

RISK & BUSINESS

VAKBLAD VOOR RISICOMANAGEMENT EN -FINANCIERING

In deze uitgave

2. Start met Accident & Health is Zurich's eerste stap op weg naar verwezenlijking ambitieuze groeiplannen. Dubbelinterview met Tom Berkhof en Edwin Birkhoff



Erkenningsregeling voor de
Registermakelaar in Assurantiën

4. Zilveren ASPO viert jubileum met interessant seminar rond thema 'Technische (tunnel)visie'

7. InCharity: Nieuw branchebreed initiatief voor sportief markt-event voor het goede doel



Erkenningsregeling voor de
Registeradviseur in Assurantiën

8. Marsh' Global Insurance Market Index – 2019 Q3: Premies voor zakelijke verzekeringen stijgen voor derde kwartaal op rij in alle werelddelen en voor de tweede keer in alle branches

11. Het stormt in verzekeringsland: Vijf verzekeraars geven hun visie over de huidige 'harde' verzekeringsmarkt. Interview aangeleverd door Meijers.



15. SAR zet vrijwilligers in het zonnetje en aan de Haka

16. 'Er blijft voor het pensioenintermediair nog heel wat te adviseren'. Verslag van mini-symposium SAR/RPA over de impact van de tijdens Prinsjesdag gepresenteerde kabinetsplannen

18. Arbeidsveiligheid onlosmakelijk verbonden met de Risico Inventarisatie & Evaluatie. Bijdrage van HDI.

MAINPLUS SCHADEHERSTEL
Want u verdient een veilig en fijn thuis



20. 'Iron Man' Jean van Oosterhout liep ondanks zijn gevecht tegen ziekte Guillan-Barré marathon New York en haalde ruim 10.000 euro op voor ALS

24. Tips over hoe jezelf beschermt op openbare wifinetwerken

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



25. Boeiend seminar 'Branchegroep Personenschade NIVRE over de voor- en nadelen van de First Party Verzekering

Jan van Stigt Thans



Een boordevolle evenementen-agenda

Het lijkt er op dat er binnen onze branche steeds meer kennis-, PE-, markt- en andere relatiebijeenkomsten worden georganiseerd. Gezien de opkomst voorzien de bijeenkomsten overduidelijk in een behoefte. Een goede zaak. Kennis vergaren is natuurlijk essentieel om *up-to-date* te blijven. Daarnaast is het, zeker in deze branche van *people's business*, buitengewoon belangrijk om branchege-noten vis-a-vis te ontmoeten, te kunnen netwerken en bestaande relaties te blijven onderhouden.

Als journalist woon ik geregeld dit soort evenementen bij. Om er verslag van te doen en 'hét nieuws, op te pikken, maar ook voor mij geldt het relatie- en netwerkargument. Bijzonder om te zien is dat sommige events zijn uitgegroeid tot een begrip. Zoals het Rendez Vous d'Expertise, het VNAB marktdiner en het NARIM Congres. Of de Haring Party of Beaujolais Party, om er maar een paar te noemen.

De markt kent van oudsher ook enkele sportevenementen. Zoals in het verleden het T&W Zaalvoetbaltoernooi, het assurantiebeursten-nistoernooi, het ABC-voetbaltoernooi en momenteel het Assurantie Hockey Toernooi en de Assurmada. Stuk voor stuk gezellige evene-menten die de zakelijke sfeer binnen de branche zeker ten goede komen c.q. zijn gekomen.

Zo kijk ik persoonlijk met veel plezier terug op het Crawford ALS Beach Volleybaltoernooi, mede doordat daar alle marktpartijen aan-wezig waren en directie en medewerkers samen in een geanimeer-de ambiance de sportieve strijd aangingen met collega's van andere bedrijven en bedrijfstakken. Voor de winst, de fun én voor het goede doel. Hoewel begrijpelijk na vijf mooie events vond ik het jammer dat deze happening stopte.

