoorbeeld samen met de medische sector onderzoek naar een betere verzekeraarbaarheid van ex-kankerpatiënten."

De toekomst van verzekeren zit hem in risicomangement en investeren in kennis en vakmanschap, vindt de Verbondsdirecteur. "We kunnen als sector veel middelen inzetten om risico's verzekeraarbaar

Na de transitie van tussenpersoon naar adviseur maken we nu de transitie naar risicomanager door

te maken.” Aan het inzetten van die middelen kleeft echter wel een ethische vraag, besloot hij: “Kan, mag en wil je data altijd en overal gebruiken? Die vraag kwam onlangs nog op bij de discussie over de claimsdatabase CIS. Daar mogen alleen maar schadeclaims in worden geregistreerd en bekeken. Bovendien blijkt dat de communicatie aan de klant over CIS beter kan.”

AANSPRAKELIJKHEID

Verzekeringsadvocaat Robin van Beem ging op het evenement terug naar de basis van het aansprakelijkheidsrecht. Die luidt: ‘ieder draagt zijn eigen schade’. “Dat uitgangspunt staat de laatste jaren onder druk. De eigen verantwoordelijkheid wordt steeds meer naar achter geschoven.” De vrees voor nieuwe risico’s bij nieuwe technologieën is deels onterecht, vindt Van Beem. “Niet elk risico hoeft ook echt op te treden. Toen de stoomtrein kwam, waren mensen bezorgd over de koeien, die last zouden hebben van de rook. Maar dat risico is nooit verwezenlijkt.”

De huidige nieuwe risico’s zitten volgens Van Beem met name in de zelfrijdende auto. “De grote vraag is wie er aansprakelijk is bij schade. Het lijkt erop dat de aansprakelijkheid daar richting de producent verschuift.” Ook drones stellen verzekeraars voor nieuwe aansprakelijkheidsvraagstukken. “Laatst vloog er een drone tussen straaljagers. Als er dan wat gebeurt, is een AVP’tje niet voldoende.”



3D-printen kan ook nieuwe aansprakelijkheidsrisico’s opleveren. “De verwachting is dat we straks allemaal een 3D-printer hebben. Wat gebeurt er als een slimme jongen een eigen ontwerp maakt voor een step en die step ook voor anderen gaat printen? Als er een foutje zit in het ontwerp en er gebeuren ongelukken, is dat dan verzekerd?” Van Beem vestigde ook de aandacht op nanotechnologie, dat ‘het nieuwe asbest’ wordt genoemd. “Nanotechnologie zit overal in verwerkt. Als de deeltjes echt zo giftig zijn, kan dat enorme schades opleveren.” ■

“Hou die vijf jaar oude BAV tegen het licht”

Björn Jalving van Turien & co. praatte de aanwezigen in een parallelsessie bij over beroepsaansprakelijkheid. Hij behandelde veel gestelde vragen over de beroepsaansprakelijkheidsverzekering (BAV). Een daarvan is of de BAV geen overlap vertoont met een cyberverzekering. “Die overlap is er deels wel, maar de cyberpolis is een aanvullende dekking. Cyber wordt in toenemende mate uitgesloten op de BAV, behalve bij ICT’ers.”

Jalving liet zien dat 46% van de zzp’ers zowel een AVB als een BAV heeft gesloten. 21% heeft alleen een AVB en slechts 2% heeft alleen een BAV. Advocaten (44%), notarissen (25%) en accountants (11%) doet het vaakst een beroep op de polis.

VERDWIJNENDE BEROEPEN

Onder de beroepen die de meeste kans maken te verdwijnen, staan de belastingadviseur en de telemarketeer hoog genoteerd. Ook de accountant en de slager moeten binnen afzienbare tijd uitkijken naar ander werk, aldus Jalving. Aan de andere kant is de toekomst aan nieuwe beroepen als *data scientist*, werkgelukdeskundige en *growth hacker*. De financiële coach staat in dat rijtje op de 18e plaats. “De sector dienstverlening blijft groeien, maar het spectrum verandert. Als je een klant hebt met een polis die al vijf jaar loopt, dan moet je die nu echt tegen het licht houden. De BAV is een kans om je te onderscheiden.”

Jalving ziet meer concurrentie tussen verzekeraars: “Er zijn meer buitenlandse partijen en meer verzekeraars die op het mkb focussen. De premies zijn stabiel; de markt is zacht, al is de schadelast wel stijgende. Wij verwachten een groeiende markt, waarbij cyberrisico’s steeds vaker worden uitgesloten, maar er ook meer premie- en productdifferentiatie komt. We zien ook dat brancheverenigingen, toezichthouders en klanten steeds vaker een BAV eisen.”

Turien omarmt in elk geval de buitenlandse aanbieders: sinds eind april voert het volmachtbedrijf ook een BAV van CNA Hardy. “Daardoor kunnen we enkele tientallen beroepen extra verzekeren. Wij weten ook dat dat een van de wensen is van de adviseurs die met ons samenwerken.”



Björn Jalving: “De BAV is een kans om je te onderscheiden.”

Brandveiligheid in het geding door installatiefouten bij zonnepanelen

Steeds meer bedrijven en particulieren kiezen ervoor om over te stappen op zonnepanelen; niet alleen met het oog op een schonere toekomst, maar ook met de intentie om veel geld te kunnen besparen. Met de recente stijging in energiekosten zal de interesse in zonnepanelen waarschijnlijk alleen maar toenemen. Wanneer je voor zonnepanelen kiest, is het belangrijk dat de panelen op de juiste wijze geïnstalleerd worden. Bij een installatie die niet conform de bouw- en installatieregels is, die het Nederlandse Normalisatie Instituut heeft opgesteld, is er namelijk een verhoogd risico op brand. Helaas blijken deze regels in de praktijk slecht te worden nageleefd en wordt er niet tot nauwelijks op gecontroleerd.

Het gevolg is dat er veel zonnepaneelinstallaties zijn die een gevaar vormen voor de brandveiligheid. Zo wordt de bekabeling bij 50% van de installaties slecht aangesloten en roekeloos op het dak geplaatst, zonder rekening te houden met scherpe gebouwdelen. Een ander veelvoorkomend probleem is dat de zonnepanelen vaak te dicht op de brandbare dakisolatie geplaatst worden, waardoor de verhoogde temperatuur, die achter een paneel kan oplopen tot 120 °C, een aanzienlijk risico op brand tot gevolg heeft. Afgelopen zomer zijn er dan ook veel branden geweest die het gevolg waren van het nieuwe 'indakstelsel', waarbij het dakhout zich slechts op enkele centimeters afstand van het paneel bevindt. Bij de installatie wordt vrijwel nooit rekening gehouden met dit risico; dat is vragen om problemen.

Risico-expert Jurjen Burghgraef van onafhankelijk inspectiebureau Burghgraef van Tiel & Partners, treft bij 50% van de inspecties die hij verricht bij woningbouwcoöperaties en bedrijven, fouten aan die een direct gevaar zijn voor de brandveiligheid. Dergelijke inspecties worden bij particulieren nauwelijks gedaan, waardoor veel brandgevaarlijke situaties onbekend blijven. Aangezien het aantal zonnepanelen nog elke dag toeneemt, wordt het probleem steeds groter. Voorkomen is natuurlijk beter dan genezen; daarom heeft Burghgraef van Tiel & Partners de belangrijkste aandachtspunten op een rij gezet voor iedereen die zonnepanelen heeft of ze gaat plaatsen. Zo kunt u óók veilig en verantwoord beginnen aan een schonere toekomst en een lagere energierekening!

CHECKLIST VOOR EEN BRANDVEILIGE ZONNEPANEELINSTALLATIE:

- Plaats de kabels nooit los op het dak; bevestig de kabels aan het paneel of leg ze in een kabelgoot;
- Zorg ervoor dat ter plaatse van doorvoeren, kabelbeschermers worden gebruikt en leg deze aan, voordat er kabels worden getrokken;
- Bij voorkeur omvormers gebruiken met vlamboogdetectie;
- Sluit connectoren goed aan (conform de voorschriften van de leverancier);
- Plaats omvormers bij voorkeur buiten het gebouw, in een schone, stofloze omgeving, op een onbrandbare ondergrond;

- Plaats rookmelders ter plaatse van inpendig geplaatste omvormers;
- Gebruik geen indaksystemen;
- Zorg ervoor dat de panelen, de ophangconstructie en de ballast, zijn meegenomen in een constructieberekening van de draagconstructie van het dak;
- Leg geen panelen aan de rand van een dak (stormrisico);
- Maak de panelen regelmatig schoon;
- Laat de eindoplevering uitvoeren door een derde die niet bij het installatiebureau hoort (bij voorkeur SCOPE 10 gecertificeerd). ■



Bij Crawford in Drachten heeft Hendrik-Sipke van der Land functie van kantoormanager overgenomen van Simen Zuidema

In het Noorden stellen mensen bij een schade persoonlijk contact nog bijzonder op prijs

Op de vestiging van Crawford & Company in het Friese Drachten heeft Hendrik-Sipke van der Land eind vorig jaar de functie van kantoormanager overgenomen van Simen Zuidema, die deze rol sinds 2007 vervulde. Op een zonnige maandagochtend in april reed de redactie van Risk & Business naar 'Het Hoge Noorden' voor een geanimeerd gesprek met twee schade-experts in hart en nieren. Over hun vak, het ontstaan en de ontwikkeling van kantoor Drachten, hun specifieke werkwijze en ambitieuze groeiplannen. "In het Noorden stellen mensen bij een schade persoonlijk contact nog bijzonder op prijs."



Hendrik-Sipke van der Land (voorgond) en Simen Zuidema in een typisch Friese omgeving: "Dat wij de taal spreken en de lokale cultuur en gebruiken kennen is zeker een voordeel. Verzekeraars willen immers ook tevreden klanten."

Zuidema heeft een mariniers- en recherche-achtergrond met vele jaren ervaring in recherchebijstands-, aanhoudings- en observatie-teams. Beide opleidingen en ervaringen hebben hem naar eigen zekere heeft gevormd en zijn hem goed van pas is gekomen bij zijn werk als schade-expert. In 1987 maakte hij de overstap naar het expertisevak. Hij volgde gedurende een jaar de interne opleiding

bij NN in Den Haag en werkte bij de verzekeraar vervolgens enkele jaren als schade-expert. In april 1990 werd hij benaderd door Burggraaff Expertise, destijds één van de gerenommeerde expertisebureaus in Noord-Nederland, voor de functie van adjunct-directeur en maakte hij de overstap. Tevens was hij vanaf het eerste uur – 1988- tot 2016 actief als salvagecoördinator, waarna hij deze functie overdroeg aan nieuwe collega's zodat zij hiermee ervaring konden opdoen.