Des te blijer ben ik dan ook met de aankondiging deze week van een nieuw branchebreed sportief event voor de gehele markt voor in elk geval de komende drie jaar onder de naam InCharity. Een mooi gezamenlijk initiatief van enkele medewerkers van Allianz/AGCS, BELFOR, Crawford, Meijers en MS Amlin. Ik ben, zeker gezien het thema 'Expeditie Robinson, benieuwd naar 10 september 2020, en kijk ernaar uit: als journalist, maar zeker ook als iemand die werkzaam is in deze mooie branche en zo mogelijk als deelnemer en sponsor. U bent er toch ook bij?

Voor meer informatie en aanmelden: stichting.incharity@gmail.com.



Tom Berkhof en Edwin Birkhoff zien ruimte voor nieuwe marktpartij

Start met Accident & Health is Zurich's eerste stap op weg naar verwezenlijking ambitieuze groeiplannen

Begin dit jaar presenteerde CEO Dirk de Nil aan zowel de ruim 160 medewerkers van Zurich Benelux, verdeeld over de vestigingen in Den Haag en Zaventem/Brussel, als aan de markt de ambitieuze groeistrategie van de verzekeraar: verdubbeling van de omzet binnen vijf jaar naar ca € 500 miljoen door middel van een verruiming van het productenpalet, verbreding van de klantensegment met de middle market en uitbreiding van het distributiekanaal met zowel nieuwe makelaars, provinciale assurantiekantoren als volmachtbedrijven. Met de start van de A&H-tekening (Accident & Health) net voor de zomer werd de eerste stap gezet op weg naar de verwezenlijking van de genoemde expansiedoelstelling. "Er is zeker ruimte voor een nieuwe speler op de Accident & Health-markt."

In het in augustus betrokken nieuwe, fraai en modern ingerichte onderkomen op de 15e en 16e verdieping van het Haagse WTC-gebouw praten we over de nieuwe loot aan de Zurich Benelux-stam met Tom Berkhof, *Senior Underwriter Benelux Accident & Health* en met Edwin Birkhoff, sinds maart van dit jaar *Chief Underwriting Officer Benelux*. Laatstgenoemde is al 22 jaar werkzaam in de verzekeringsbranche, waarvan de afgelopen 13 jaar bij Zurich. Aanvankelijk als *Senior Underwriter* en *Teamleader Engineering Lines*, later als *Manager Underwriting Property & Engineering Lines Benelux*. In zijn huidige functie als CUO is hij eindverantwoordelijk voor alle verzekeringsactiviteiten voor de branches *Property, Engineering Lines, Liability, Financial Lines, Surety* en dus nu ook *Accident & Health*.

Tom Berkhof zette zes jaar geleden zijn eerste schreden op het verzekeringspad bij ACE (nu Chubb), waar hij zich in eerste instantie bezighield met *Specialty Personal Lines* en later als (*Senior*) *Underwriter Accident Benelux* Benelux, dezelfde functie die hij sinds mei van dit jaar vervult bij Zurich. Momenteel is hij nog de enige man die zich met 'A&H' bezighoudt, al werkt hij hierbij wel nauw samen met adviseur en ervaringsdeskundige in dit marktsegment Adrie de Viet en met Carl Kézér, MGA Manager.

"Adrie de Viet heeft voor Zurich een marktverkenkend onderzoek gehouden en daaruit is gebleken dat er op de markt voor *Accident & Health*-verzekeringen nog zeker ruimte is voor een nieuwe speler. Dat geldt zowel voor de bovenkant van de markt – het internationale segment – waar in ons land twee spelers dominant zijn – als de *middle market*, die meerdere aanbieders kent".