GESTAGE GROEI

Het bureau maakte een gestage groei door en dat was men bij Crawford & Company niet ontgaan. Zij benaderde het Noordelijke expertisebureau voor een samenwerking en mede door de opkomst van het tenderen door verzekeraars voor expertisewerkzaamheden met bij voorkeur landelijk werkende partners ging Burggraaff uiteindelijk op het voorstel in. In 2004 werd de overname een feit, verhuisden beide bedrijven vanuit Groningen naar de huidige locatie in Drachten en ging het bureau aanvankelijk verder onder de naam Crawford-Burggraaf en later als Crawford. Met Simen Zuidema sinds 2007 aan het roer als kantoormanager tot zijn officiële pensionering in oktober 2018. Sindsdien is hij nog wel vijf dagen in de week actief als senior-expert.

Van der Land wilde aanvankelijk de makelaardij in, maar na het afronden van zijn studie was daar lastig werk in te vinden. Hij solliciteerde op een vacature van trainee bij Crawford & Company, werd aangenomen en leerde het vak, zowel in theorie als in de praktijk. Hij verloor zijn hart aan 'het prachtige expertisevak' en bleef daarin actief. Inmiddels is hij 13 jaar werkzaam als schade-expert en sinds eind vorig jaar oktober dus als kantoormanager van Crawford Drachten.

MENSEN HELPEN

De makelaardij is totaal iets anders dan het expertisemetier. Wat trekt je hierin zo aan? Van der Land: "Mensen helpen. Een schade, groot of klein, heeft vaak een enorme impact op mensen, zowel particulieren als ondernemers. Het is mooi en dankbaar werk om

hun leven of bedrijf na een calamiteit weer zo snel mogelijk op de rit proberen te krijgen. Ik ben ook salvagecoördinator en daarbij geldt dat helemaal. Ook daarbij heb je een duidelijke meerwaarde. Financieel, door direct maatregelen te treffen om de gevolgschade zoveel mogelijk te beperken, maar ook door het menselijke aspect: de schouderfunctie, een luisterend oor hebben voor het verhaal van gedupeerden en hen, indien gewenst, te troosten en soms letterlijk een arm om hen heen te slaan. Ik zou dan ook geen ander vak meer willen hebben.”

Collega Zuidema sluit zich volmondig bij hem aan: “Het persoonlijk aspect, het omgaan met mensen van verschillende pluimage, is een van de mooie dingen van het vak van schade-expert. En daarnaast de afwisseling. Elke dag en elke schade is weer anders en geen schade is hetzelfde. Het ene moment praat je met een particulier over een inbraak of keukenbrand en het andere zit je met een agrariër of andere ondernemer te praten over een grote bedrijfsschade. Dit werk is nooit saai. Bovendien kun je je werk als schade-expert met een grote mate van vrijheid en zelfstandigheid uitoefenen. Je bent als het ware een kleine zelfstandige in loon-dienst.”

SCHADE VAN HUN LEVEN

Elke expert heeft zo zijn ‘schade van z’n leven’, een dossier dat hem of haar om wat voor reden dan ook altijd bij zal blijven. Zuidema vindt het lastig een keuze te maken. “Ik heb zoveel bijzondere schades mogen behandelen.” Hij kiest uiteindelijk voor een schade in een flat in Leeuwarden, waarbij hij van het begin tot het eind was betrokken als schade-expert.

“Een deel van de galerij van de bovenste verdieping was ingestort, waardoor ook van de vier galerijen een stuk werd weggeslagen. In totaal 90 gedupeerden mochten vanwege het instortingsgevaar hun appartement niet meer in. Ik heb toen veel overleg gevoerd met gedupeerden en tal van instanties, waaronder politie, gemeenten, hulpverleners en woningbouwvereniging. Over de evacuatie, het regelen van tijdelijk onderdak, maar ook het onder begeleiding uit de woningen halen van belangrijke persoonlijke spullen. Huisdieren, reptielen en aquaria werden als eerste per appartement uitgehaald. Daarbij was er sprake van veel emotie. Spectaculair was ook de wijze waarop de inboedel één voor één uit de woningen werd gehaald. Voor elk appartement werd een container per kraan naar boven gehesen, waarin de inboedel werd geplaatst, naar beneden werd getakeld en vervolgens elders werd opgeslagen. Bovendien moest voor een ieder elders huisvesting worden gezorgd. Al met al een hele klus, maar wel een dankbare”, aldus Zuidema, volgens wie het herstel zeven maanden heeft geduurd.

Hij volgt daaraan meteen toe: “Wat ik ook nooit zal vergeten is de vuurwerkcramp in Enschede. Ik heb als rechercheur het nodige meegemaakt, maar wat ik daar heb gezien qua ravage had ik niet eerder gezien en daarna overigens ook nooit meer. Die beelden zal ik me altijd blijven herinneren.”

VEEL INDRUK

In de afgelopen ruim 13 jaar heeft ook Van der Land de nodige bijzondere schades meegemaakt en behandeld. “Brandschades



Hendrik-Sipke van der Land: “Het aantal traditionele schades neemt af, met name de brand- en inboedelschades, maar de omvang en complexiteit nemen toe. Daarnaast dienen zich ook nieuwe schades aan, zoals cyber, asbest en milieu. Daarvoor is specifieke deskundigheid vereist.”

waarbij mensen of dieren om het leven komen maken altijd veel indruk. In 2013 vond een grote brand plaats op De Kelders in Leeuwarden. We zijn bij de behandeling van veel verschillende schades betrokken geweest. Bij die brand kwam helaas één van de bewoners om het leven. De verhalen en ervaringen van mensen die hun woning net op tijd konden verlaten blijven je bij.”

In 2015 vond in een appartementencomplex te Drachten een grote (gas)explosie plaats met een instorting tot gevolg. Van der Land: “We waren destijds met meerdere collega’s betrokken bij de vaststelling van de opstalschade en meerdere inboedelschades. De ravage die we daar aantroffen was zeer omvangrijk. Net als bij de schade waaraan collega Zuidema refereerde (instorting galerij) was toen veel overleg nodig met verschillende instanties en met gedupeerden over tijdelijke huisvesting, inboedelzaken die veilig gesteld moesten worden, waardevolle zaken en contant geld dat tussen het puin terecht was gekomen. De betrokkenheid bij dit dossier heb ik als zeer leerzaam ervaren.”

Wat hij ook altijd bijzonder vindt om mee te maken is de hectiek die ontstaat nadat een zware storm over (een deel van) het land heeft geraasd. “Op 28 oktober 2013 was in onze regio de laatste zware storm. Beelden van complete daken die van panden waren gewaaid staan nog helder op het netvlies. Veel collega’s uit andere delen van het land hebben ons toen geassisteerd bij de verwerking van alle schades.”

BOVEN DE LIJN LELYSTAD/ALMELO

Het bureau telt momenteel acht medewerkers, onder wie zes schade-experts. Het voert behalve voor vrijwel alle Noordelijke opdrachtgevers – verzekeraars, makelaars maar vooral ook volmachtbedrijven – en tal van landelijke en buitenlandse verzekeraars en alle beursmakelaars expertisewerkzaamheden uit in de meeste brede zin van het woord: van particulier tot industrie en van mkb tot agrarisch. Daarnaast zijn zeven experts van Crawford Nederland in opdracht van TMC (Tijdelijke Commissie Mijnbouw Groningen) en het NIVRE enkele dagen per week actief bij de aardbevingsscha-

des in Groningen. Hiervan wordt de coördinatie en contacten door Zuidema gedaan.

Van der Land: “Ons werkgebied is groot: ruwweg boven de lijn Lelystad-Almelo en we zijn in vrijwel alle branches actief, op autoschade na. Hoewel ook in het Noorden de landelijke trend zich voortzet dat het aantal schades afneemt, door groeiende aandacht voor preventie en riskmanagement, is de omzet van ons kantoor de laatste jaren redelijk stabiel gebleven of zelfs licht gestegen. De gemiddelde schadeclaim wordt nu eenmaal complexer en daardoor tijdrovender, waardoor onze kosten per dossier ook groeien.”

Gevraagd naar de kracht van ‘kantoor Drachten’ noemen Van der Land en Zuidema in de eerste plaats hun collega’s. “We hebben een prima team van goed gekwalificeerde medewerkers, die bij een schade zowel de belangen van de opdrachtgever als die van de gedupeerden voor ogen hebben. Dat komt tot uiting in een open en eerlijke rapportage. Bovendien hebben we hier korte lijnen, zijn we altijd bereikbaar en kunnen we snel en flexibel acteren”, benadrukt eerstgenoemde. “We liggen daarom ’s nachts dan ook nooit wakker van een dossier”, vult Zuidema aan.

TAAL EN CULTUUR

Hij wijst daarnaast op het lokale karakter van het bureau. “We kennen de cultuur en de gebruiken in de regio en spreken de taal. We komen bij schades dan ook vaak bij de mensen thuis. Dat persoonlijke contact en die aandacht van mens tot mens wordt hier nog bijzonder op prijs gesteld.” “We hebben de tijd of we maken daar tijd voor”, haakt Van der Land in, die onderkent in vergelijking met zijn collega’s elders in het land, met name de Randstad, het voordeel te hebben weinig last te hebben van files.

Voorals Zuidema loopt al heel wat jaren in het vak mee. Desgevraagd geeft hij aan niet echt te ervaren dat het werk – en daarmee het vak - van schade-expert in de kern veranderd is. “Natuurlijk heeft automatisering zijn intrede gedaan, wat wel impact heeft gehad op onze manier van werken. En ik denk ook wel dat verzekeren in de loop der jaren wat mondiger en claimbewuster zijn geworden.”

Van der Land wijst op de komst van internet en *whatsapp*. “Dat heeft natuurlijk wel de manier verandert waarop je met de klant kunt communiceren. Dat gaat veel sneller en zorgt bovendien voor meer laagdrempeligheid. Om te weten hoe het stond met de schadeafwikkeling moesten verzekeren vroeger bellen. Dat vormde soms een drempel. Vandaag de dag sturen ze even een appje, voor de stand van zaken. Men verlangt ook sneller een antwoord van ons dan voorheen. Het spreekt voor zich, maar het is belangrijk om je beloftes na te komen en geen onjuiste verwachtingen te scheppen.”

POSITIEF TOEKOMSTBEELD

Van der Land en Zuidema zien de toekomst van hun kantoor rooskleurig tegemoet. Laatstgenoemde: “Er zijn niet zoveel expertisebureaus meer in het Noorden van het land, maar de mensen hier worden juist bij een schade wel graag persoonlijk te woord gestaan, bij voorkeur door een regiogenoot. Daardoor kunnen wij door onze



Simen Zuidema (achter): Een goede communicatie is essentieel, zeker bij een geheel of gedeeltelijke afwijzing. Het is de toon die de muziek maakt. Mijn ervaring is dat wanneer verzekeren boos zijn, dat niet komt door de afwijzing, geheel of gedeeltelijk, van een schade, maar door een gebrekkige communicatie dat voor ruis op de lijn zorgt.”

specifieke deskundigheid en ervaring een prima verlengstuk blijven vormen voor verzekeraars, intermediair- en volmachtbedrijven. Dat wij de taal spreken en de lokale cultuur en gebruiken kennen is daarbij zeker een voordeel. Verzekeraars willen immers ook tevreden klanten.”

Van der Land benadrukt dat de band met de opdrachtgevers in het Noorden van het land goed is. “We kennen onze opdrachtgevers, weten wat ze willen en kunnen overal binnenlopen. Omgekeerd weten ook zij wat ze aan ons hebben, dat we schades reëel vaststellen en er altijd naar streven een dossier tot tevredenheid van alle betrokkenen af te handelen. Ik durf dan ook te stellen dat we ons werk gewoon goed doen. Dat onze opdrachtgevers ons massaal trouw blijven, zien wij als een bevestiging.”

COMMUNICATIE ESSENTIEEL

Zuidema stipt daarbij in zijn ogen een belangrijk punt aan. “Een goede communicatie is essentieel, zeker bij een geheel of gedeeltelijke afwijzing. Het is de toon die de muziek maakt. Mijn ervaring is dat wanneer verzekeren boos zijn, dat niet komt door de afwijzing, geheel of gedeeltelijk, van een schade, maar door een gebrekkige communicatie dat voor ruis op de lijn zorgt.”

Eerder gaven jullie aan dat het aantal schades minder wordt. Toch zien jullie groeimogelijkheden. Hoe is dat met elkaar te rijmen? Van der Land: “Het aantal traditionele schades neemt af, met name de brand- en inboedelschades, maar de omvang en complexiteit nemen toe. Daarnaast dienen zich ook nieuwe schades aan, zoals cyber, asbest en milieu. Daarvoor is specifieke deskundigheid vereist en wij zijn van mening dat wij die in huis hebben: zelf of via onze collega’s bij de overige Crawford-vestigingen.” Zuidema vult aan: “Daarnaast zien wij groeimogelijkheden in de agrarische sector. Daar willen we ons de komende jaren wat nadrukkelijker dan voorheen op gaan focussen.” ■

Dit artikel is gebaseerd op de presentatie over scheepsbrandstoffen van Ferry van Eykel van Veritas Petroleum Services (VPS) en de auteur Walter Dekkers van Van Ameyde Marine. Deze presentatie is gegeven tijdens het seminar Marine Fuels and the Global 2020 Sulphur Cap voor Nederlandse en Belgische scheepvaartorganisaties.

Nieuwe zwavelnorm scheepsbrandstof kan leiden tot toename disputen brandstofkwaliteit

Door: Walter Dekkers, Managing Director van Van Ameyde Marine

De door IMO in het kader van MARPOL Annex VI vastgestelde zwavelnorm wordt per 1 januari 2020 wereldwijd van kracht. De gevolgen voor de maritieme industrie zijn groot, aangezien het toegestane zwavelgehalte van 3,5% m/m (massaprocent) wereldwijd daalt naar 0,5%. In de zogeheten ECA-gebieden is de norm al 0.1% m/m. De onzekerheid over beschikbaarheid, kwaliteit en prijzen van brandstoffen die hieraan voldoen compliceert de besluitvorming aanzienlijk.

Bezien vanuit reders zijn de belangrijkste opties om te voldoen aan de nieuwe standaard:

- het installeren van uitlaatgasreinigingssystemen (*scrubbers*) om de uitstoot van brandstoffen met een hoog zwavelgehalte te beperken
- overstappen op zwavelarme brandstof die voldoet aan de regelgeving (zogenaamde *low sulphur fuel oils*, LSFO)
- overstappen op alternatieve brandstof, zoals bijv. LNG (*liquefied natural gas*), dat zwavelvrij is.

Al deze opties vereisen echter forse investeringen in de vloot. Elke optie heeft voor- en nadelen en beslissingen hangen mede sterk af van het vaargebied en het schip (type, omvang, leeftijd).

Ook het gebruik van LSFO leidt tot aanpassingen van scheepssystemen. Naast mogelijke problemen met de stabiliteit- en mengbaarheid van de brandstof is een van de zorgen een hoog niveau van metalen katalysatordeeltjes (zogenaamde *cat fines*). Deze katalysatordeeltjes blijven tijdens het raffinagekraakproces achter in de brandstof. Men verwacht dat het mengen – het zogeheten blenden – naar een lagere zwavelwaarde, leidt tot een blendmateriaal met een hoger gehalte aan *cat fines*. Het gevolg hiervan is schade aan het brandstofsysteem van de motor aan boord.

Een bijkomend probleem is dat de prijs voor zwavelarme brandstof hoogstwaarschijnlijk hoger zal uitvallen dan voor de huidige hoogzwavelige stookolie (*high sulphur fuel oil HSFO*). HSFO zal echter ook in prijs stijgen, omdat de vraag sterk zal verminderen aangezien alleen schepen met een scrubber deze olie aan boord mogen hebben. Veel schepen zullen kiezen voor destillaten zoals laagzwavelige diesel- en gasolie. Opgemerkt dient te worden dat er nog volop speculatie is in de markt wat de prijzen zullen zijn. Een reden is dat de raffinaderijen en handelaren niet precies weten wat de vraag zal zijn.



Walter Dekkers

ZWAVELARME SCHEEPSBRANDSTOF (LSFO): TOENAME BUNKERDISPUTEN

Het toegestane zwavelgehalte binnen de Emission Control Areas (ECA's) is overigens al sinds 2015 slechts 0,1%. ECA's zijn de Noordzee, Oostzee en de kustgebieden van de VS, inclusief het Caraïbisch gebied, en Canada.

De gespecialiseerde expertisebureaus en laboratoria die actief zijn in het Noordzeegebied, hebben de afgelopen jaar al een toename gezien in bunkerdisputen. Dit is voor een groot deel te danken aan het '*chemisch screenen*', in het laboratorium, van de monsters die tijdens het bunkeren worden genomen. Een zwaar complicerende factor is dat de standaard ISO8217 testmethoden niet alle afwijkin-

gen kunnen detecteren. Aangezien er steeds meer verschillende typen brandstof is op de markt komen is de vraag of de ISO8217 standaard wel toereikend is. Buiten de standaard om wordt er dus al steeds meer getest.

Artikel 5 van ISO8217 standaard, de *'fit for use clause'*, geeft de koper mogelijk wel een uitweg in geval van afwijkingen maar dit blijkt regelmatig een lange en onzekere weg.

De belangrijkste oorzaken van schadeclaims in 2018 waren:

- chemische verontreiniging
- een te hoog zwavelgehalte
- verhoogd sedimentgehalte
- een verhoogd *cat fine* gehalte

Met name chemische verontreiniging zal door de standaard testmethoden niet altijd worden gedetecteerd en is het bijzonder moeilijk en tijdrovend om te bewijzen dat de brandstof niet voldoet aan de specificaties. Bovendien wijzen leveranciers claims vaak af op basis van hun leveringsvoorwaarden. Zij zijn van mening dat de bewijslast rust op de koper. De vraag is niet alleen of de brandstof niet aan de specificaties voldoet, maar ook of de brandstof niet geschikt is voor gebruik.

MEER KWALITEITSPROBLEMEN VERWACHT

In een poging te voldoen aan de zwavelnorm, wordt het risico dat er niet wordt voldaan aan andere parameters van de brandstofnorm groter. Als gevolg van het blenden met meer vluchtige componenten kunnen er bijvoorbeeld problemen ontstaan met het ontvlammingspunt. Aandachtspunt is ook de koude eigenschappen van destillaten die kunnen leiden tot problemen in koude gebieden, met alle gevolgen van dien. De verontreinigingen door het mengen van steeds meer verschillende soorten blendmateriaal zijn al genoemd.

PREVENTIE

Schadepreventie is een uitdaging, vanwege de onbekende eigenschappen van de nieuwe brandstoffen en nog niet gedetecteerde verontreinigingen. ISO8217 wordt steeds frequenter herzien om deze ontwikkelingen voor te blijven. Daarom is raadzaam dat de koper met de brandstofleverancier overeenkomt dat de brandstof

voldoet aan de laatste versie. Op dit moment zijn de basis testmethoden zijn niet altijd voldoende.

De bunkerbranche zou meer transparantie kunnen bieden ten aanzien van de productieketen en *blending*, door de gegevens toegankelijk te maken voor belanghebbende partijen. Hierbij zou men kunnen denken aan de *'Best practice guidance for suppliers'* van de International Bunker Industry Association.

Reders, *operators*, managers en *charterers* zouden volgende maatregelen moeten overwegen:

- alleen in zee gaan met leveranciers en handelaren met een goede reputatie
- het Bimco bunker contract hanteren, in plaats van de leveringsvoorwaarden van leveranciers
- ervoor zorgen dat de nieuwste versie van de brandstofnorm van toepassing is
- training van technici, zodat zij de bunkerprocedures strikt volgen, inclusief de procedures voor het nemen van monsters. Daarnaast het reinigen van tanks en leidingen als andere brandstof wordt ingenomen maar ook het correct volgen van overschakelprocedures.
- maatregelen bij de brandstofopslag aan boord, waaronder
 - verschillende brandstofleveranties niet mixen
 - brandstofspectifieke tanks en systemen
 - temperatuur boven vloeipunt houden
 - waterafvoer van *settling*- en dagtanks
- effectiviteit van de brandstofreinigingsinstallatie monitoren met behulp van monsteranalyse voor en na
- de best-practice richtlijnen van P&I Clubs en Hull & Machinery verzekeraars volgen.

RICHTING 2020 EN DAARNA

Met zoveel nieuwe soorten brandstof vormen compatibiliteit, stabiliteit en kwaliteitsproblemen een grote zorg voor reders en operators. Als zowel de bunkerbranche als de scheepvaart de *best-practice* richtlijnen volgen, kan het potentiële risico op schade drastisch worden verlaagd. Dit moet immers een gezamenlijke zorg zijn, waarvoor een gezamenlijke aanpak nodig is. Niemand wordt immers wijzer van een toename in bunkerdisputen. ■



VOORSPELBAAR
schadeherstel zoals het bedoeld is

M+ MAINPLUS
SCHADEHERSTEL

Arthur van Essen(AGCS Nederland) over uitkomsten Allianz Risk Barometer 2019

We zien een verschuiving van materiële naar immateriële risico's

“We zien een verschuiving van tangible naar non-tangible risks, zoals cyber- en bedrijfsschade als gevolg van een niet-materiële schadeoorzaak in bijvoorbeeld de wereldwijd toenemende supply chain. Daarnaast valt voor ons land de terugkeer in de Top-10 op van het brand- en explosierisico en de entree van een tekort aan goed opgeleide medewerkers.” Dat zijn naar de mening van Arthur van Essen, CEO & Country Manager bij AGCS Netherlands, de meest in het oog springende uitkomsten van de Allianz Risk Barometer 2019.

Het jaarlijks onderzoek naar internationale bedrijfsrisico's van Allianz Global Corporate & Specialty (AGCS) reflecteert de risicoperceptie van een recordaantal van 2.415 experts uit 86 landen waaronder CEO's, Risk- en Insurance Managers, makelaars en andere verzekeringsdeskundigen. Daaruit komt naar voren dat wereldwijd bedrijfsschade en cyberincidenten als grootste bedrijfsrisico's wordt aangemerkt: door 37% van de respondenten, gevolgd door natuurrampen (28%), veranderingen in wet- en regelgeving (27%) en marktontwikkelingen (23%).

“Met 56% van de respondenten blijft bedrijfsschade ofwel *Business Interruption* (BI) het voornaamste gevaar wat het bedrijfsleven in Nederland bezighoudt”, zegt Arthur van Essen. Cyberincidenten (#2 met 32% van de respondenten), aanpassingen in voorschriften en wetgeving (#3 met 28%) worden daarnaast gezien als de toprisico's in Nederland. “Daarnaast zijn de risico-experts binnen de Nederlandse bedrijven weer in toenemende mate bezorgd om Brand en Explosie, het risico dat dit jaar weer terug is in de Top 10. Begrijpelijk, want er hebben de afgelopen jaren een aantal grote brandschades voorgedaan.”

MEERLEDIG DOEL

De recent verschenen Allianz Risk Barometer is inmiddels al weer de achtste editie. De eerste werd gepubliceerd in 2011. AGCS beoogt hiermee een meerledig doel. Van Essen: “Door in de interviews



Arthur van Essen: “Door in de interviews goed naar onze klanten te luisteren kunnen we in de eerste plaats risk- en insurancemanagers een holistisch beeld geven van de risico's die bedrijven lopen in de verschillende regio's en in hoeverre deze afwijken van die bij andere bedrijven in de markt. Kortom, de uitkomsten van het onderzoek geven zowel onze klanten als ons zelf een completer beeld.”

“Verzekeraarbaarheid is een onzeker voorval”

Vanuit het intermediair is er (veel) kritiek op de onverzekerbaarheid van bepaalde risico's. Terecht of niet?, vroegen we Arthur van Essen. Zijn antwoord is klip en klaar: “Verzekeraars zijn natuurlijk geen charitatieve instellingen maar profitorganisaties die winst willen maken. Verzekeraarbaarheid is een onzeker voorval, maar daarvan is bij bepaalde risico's, zoals momenteel voor onder meer taxi's en afvalcentrales, geen sprake. Het is dan ook zaak om van zekere voorvallen weer onzekere voorvallen te maken. De oplossing daarvoor ligt in de samenwerking met makelaar en klant. Om gezamenlijk het risicoprofiel te verbeteren door middel van onder meer adequate preventie maatregelen. Zoals we er in het verleden als bedrijfstak ook in zijn geslaagd om op deze manier door gezamenlijke inspanningen goede resultaten te boeken op het gebied van bijvoorbeeld politieke risico's, *recall* en medische aansprakelijkheid. Kortom, samen moeten er uit zien te komen. *It takes two to tango.*”



goed naar onze klanten te luisteren kunnen we in de eerste plaats *risk- en insurancemanagers* een holistisch beeld geven van de risico's die bedrijven lopen in de verschillende regio's en in hoeverre deze afwijken van die bij andere bedrijven in de markt. Kortom, de uitkomsten van het onderzoek geven zowel onze klanten als ons zelf een completer beeld. Daarnaast kunnen wij op basis hiervan hun problemen en uitdagingen omzetten in adequate verzekerings- en riskmanagementoplossingen. En mede op basis daarvan inhoud geven aan al onze diensten, zowel op het gebied van preventie, *risktransfers*, *riskassessment* en claims.”

Gevraagd naar concrete voorbeelden hiervan noemt hij onder meer de ontwikkelde cyberoplossingen, zowel voor het *first party* als het *third party* risico inclusief bedrijfsschade, en een oplossing voor het reputatierisico dat kan worden meegenomen onder de *RED42-incident response* aanpak. Voor het buitenland zijn we op basis van de uitkomsten van de Risk Barometer onder meer gekozen met een *blockchain*oplossing voor *captives*, een *pilot* die loopt in zes landen, een bedrijfsschadedekking voor *supply chain* risico's en enkele tools voor *Natural Catastrophes*.

VERANDERINGEN IN WET- EN REGELGEVING

Zijn er opmerkelijke verschillen in de uitkomsten van de edities van 2018 en 2019? Van Essen wijst voor wat betreft ons land op de stijging van het aantal respondenten dat de veranderingen in wet- en regelgeving als voornaamste bedrijfsrisico bestempelt (van 15% naar 19%). Ook nieuwe technologieën (nanotechnologie, AI, 3D printing, blockchain en zelfrijdende auto's) c.q. de toenemende interconnectiviteit worden vaker als bedrijfsrisico genoemd (van 12 naar 24%). Datzelfde geldt voor nieuwkomers in de Top-10: het brand- en explosierisico (20%) en een tekort aan geschoold personeel (12%). Grote procentuele dalers zijn onder meer cyberincidenten (van 54 naar 32%) en marktontwikkelingen (van 32 naar 16%).

Het tekort aan geschoold personeel is ook de enige nieuwkomer in de wereldwijde Top-10 aan bedrijfsrisico's: op plek 10 (was 15) met 9% (was 6%). Ook mondiaal groeit het aandeel van wet- en regelgeving (van 21 naar 27%), die van nieuwe technologieën (van 15 naar 19%) en klimaatverandering (van 10 naar 13%). Bij drie risico's (bedrijfsschade, cyber en natuurrampen) was sprake van een (lichte) afname, terwijl het aandeel bij de drie overige Top 10-risico's (marktontwikkelingen, brand/explosie en reputatieverlies) vrijwel gelijk bleef. Politieke risico's zijn uit de Top-10 weggevallen.

VERSCHILLEN PER LAND EN RISICO

Desgevraagd zegt Van Essen geen opvallende verschillen waar te nemen in de risicobeleving bij de respondenten in Nederland en die elders in de wereld. Dezelfde risico's staan de Top 10, alleen de *ranking* scheelt hier en daar wat. “Nederlandse bedrijven zijn veelal gericht op de internationale handel en wat elders gebeurt, gebeurt ook hier”, verklaart hij.

Uit de Allianz Risk Barometer 2019 komt verder naar voren dat bedrijfsonderbreking de afgelopen vijf jaar als voornaamste bedrijfsrisico wordt aangemerkt. Behalve in Nederland wordt *business interruption* als voornaamste bedrijfsrisico genoemd in onder meer Canada, China, Duitsland, Italië, Spanje, Rusland, Zwitserland, Zuid-Korea, Zuid-Afrika en de VS. Daarbij worden cyberincidenten

Allianz Risk Barometer 2019 primeur: Cyber samen met bedrijfsschade grootste risico

In de nasleep van een aantal grote datalekken en privacyschandalen, fikse IT-storingen en de invoering van AVG-GDPR zijn cyber-risico's een topprioriteit voor bedrijven in 2019. “Dat is gerust een primeur te noemen”, stelt Allianz Global Corporate & Specialty (AGCS) in de Allianz Risk Barometer 2019. Hierin worden cyberincidenten (37% van de respondenten) samen met bedrijfsschade (BI) (37%) wereldwijd als de belangrijkste bedrijfsrisico's gezien. Klimaatverandering (#8 met 13%) en een gebrek aan goed opgeleide werkrachten (#10 met 9%) zijn internationaal de grootste stijgers dit jaar. Tegelijkertijd hebben bedrijven steeds meer zorgen over aanpassingen in voorschriften en wetgeving (#4 met 27%) als gevolg van Brexit, handelsoorlog(en) en importtarieven.

Met 56% van de respondenten blijft bedrijfsschade ofwel *Business Interruption* (BI) het voornaamste gevaar wat het bedrijfsleven in Nederland bezighoudt. Cyberincidenten (#2 met 32% van de respondenten), en aanpassingen in voorschriften en wetgeving en natuurrampen (#3 met beide 28%) en nieuwe technologieën /toenemende onderlinge verbondenheid (#5 met 24%) systemen worden dit jaar gezien als de toprisico's in Nederland. De risico-experts binnen de Nederlands bedrijven zijn voor het eerst echt bezorgd om Brand en Explosie, het risico dat dit jaar de top 10 nieuw binnenkomt. Klimaatverandering en gebrek aan goed opgeleide werknemers vormen daarnaast grootste stijgers in 2019.



met 50% het vaakst als oorzaak van bedrijfsonderbreking genoemd, gevolgd door brand/explosie (40%), natuurrampen (38%), verstoring in de toeleveringsketen en uitval machines/machinebreuk (beide 28%). De gezondheidszorg, de chemische en andere zware industrie, de olie- en gassector, nutsvoorzieningen en de voedsel- en drankindustrie worden hierbij als risicovolle sectoren aangemerkt.

CYBER EN NATUURRAMPEN

Cyberincidenten zijn wereldwijd sinds 2015 opgeschoven van plek 5 naar 2. Zij voeren de bedrijfsrisicoranglijst aan in onder meer België, Frankrijk, de UK, Brazilië, Hong Kong, India en Nieuw-Zeeland, waarbij dit onder meer voor de overheid, de financiële sector, de luchtvaart en de technologie- en telecommunicatiesector als top-risico wordt genoemd. Bedrijfsonderbreking en de impact op de *supply chain* wordt door 69% van de respondenten genoemd als voornaamste oorzaak voor de economische schade na een cyberincident. Reputatieverlies (55%) komt op plek 2, gevolgd door aansprakelijkheidsclaims na een datalek (48%), de herstelkosten van datasystemen (29%) en boetes (GDPR, 25%).

Natuurrampen staan voor het vijfde achtereenvolgende jaar in de Top 5 en staan bovenaan de lijst van bedrijfsrisico's in onder meer Argentinië, Chili, Indonesië, Japan en Turkije. Het is ook het top-risico in de bouw- en constructiesector en de transport- en scheepvaartbranche. Een andere uitkomst van de Allianz Risk Barometer is dat kleinere en middelgrote bedrijven weliswaar dezelfde vijf zaken als voornaamste bedrijfsrisico's noemen, maar dat de volgorde wat verschilt. Kleinere bedrijven zien in cyberincidenten het voornaamste bedrijfsrisico (met 32% van plek 2 naar 1), gevolgd door veranderingen in wet- en regelgeving (met 30% van plek 5 naar 2). Bij middelgrote bedrijven zijn de cyberincidenten (32%) van de eerste plaats verstoet door het risico van bedrijfsonderbreking (38%, was 2e).

Zorg ervoor dat je relevant blijft en kom met voldoende capaciteit en adequate oplossingen voor makelaars en hun klanten

Nederland

De volledige Top-10 aan bedrijfsrisico's in Nederland ziet er als volgt uit:

1. (1) Bedrijfsschade	56% (54%)
2. (1) Cyberincidenten	32% (54%)
3. (5) Aanpassingen in voorschriften en wetgeving	28% (15%)
4. (4) Natuurrampen	28% (22%)
5. (8) Nieuwe technologieën	24% (12%)
6. (8) Klimaatverandering/toenemende vitaliteit weer	20% (12%)
7. (-) Brand, explosie	20% (—)
8. (5) Schade aan reputatie of meerwaarde	16% (15%)
9. (3) Marktontwikkelingen	16% (32%)
10. (-) Tekort aan geschoolde medewerkers	12% (—)

Europa

De volledige Top-10 aan bedrijfsrisico's in Europa ziet er als volgt uit:

1. (1) Bedrijfsschade	38% (46%)
2. (2) Cyberincidenten	38% (45%)
3. (3) Aanpassingen in voorschriften en wetgeving	36% (27%)
4. (3) Natuurrampen	26% (27%)
5. (5) Marktontwikkelingen	22% (22%)
6. (6) Brand/explosie	20% (19%)
7. (7) Nieuwe technologieën	18% (15%)
8. (8) Schade aan reputatie of meerwaarde	12% (15%)
9. (10) macro-economische ontwikkelingen	12% (10%)
10. (-) Klimaatverandering	11% (—)

Noord-, Midden- en Zuid-Amerika

De volledige Top-10 aan bedrijfsrisico's in Noord-, Midden- en Zuid-Amerika ziet er als volgt uit:

1. (2) Bedrijfsschade	40% (41%)
2. (1) Cyberincidenten	36% (42%)
3. (3) Natuurrampen	31% (37%)
4. (4) Marktontwikkelingen	25% (23%)
5. (5) Brand, explosie	19% (20%)
6. (6) Aanpassingen in voorschriften en wetgeving	19% (17%)
7. (8) Nieuwe technologieën	17% (14%)
8. (9) Klimaatverandering	15% (13%)
9. (7) Schade aan reputatie of meerwaarde	11% (15%)
10. (-) Tekort aan geschoolde medewerkers	11% (9%)

Azië & The Pacific

De volledige Top-10 aan bedrijfsrisico's in Azië & the Pacific ziet er als volgt uit:

1. (1) Bedrijfsschade	38% (42%)
2. (2) Cyberincidenten	37% (38%)
3. (3) Natuurrampen	32% (30%)
4. (6) Veranderende wet- en regelgeving	23% (18%)
5. (5) Nieuwe technologieën	22% (19%)
6. (4) Marktontwikkelingen	22% (19%)
7. (7) Brand, explosie	17% (16%)
8. (8) Klimaatverandering	15% (12%)
9. (10) Schade aan reputatie of meerwaarde	13% (10%)
10. (-) Product recall	10% (—)

Tot slot, wat zou je op basis van de 'Risk Barometer' de markt mee willen geven? Van Essen: "Zorg ervoor dat je relevant blijft en kom met voldoende capaciteit en adequate oplossingen voor make-laars en hun klanten. En blijf je terdege realiseren dat de dialoog met hen het meest belangrijke onderdeel is voor een succesvolle samenwerking." ■



De drie voornaamste bedrijfsrisico's per bedrijfstak

In de Allianz Risk Barometer is verder een overzicht te vinden van de meest vooraanstaande bedrijfsrisico's in een 22-tal bedrijfstakken. Hieronder de Top-3 in een tiental sectoren

Agrarisch: #1 klimaatverandering/volatiteit weer (46%), #2 natuurrampen (44%), #3 bedrijfsonderbreking/verstoring *supply chain* (36%);

Bouw-, constructie- en vastgoedsector: #1 natuurrampen (40%); #2 bedrijfsonderbreking/verstoring *supply chain* (33%); #3 veranderende wet- en regelgeving (26%);

Consumentengoederen: #1 bedrijfsonderbreking/verstoring *supply chain* (48%); #2 product recall (35%), natuurrampen (34%), #3 veranderende wet- en regelgeving (28%);

Financiële diensten: #1 cyberincidenten (46%); #2 veranderende wet- en regelgeving (31%), #3 marktontwikkelingen (28%);

Overheid/publieke sector: #1 veranderende wet- en regelgeving (41%), #2 cyberincidenten (41%), #3 marktontwikkelingen (27%);

Maakindustrie/fabricage: #1 bedrijfsonderbreking/verstoring *supply chain* (63%); #2 natuurrampen (32%), cyberincidenten (29%);
Scheepvaart: #1 natuurrampen (34%), #2 cyberincidenten (32%), #3 marktontwikkelingen (28%);

Transport: #1 diefstal, fraude, corruptie (29%), #2 bedrijfsschade/verstoring *supply chain* (28%), #3 veranderende wet- en regelgeving (26%);

Voedsel & dranksector: #1 bedrijfsonderbreking/verstoring *supply chain* (49%); #2 product recall (42%), #3 natuurrampen (25%);

Zware industrie: #1 bedrijfsonderbreking/verstoring *supply chain* (69%); #2 brand/explosie (38%), #3 natuurrampen (25%);

Het volledige rapport kunt u hier downloaden: www.agcs.allianz.com/assets/PDFs/Reports/Allianz_Risk_Barometer_2019.pdf

TROOSTWIJK

Burghgraef
van Tiel
& Partners

Gedegen advies op basis van ervaring, kennis en data



Taxaties



Contra expertises



Vastgoedadvies



Onderzoek



Risicoinspecties

troostwijk.nl

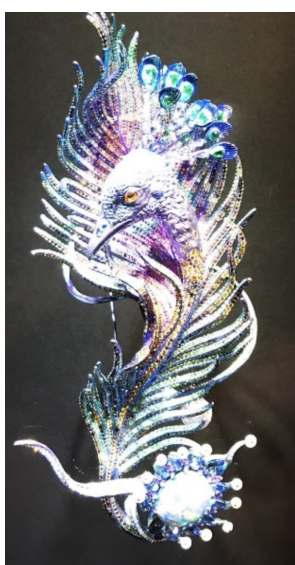
088 6666666

risicoinspecties.nl

Amsterdam | Rotterdam | Groningen | Eindhoven

Aprisa: een bezoek aan de belangrijkste kunstbeurs ter wereld met Jan Dirk de Kruijff

Toen hij afstudeerde als kunsthistoricus aan de Universiteit van Amsterdam, had Jan Dirk de Kruijff nooit gedacht dat hij al na een half jaar als plaatsvervanger van een gepensioneerd taxateur, opgeleid zou worden tot taxateur en in de jaren die daarop volgden, zou uitgroeien tot een taxateur die op alle kunst- en antiekgebieden inzetbaar is. Vandaag de dag heeft Jan Dirk zoveel ervaring in het kunsttaxatie-vak, dat hij met stip tot de beste onafhankelijke taxateurs behoort en mede daardoor kan Aprisa beschouwd worden als een van de beste en betrouwbaarste kunsttaxatiebureaus.



De kunstwereld is een dynamische wereld die onderhevig is aan trends en alsmaar in beweging is; het is en blijft daarom belangrijk dat je als kunsttaxateur je kennis up-to-date houdt. "Dit kan onder andere door kunstveilingen te volgen en kunstbeurzen te bezoeken", vertelt Jan Dirk. Zo ook bezocht hij vorige week met zijn collega's van Aprisa de belangrijkste kunstbeurs ter wereld: de Tefaf.

HOGЕ KWALITEIT

Eens per jaar vult het luchtruim van Maastricht zich met de privé jets van gefortuneerde kunstfanaten die van heinde en verre worden

ingevlogen om te "winkelen" op de Tefaf. "Waar de Tefaf in 1988 begon als regionale kunstbeurs is het tegenwoordig een jaarlijkse internationale aangelegenheid, waar alleen museumkunst van hoge kwaliteit te vinden is", aldus Jan Dirk. "De kracht van de Tefaf is dat een comité van de beste experts garandeert dat alle objecten echt en origineel zijn"; er wordt zo absolute zekerheid geboden aan de potentiële kopers. Dankzij deze kwaliteitsgarantie wordt de beurs ook bijzonder interessant voor kunsttaxateurs.

GROTE DIAMANTEN

De Tefaf vindt plaats in een grote hal die is onderverdeeld in verschillende subsegmenten: oude kunst, moderne kunst, kunstnijverheid en niet-westerse kunst. "Opvallend is dat de Chinese handelaren dit jaar beduidend in aantal gestegen zijn", vertelt Jan



Dirk. "Ze brachten de meest bijzondere diamanten en juwelen mee, die zelfs zo groot waren dat ze ondraagbaar zijn en zoveel karaat bevatten dat je erdoor verblind wordt. Een andere ontwikkeling die al een tijdje gaande is, is de opkomst van niet-westerse kunst van hoge kwaliteit, zoals die van de Aboriginals en de Asmat uit Papoea-Nieuw-Guinea."

OPVALLENDE KUNSTOBJECTEN

Tussen de *stands* in, vloeit de champagne rijklijk. Je vindt er luxe hapjes die voor de gemiddelde mens een flinke aanslag zijn op de portemonnee. Het mooiste object volgens Jan Dirk was het schilderij "De roof van Ganymedes" van Rembrandt. Het was helaas niet te koop en werd in verband met een verbouwing bij het museum in Dresden op de Tefaf vertoond. Opvallend vond Jan Dirk de *remakes* van bekende beelden uit de oudheid die waren uitgevoerd in moderne materialen die de voorstellingen nog levensechter maakten en naar de 21ste eeuw brachten. Opmerkelijk vond Jan Dirk een in zijn ogen matig, maar heel erg duur schilderij van Picasso, dat toch zeker niet tot zijn beste werk beschouwd zal worden. Maar ach, zelfs Picasso kan wel eens met het verkeerde been uit bed gestapt zijn; dat maakt de waarde er niet minder op en er zullen ongetwijfeld liefhebbers voor zijn. Over smaak valt immers niet te twisten; over waarde wel! Gelukkig hebben we daar de taxateurs van Aprisa voor! ■



Jan Dirk de Kruijff
Kunsttaxateur bij Aprisa



De roof van Ganymedes,
Rembrandt van Rijn (1635)

Branches ATV/Agrarisch/Monitoring Bouw & Infra:

‘De volgende stap’

LinkedIn heeft de hoogste participatiegraad ter wereld en miljoenen gebruikers in Nederland. Het is daarom dé social media tool als het aankomt op je carrière en de sales en marketing van je organisatie. In zijn presentatie over dit onderwerp nam LinkedIn-adept Elton Backx de deelnemers in zijn presentatie mee in dit online platform en belichtte punten als online ontmoetingen en social selling.

Op die manier gaf hij hen als het ware een verkorte cursus LinkedIn-gebruik, gebruikte in zijn verhaal enkele voorbeelden uit de branche. Ook besteedde hij aandacht aan de *Human Resource*-kant die LinkedIn biedt voor het maken van een eventuele carrièrestap met adviezen hoe je ervoor zorgt dat je profiel er professioneel uitziet. Alle aanwezigen hebben een *hand-out* nagestuurd gekregen met tips en trucs over LinkedIn ‘De tool voor het vinden van nieuwe opdrachten en leadgeneratie en de vergroting van de zichtbaarheid en vindbaarheid’.

Na de pauze konden de deelnemers aan deze branchebijeenkomst kiezen uit deelname aan één van de vier workshops. Voor de agrarische doelgroep hield Minke van Wingerden de workshop ‘*Floating farm*’ en de in techniek geïnteresseerde aanwezigen de workshop ‘*Innovatieve technieken voor het repareren van leidingen*’, die werd gegeven door Stephan Hamers. Hij heeft robots en geavanceerde apparatuur ontwikkeld waarmee (riool)leidingen van binnenuit gerepareerd kunnen worden, een innovatieve techniek die behalve kostenbesparingen door het achterwege blijven van graafwerkzaamheden ook inmiddels goede resultaten opgeleverd.

De groep AVB-deelnemers heeft de workshop ‘*Brandgevaarlijke werkzaamheden op platte daken*’ gevolgd, die werd gegeven door Olaf Zwijnenberg van V&A Advocaten en Peter Hoekstra van EMN. Zij gaven de deelnemers een update met de laatste actuele jurisprudentie. De workshop ‘*De nieuwe SBR richtlijn A*’ voor de groep Monitoring Bouw&Infra werd gegeven door Carel Ostendorf van Cauberg Huygen.

BRANCHENIEUWS

Eerder op de middag stelde branchevoorzitter Jeroen van de Mortel in zijn welkomstwoord het nieuwe branchebestuur voor, dat naast hem bestaat uit Herman de Bakker, Marco Roozendaal, Dick Emmink, Andrea Hammes en Johan Brouwers. Daarbij benadrukte hij dat het branchebestuur benaderbaar, laagdrempelig en zichtbaar wil zijn voor de achterban. Na het informeren van de aanwezigen over de geplande PE-bijeenkomsten voor de rest van 2019 zette Van de Mortel dertien jubilarissen uit deze branche in het zonnetje die 25 jaar staan ingeschreven in het NIVRE.

Ook lichtte hij aan de hand van de drie pijlers ‘*Verbinden - Verjongen - Kwaliteitsborging*’ de plannen voor de komende jaren toe. “De pijlers zijn niet nieuw, maar de invulling ervan door het vernieuwde branchebestuur wél”, vertelde Van de Mortel. “Het doel



van dit branchebestuur is driedelig: 1. benaderbaar zijn 2. zichtbaar zijn voor de achterban en 3. laagdrempelig zijn. Verder worden er intervisie-bijeenkomsten georganiseerd. “Het branchebestuur wil absoluut niet overkomen als ‘noodzakelijk kwaad’ of dé p.e.-verstrekker, maar wil tussen de achterban staan en goed luisteren naar hun wensen en hier de bijeenkomsten op afstemmen”, aldus de branchebestuursvoorzitter, die tevreden terugkijkt op de Rendez Vous-bijeenkomst. “Een fantastische middag in een toplocatie, die past bij het NIVRE met vele ruimtes, waar iedereen zijn weg weet te vinden. Complimenten aan de NIVRE-organisatie.”

Op de vraag of deze middag erin is geslaagd de drie pijlers naar voren te brengen, antwoordt hij deels bevestigend: “Met betrekking tot de pijler ‘**verbinden**’ zijn we zeker geslaagd. Van onze branche zijn 175 ingeschrevenen vandaag aanwezig en behalve collega-experts, ontmoeten zij makelaars, verzekeraars en advocaten uit de assurantiebranche, die ook op het Rendez Vous aanwezig zijn.”

De realisatie van de pijler ‘*verjongen*’ is zijns inziens niet geheel geslaagd. “Ik ben blij en tevreden met de aanwezigheid van alle aspirant-leden en Young-NIVRE-leden, maar we hebben vandaag geen verjonging gerealiseerd. Dit is een proces wat altijd, als een soort mantra bij iedereen in het hoofd zit en waar we continu aan moeten werken.”

De pijler ‘**kwaliteitsborging**’ is volgens Van de Mortel dé ruggengraat van het NIVRE. “Kwaliteit bieden aan de opdrachtgevers op alle vlakken, met name voor wat betreft technische kennis en communicatie. We willen voor de opdrachtgevers dé register-experts zijn en blijven en ook kwaliteit waarborgen en waarmaken. Kwaliteitsborging is de reden waarom deze branche al drie jaar de opzet handhaaft met een interessant plenair deel, voor alle ingeschrevenen uit deze branche en na de pauze workshops, die de verdieping brengen voor de vier groepen waaruit deze branche bestaat: AVB, Techniek, Agrarisch en Monitoring Bouw & Infra.” ■

Branche Brand

Lithiumbatterijen als nieuw brandrisico

Moderne lithium-ionbatterijen zijn veilig, totdat het misgaat. Over wanneer en hoe het misgaat, en wat we kunnen doen om het te voorkomen, sprak Martin Zorn, senior underwriting specialist bij Gen Re. Hij wilde vooral het bewustzijn over de risico's vergroten bij de 300 Nivre-brandexperts die het Rendez-vous d' Expertise bezochten. Maria Genova maakte hen daarna met een quiz bewuster van de cyberrisico's.

Zorn vroeg de aanwezigen wie zijn elektrische auto of telefoon 's nachts oplaadt, wat leidde tot een flink aantal opgestoken handen. Ook worden batterijen bewaard in woonkamer of keuken. Dat is geen veilige keuze. "Iedereen moet zich ervan bewust zijn dat er een potentieel brandgevaar bestaat als de batterijen zonder toezicht worden opgeladen, vooral 's nachts. "Een lithiumbatterij kan een ontstekingsbron zijn en in een zogeheten *thermal runaway* raken waarbij de temperatuur kan oplopen tot 1.500 graden Celsius. Bijvoorbeeld door gebreken aan apparaat of batterij, verkeerd gebruik, kortsluiting, blootstelling aan hitte of overladen."

AANTAL BRANDEN NEEMT TOE

Er zijn al veel branden geweest met 'li-batteries', zoals Zorn ze afkort. "Niet alleen bij die elektrische BMW die laatst in het nieuws was, waarbij de brandweer uiteindelijk maar koos voor het onderdompelen in een bak water. Ook bij mobiele telefoons, bedrijven en bij elektrische fietsen gaat het mis. Dat resulteert vaak in terugroepacties." Zorn liet zien dat de zoekterm 'li ion battery fire' op Google nog geen jaar geleden circa 1,2 miljoen resultaten opleverde en in februari al meer dan 41 miljoen.

Zorn liet beelden zien van een explosie veroorzaakt door brandweermannen die brandende accu's met water probeerden te blussen en een brand in een fietswinkel doordat een accu spontaan tot ontbranding kwam. "Lithium-ionbatterijen zijn in het algemeen veilig, maar bevatten veel verschillende chemicaliën die een gevaar vormen voor mens en milieu als er iets misgaat. Met name massaopslag is risicovol. Als er eenmaal een brand is, is die lastig te blussen. Bovendien is er bij de eindgebruikers weinig besef van de potentiële gevaren bij verkeerd gebruik."

PREVENTIE

Bij preventie moet allereerst gekeken worden naar beveiligingsmaatregelen in de batterij zelf, de oplader en de elektrische toepassing. "Daarnaast moeten batterijen, oplader en de toepassing ervan zorgvuldig worden getest." Andere preventieve maatregelen zijn het verwijderen van oude of beschadigde batterijen, correct gebruik, het vermijden van blootstelling aan warmte, kortsluiting vermijden en het gebruik van namaakproducten beperken. De opslag zou alleen moeten plaatsvinden in aparte, 90 minuten brandwerende compartimenten. "Voor bulkopslag moet je een apart gebouw gebruiken met een afstand van minimaal 20 meter tot andere gebouwen."



Lithium-ionbatterijen zijn veilig zolang er geen buitengewone omstandigheden ontstaan, herhaalde Zorn. "Dat neemt niet weg dat de verzekeringsindustrie zich bewust moet zijn van de risico's die gepaard gaan met gebruik en opslag van deze batterijen."

ONVEILIGE DOMEINNAMEN HERKENNEN

Vervolgens kreeg het publiek door onderzoeksjournalist Maria Genova een quiz voorgeschoteld over cyberrisico's. Genova vroeg de aanwezigen om aan te geven welke van de websites mijn-ing.nl (met groen slotje) en bankierenrabobank.nl (zonder groen slotje) veilig was. De meningen waren verdeeld. "Een groen slotje zegt niets. Steeds meer cybercriminelen maken dat slotje na. Je kunt veel beter kijken naar streepjes die in domeinnamen zijn toegevoegd, zoals bij mijn-ing.nl. Dus beide sitenamen zijn onveilig."

Veel problemen bij organisaties ontstaan door medewerkers, gaf Genova aan. "Een bedrijf wordt meestal gehackt via een van de medewerkers doordat ze bijvoorbeeld een *phishingmail* openen. Een antivirusprogramma houdt 20% van de nieuwe virussen niet tegen. Als je niet snel handelt, kan het hele bedrijf daardoor platliggen."

Een van de quizvragen ging over wat je moet doen na het klikken op een 'foute' mail, waardoor hackers alle bestanden versleuteld hebben. Veel aanwezigen kozen voor de optie om naar de politie te stappen. Dat was verkeerd gedacht: "De politie kan je niet helpen, zeker niet als je computer versleuteld wordt. Het enige juiste is om regelmatig een *backup* te maken en alles terug te zetten naar de fabrieksinstellingen als zoiets gebeurt." ■

Branchegroep Motorvoertuigen:

“Elektrische auto bijna net zo effectief als elektrische stoel”

Een schokkend betoog van specialist Rob Overdijkink over de risico's van lithiumbatterijen stond op het programma voor de circa 200 bezoekers van de sessie die de NIVRE-branchegroep Motorvoertuigen had georganiseerd tijdens het Rendez-Vous. Zij inspecteren nooit meer een Tesla zonder isolerende handschoenen en een masker. Daarnaast kregen zij van schrijfster Maria Genova tips over beveiliging tegen hacken en een inspirerende lezing van ex-wielrenster Marijn de Vries over het omgaan met spanning.

De meeste mensen zijn nog altijd slecht beschermd tegen *hacken*. Zo startte onderzoeksjournalist Maria Genova haar presentatie. De gevolgen kunnen groot zijn: zonder het te weten kun je 1.737 auto's op jouw naam hebben staan. Degene die dat overkwam, draaide op voor verkeersboetes en moest zelfs de gevangenis in. “En het kan iedereen gebeuren: 3,4 miljoen Nederlanders worden elk jaar slachtoffer van cybercrime.” Ook motorrijtuigen zijn vaak onvoldoende beveiligd. Auto's met *keyless entry* zijn in 20 seconden te stelen.

DRIE MANIEREN OM TE HACKEN

Er zijn drie manieren die veruit het meest worden toegepast: *phishing mails*, gebruik maken van niet-bijgewerkte software en wachtwoorden kraken. “*Phishing* wordt steeds vaker gebruikt en mensen openen die mails ook steeds meer, omdat ze steeds beter worden. Het kan bijvoorbeeld een *track & trace*-mailtje zijn van DHL. Klik je op de link om te zien hoe laat je pakket wordt bezorgd, dan krijgen de hackers toegang tot je bankrekening.”

Updates van softwareprogramma's moet je nooit uitstellen, tipte Genova. “Een programma *updaten* is de snelste en beste manier om je te beschermen tegen hackers. Niet *updaten* is alsof je de ramen en deuren van je huis open laat staan.” Tot slot is goed wachtwoordbeheer essentieel. “Boven de 12 tekens is een wachtwoord vele malen moeilijker te hacken. Heb je een wachtwoord van zes tekens, dan lukt dat al binnen enkele seconden”, zo sloot Genova af.

HOE KLEINER, HOE GEVAARLIJKER

Elektrische auto's stellen de schade-expert voor nieuwe uitdagingen. Batterijenspecialist Rob Overdijkink, directeur van FSE Support, ging daarom in op de specifieke risico's van lithiumbatterijen. Dat leverde af en toe ontzetting op in de zaal. Elektrische voertuigen met schade moeten heel anders behandeld worden dan benzineauto's, werd al snel duidelijk. “Batterijen worden op de meest gunstige plaats voor de constructeur weggewerkt. Daardoor kom je er bijna niet bij. Dat maakt blussen lastig.” Bovendien worden batterijen steeds kleiner, aldus Overdijkink. “De energiedichtheid wordt steeds groter, dus steeds gevaarlijker bij een calamiteit in de toepassing.”

Een exploderende batterij komt altijd onverwacht. “Het komt veel voor dat een auto spontaan ontbrandt. Dat risico heb je bijvoor-

beeld als er een flinke klap is geweest. Let ook op met een rokende batterij: die is giftig, want daar komt waterstoffluoride uit. Je wordt er niet blij van als je dat inademt”, verzekerde Overdijkink met gevoel voor *understatement*. En blussen is een probleem: “Er zijn nog nauwelijks goedgekeurde blusmiddelen voor lithiumbatterijen, omdat er nog geen keurmerk voor bestaat.” Ook vervoer en opslag stellen aparte eisen aan batterijen: “Voor het vervoer zijn speciale containers ontwikkeld met een geïntegreerd blussysteem.”

BESCHERMING IS ESSENTIEEL

Voor wie inmiddels bleek om de neus was, had Overdijkink gelukkig wel tips: “Bescherm je goed. De pijngrens ligt bij ongeveer 5 milli-ampère. De schok van een auto die onder stroom staat, kan oplopen tot 500 milliampère. Dat is bijna effectiever dan een elektrische stoel.” Hij beveelt dan ook het gebruik aan van isolerende handschoenen, een veiligheidshaak, een gelaatsmasker, een ademmasker, een spanningsmeter, isolatiematten en veilige isolatieschoenen. “Zorg dat je altijd met twee mensen bent. En let op: eerst de spanning meten en nooit de auto aanraken zonder handschoenen.”

VAN JOURNALIST TOT WIELRENSTER

Tot slot ging ex-wielrenster en journalist Marijn de Vries in op het thema ‘spanning bij verandering’. Ze haakte in op het verhaal van Overdijkink door te stellen dat wielrenner Fabian Cancellara, verdacht van het gebruiken van een elektrische hulpmotor, onschuldig was. “Er zijn in elk geval geen mecaniciens gesignaleerd met handschoenen en veiligheidshaken.”

De Vries begon pas op latere leeftijd met wielrennen en vroeg zich af: kun je op je dertigste nog een topsportcarrière beginnen? Het antwoord was ja. Ze begon haar carrière als experiment en reed zes seizoenen lang ze als profwielrenster in het peloton rond. Ze zorgde als nieuwkomer wel voor scheve gezichten bij concurrenten, maar ook bij ploeggenoten en een van haar ploegleiders, die haar structureel niet meenam naar belangrijke wedstrijden. Uiteindelijk overwon De Vries de weerstand en wist ze door te dringen tot de top. “Het was voor mij een groot avontuur. Een van de belangrijke dingen die ik leerde, was dat het niet uitmaakte of ik wel of niet zou slagen. Want het was mijn keuze en als het niet zou lukken, had ik er wel een mooie ervaring bij.” ■

Branche Personenschade:

“Zorgschade, wie gaat dat betalen?”

Met meer dan 200 aanwezigen was de ‘Rendez Vous’-bijeenkomst van de Branche Personenschade andermaal goed bezocht. Het interessante programma met als titel ‘Zorgschade, wie gaat dat betalen?’ droeg daar zeker aan bij. Bewegingswetenschapper Han Houdijk (VU) belichtte de voortschrijdende technologische mogelijkheden voor letselslachtoffers door middel van robotica-, domotica- en bionische toepassingen; advocate mr Daniëlle Zwartjens (KBS Advocaten) ging in op de juridische aspecten hiervan.

In een kort welkomstwoord stipte branchevoorzitter Maarten van der Linden enkele aandachtspunten van het branchebestuur aan en feliciteerde hij vijf jubilarissen met hun 25-jarige NIVRE-inschrijving. Hij gaf vervolgens het woord aan dagvoorzitter Remco Heeremans (directeur van De Letselschade Raad), die het thema introduceerde en direct de zaal erbij trok aan de hand van enkele stellingen via het inmiddels bekend Buzzmaster-systeem.

TECHNOLOGISCHE VOORUITGANG

In een boeiende presentatie gaf Han Houdijk de zaal een goed beeld van de technologische ontwikkeling op het gebied van prothesen en andere hulpmiddelen. Daarbij belichtte hij het onderscheid tussen de koker (verbinding prothese en stomp), de knie en de voet en gaf hij gelaardeerd met beelden een goed inzicht in de technische vooruitgang. Zo staan we aan de vooravond van nieuwe ontwikkelingen, waarbij, zoals al met succes wordt toegepast bij mondprothesen, beenprothesen in het bot worden bevestigd. Ook toonde hij enkele voorbeelden van hand- en armprothesen, die vanwege de meer fijnmazige motoriek een stuk complexer en ook kostbaarder zijn.

Voor alle prothesen wees Houdijk op het belang van de interactie tussen mens en ‘machine’. Ook het succes is volgens hem sterk afhankelijk van het gebruik ervan. “Is ‘Blade Babe’ Malou van Rijn slechter dan een atlete met twee benen maar kan zij door haar geavanceerde prothese haar bijhouden? Of is zij juist een goed atlete die ondanks haar handicap net zo snel is dan die andere atlete? We zijn er als bewegingswetenschappers nog niet uit.” Opmerkelijk gegeven aan het slot: de aanwezigen schatten de kostprijs van verschillende prothesen hoger in dan de werkelijke waarde.

DE JURIDISCHE KANT

Daniëlle Zwartjens, advocaat bij KBS Advocaten, belichtte in haar presentatie met als titel ‘De medische sky - the limit? (en wie zal dat betalen?)’ de juridisch aspecten van de voortschrijdende technologische hulpmiddelen. Aan de hand van een praktijkvoorbeeld van de door een bij een motorongeluk in een rolstoel belande Ruben de Sain, die meewerkte aan een proef met een exoskelet, ging zij in op een groot aantal juridische vraagstukken die om de hoek komen kijken bij het gebruik van de steeds geavanceerdere prothesen en andere hulpmiddelen met robotica-, domotica en bionische toepassingen.



Zoals ten aanzien van vragen als ‘Tot hoever reikt de plicht van de aansprakelijke partij om hieraan (financieel) bij te dragen?’ Of ‘het gebruik van een exoskelet vergt veel training. Kun je dat van een slachtoffer verlangen?’ En kun je vervolgens ook eisen stellen aan het gebruik van het exoskelet?’ De Sain was zo enthousiast over de voordelen van het exoskelet, zowel medisch, qua fitheid als levensvreugde, dat hij inmiddels een *crowdfunding* is gestart om zelf een exoskelet aan te kunnen schaffen.

Daarnaast hield Zwartjens in haar presentatie haar gehoor prikkelende stellingen voor, zoals ‘Mag van een slachtoffer verlangd worden dat hij een aangeboden prothese of andere medische behandeling accepteert?’ of ‘Mag bij vergoeding van een prothese uit de algemene middelen of door een verzekeraar zijn of haar smartengelduitkering worden verlaagd?’ Uit de antwoorden op enkele vragen werden duidelijke verschillen tussen de WA- en rechtsbijstandkant zichtbaar. Vervolgens ging zij per stelling in op de juridische aspecten voor betrokkenen.

Haar hoofdconclusies luiden: “Er geldt in het algemeen geen op het slachtoffer rustende rechtsplicht om zijn schade met zekere behandelingen te beperken, de stelplicht en bewijslast (ex artikel 6.101 BW) ligt primair bij de aansprakelijke partij en redelijkheid en billijkheid is bepalend; inkleuring van de verplichting is sterk afhankelijk van de omstandigheden van het geval. Kortom, terughoudendheid luidt het devies.”

Aansluitend werd de aanwezigen nog een groot aantal stellingen voorgelegd via Buzzmaster, waarna vervolgens over de antwoorden werd gediscussieerd. Eén opmerkelijk gegeven: Op de stelling ‘De inzet van robotica, domotica en bionische toepassingen heeft een dempend effect op de schadevergoedingen’, werd aan het begin van de bijeenkomst door twee derde met ‘eens’ geantwoord; aan het slot van de boeiende en zeer interactieve middag was dat nog slechts één derde. ■

Branchegroepen Scheepvaart & Techniek en Transport/Goederen:

“Wind en waterstof”

‘Wind en waterstof’. Dat was de korte, maar niets aan duidelijkheid te wensen overlatende titel van de bijeenkomst die de branchegroepen Scheepvaart & Techniek en Transport/Goederen tijdens het Rendez Vous d’ Expertise organiseerden voor de gezamenlijke ingeschrevenen. De aanwezigen zullen geen spijt van hun komst hebben gehad, want zij kregen een interessant op de (nabije) toekomst gericht programma voorgesteld over de voortschrijdende ontwikkelingen van twee nieuwe energiebronnen: wind en waterstof.

Nadat de beide branchevoorzitters René van Dijk (S&T) en Marc Schuling (T/G) enkele aandachtspunten van hun branchebestuur hadden belicht en enkele jubilarissen in het zonnetje hadden gezet, kon het officiële programma van start gaan. Met een presentatie met als titel ‘Ontwikkeling van het offshore stroomnet’ verzorgde Frank de Vries, *Technologist HV Cable Systems* bij Tennet, de interessante aftrap van het lezingprogramma.

Beginnend bij het klimaatakkoord van Parijs (40% minder Co₂-uitstoot in 2030 en zelfs 80-95% minder in 2050) gaf hij de aanwezigen een goed beeld wat de energietransitie de komende decennia met zich meebrengt voor bijvoorbeeld de windmolenparken voor de Nederlandse kust en de verdere elektrificatie van de olie- en gasplatform. Daarbij stond hij niet alleen stil bij de reeds tot 2024 geplande nieuwe windmolenparken (Borssele, Hollandse Kust Zuid, Hollandse Kust Noord, Hollandse Kust West Alpha), maar ook bij de nog in ontwikkeling zijnde parken: Hollandse Kust West Beta (2025), een windmolenpark ten noorden van de Waddeneilanden (allen 700 MW) en de komst van een mega distributiecentrum voor de kust van IJmuiden (4000 MW).

Daarbij belichtte hij gelaardeerd met tal van passende beelden de voor techneuten zeer interessante ontwerp- en constructiefase met alles wat daarbij zoal om de hoek komt kijken. Zoals de technische aspecten van de risicovolle en kostbare aanleg van kabels vanaf land, via onbemande elektrische platforms naar de windmolens. Daarbij noemde hij sleepnetten, (vallende/hakende) ankers, het vastlopen/zinken van schepen en de zeebedmobiliteit als externe bedreiging voor de kabels. Tot slot schetste hij aan de hand van enkele voor zich sprekende illustraties, een, uitgaand van de situatie anno 2019, enigszins futuristisch beeld voor de jaren 2030-2050, compleet met kunstmatig aangelegde eilanden rond de windmolenparken die per schip bereikbaar zijn.

WATERSTOF

Na de pauze volgde de presentatie ‘Waterstof, de sleutel voor de energietransitie’ door prof. dr. Ad van Wijk (TU Delft). Hij haalde Jules Verne aan, die in 1874 in zijn boek ‘The Mysterious Island’ het al schreef: “Ja mijn vrienden, ik ben ervan overtuigd dat water op een dag als brandstof zal worden gebruikt en dat waterstof(...) een onuitputtelijke bron van warmte en licht zal vormen!” Verne was een visionair maar krijgt volgens Van Dijk nu toch gelijk. De hoogleraar hield zijn gehoor namelijk voor ervan overtuigd te zijn



dat waterstof een rol zal gaan spelen in een duurzaam energiesysteem als vervanger van onder meer gas.

In een technisch maar boeiend verhaal lichtte hij zijn toekomstvisie vervolgens toe. Hij wees op het dilemma dat op plekken in de wereld waar het hoogste rendement gehaald kan worden uit windmolen of zonnepanelen (bijv Sahara) de minste vraag naar energie is. Het is volgens hem dan ook zaak er iets op te bedenken om de op de meest efficiënte plekken te winnen energie op een zo goed mogelijke manier om te zetten en te kunnen transporteren naar die plekken in de wereld waar wél veel behoefte is aan energie. Van Dijk zei ervan overtuigd te zijn dat deze misschien ogenschijnlijk omslachtige werkwijze uiteindelijk toch het meeste voordeel voor zowel milieu als portemonnee zal opleveren. Hij onderstreepte dat aan de hand van enkele voorbeelden.

De beide branchebesturen kunnen terugzien op een geslaagde middag. ■

Branche Toedrachtonderzoek en Register Coördinator Fraudebeheersing:

‘Succesvol data inzetten bij fraudeonderzoek’

‘Succesvol data inzetten bij fraudeonderzoek’. Zo luidde de titel van het programma voor de ingeschreven toedrachtonderzoekers in het NIVRE-Register en de ingeschrevenen in het geassocieerde register RCF (Register Coördinator Fraudebeheersing dit jaar kregen voorgeschoteld tijdens het Rendez Vous d’Expertise.

De energieke dagvoorzitter Richard Engelfriet, bekend van de boeken ‘Hoe vang ik een rat’ en ‘Zo simpel kan het zijn’, opende de bijeenkomst van de toedrachtonderzoekers & fraude-coördinatoren geheel op eigen wijze. Nadat de ingeschrevenen, makelaars en verzekeraars plaats hadden genomen in de zaal startte hij met de volgende stelling: *“Wij gaan de goede kant op met onze branche”*. Wie het hier mee eens is, ging naar de linkerkant van de zaal; wie het hier mee oneens was, ging naar de rechterkant. De meningen waren bijna *fifty fifty* verdeeld; in het midden was de ‘polderbaan’, maar die bleef opvallend leeg.

Vervolgens vroeg hij enkele aanwezigen naar de achter hun keuze liggende redenen. De reacties uit de zaal waren verdeeld, zowel positief als negatief. De eerste groep vindt dat er al veel is bereikt door op veranderingen te anticiperen en beschikbare data steeds beter in te zetten. Anderzijds kwam naar voren dat er mede door de AVG wat koudwatervrees bestaat in de markt om informatie te delen en kan de onderlinge samenwerking beter, evenals het inzetten van data. *“Hoe meer je weet, hoe beter je kunt inspelen op de regels”*, concludeerde Engelfriet.

Peter Kopp, branchebestuursvoorzitter Toedrachtonderzoek, maakt zich positief zorgen over de snelheid van de veranderingen. Op zijn verzoek wordt aan de zaal gevraagd wie van de fraudecoördinatoren wel eens met een onderzoeker op stap is geweest en omgekeerd wie van de onderzoekers wel eens heeft meegekeken met wat de fraudecoördinatoren allemaal doen. Dat bleek slechts bij een ruime minderheid het geval. RCF-voorzitter Henk Boonstra vond dat door het gebruik van data en nieuwe vormen van onderzoek het werk en vak van fraudecoördinator er leuker op is geworden

GEBRUIK DATA

De inhoudelijke presentatie voor deze branches wordt gegeven door Juriaan Leissner en Roeland van der Molen over de inzet van data bij fraudeonderzoek. Zij hebben samen meer dan 30 jaar ervaring in de assurantiewereld. Zij zijn positief verrast doordat een aantal van de aanwezigen in de zaal wel eens met een data-analist contact heeft. In hun presentatie deelden zij met de aanwezigen enkele nieuwe inzichten op hun vakgebied. *“Goede fraudebestrijding houdt meer in dan onderzoek alleen, de toepassingsmogelijkheid van data gaat verder dan alleen rapportage en monitoring.”*

Marcel Kommer, bestuurslid branche RCF presenteert hierna de door bijna de helft van de ingeschrevenen ingevulde enquête-



resultaten in de branche RCF. Meer dan 40% heeft de voorkeur voor digitalisering en data-analyse aangegeven Alleen door samenwerking tussen het bestuur en de ingeschreven zijn volgens hem de verbeterpunten te bereiken.

Richard Engelfriet concludeert na interviews van de twee besturen dat er meer moet worden samengewerkt door met elkaar in gesprek te gaan. Ook verzekeraars moeten volgens hem meer onderling samenwerken. De besturen eindigen met de oproep om mee te denken in werkgroepen en/of deelname in het bestuur van Toedrachtonderzoek & RCF. *“Er zal hard moeten worden gewerkt om de bekendheid van het vak onder jongeren te vergroten, omdat onderzoekers nu eenmaal niet geheel vervangen kunnen worden door robots.”*

Na de pauze worden de aanwezigen door Richard Engelfriet getraakteerd op een zeer onderhoudende, cynische en humoristische presentatie over een groot aantal ‘*smart* doelen’, zoals jezelf zijn, doorzetten, uit je comfortzone komen, visie hebben en je ‘*why*’ vinden. Je zou dan grotere kans op succes hebben. *“Onzin”*, aldus Engelfriet. Deze theorieën zijn niet wetenschappelijk bewezen. Daarom is zijn motto: *“Hou het simpel en blijf kritisch nadenken. Geloven is prima, maar bewijs is er niet. Geef zelf het goede voorbeeld.”* ■