PAST IN UITBREIDINGSSTRATEGIE

Over de uitbreiding van het productenpalet met A&H zegt Edwin Birkhoff: "Het past in de eerste plaats bij de eerder dit jaar door onze CEO uitgesproken expansieplannen, naast onze bestaande activiteiten op het gebied *property, liability, cyber, surety & financial lines*. En, wat zeker niet minder belangrijk is, er is uit ons eigen onderzoek gebleken dat er bij makelaars en hun klanten behoefte



Edwin Birkhoff (links) en Tom Berkhof: "We zien A&H als een mooie eerste aanvulling op ons bestaande productenpalet en een prima segment dat via het volmachtkanaal goed te bedienen is."

is aan een extra speler op deze markt. Ik zie A&H dan ook als een mooie eerste aanvulling op ons bestaande productenpalet en een prima segment dat via het volmachtkanaal goed te bedienen is. Prettige bijkomstigheid is dat we hierbij gebruik kunnen maken van de kennis en ervaring van een op dit gebied prominente marktpartij als Hienfeld", aldus Zurich's CUO, die als ander voordeel van de A&H-tekening noemt dat dit segment bijdraagt aan een zekere balans in de totale verzekeringsportefeuille. "Het is een minder volatiel product dan andere."

Collega Berkhof zegt eveneens ruimte te zien voor een nieuwe speler op de A&H-markt, zowel aan de bovenkant van de markt als in het *middle market*-segment, een doelgroep waarin Zurich zich nadrukkelijker op wil gaan toelagen. "Makelaars en provinciale assurantiekantoren willen in de huidige verhardende markt graag meer

Uit een marktverkennd onderzoek is gebleken dat er op de markt voor *Accident & Health*-verzekeringen nog zeker ruimte is voor een nieuwe speler

keuzemogelijkheden hebben. Het is tevens een product dat relatief *easy to market* is, ook voor het intermediaire- en volmachtkanaal, waarbij wij als Zurich bovendien kunnen profiteren van onze multinationale slagkracht. Bovenal is het mooie branche, omdat het hierbij om de verzekering van mensen/medewerkers gaat. Juist in deze tijd waarin het lastig is voor bedrijven om medewerkers binnen te halen en te houden, zien wij hierin groeimogelijkheden.”

PLANNEN OP A&H-GEBIED

De ambitieuze plannen die Zurich Benelux heeft voor de gehele bestaande portefeuille zijn ook van toepassing op die in het nieuwe A&H-segment. “We hadden vanwege de positieve respons vanuit de markt nu al – nog geen half jaar na mijn start – een vacature voor een tweede *underwriter*, die inmiddels is ingevuld in de persoon van Willemijn Schravezande, en streven ernaar binnen drie jaar de afdeling uit te bouwen naar vijf medewerkers in de Benelux”, vervolgt Berkhof.

Op de vraag wat dé markt van Zurich Benelux op het gebied van A&H-verzekeringen kan verwachten, volgt een uitgebreid antwoord van zijn kant. “Juist in de huidige verhardende markt willen we voor intermediair én volmachtbedrijven een stabiele *businesspartner* blijven door gezamenlijk te blijven zoeken naar passende verzekeringsoplossingen. De A&H-markt vormt daarop geen uitzondering. Daartoe willen we, zowel voor de grotere bedrijven als voor de

middle market met een groot aantal producten op de markt gaan komen.”

Daarbij noemt Berkhof de ongevallenverzekering als eerste en daarna een zakenreispolis, waarbij hij aangeeft dat Zurich deze polissen volgend jaar ook op de Belgische markt wil introduceren. “Verder willen we ook WEGAS/WEGAM en SVW -producten gaan ontwikkelen, die we volgend jaar willen introduceren, en met een evenementenverzekering komen. Bovendien kijken we naar de mogelijkheid om volgend jaar de levenmarkt te betreden”, aldus Zurich’s A&H-*underwriter*.

Op de vraag waarin Zurich zich hiermee wil gaan onderscheiden, antwoordt Birkhoff: “Behalve met goede, uitgebreide voorwaarden ook met een klantgerichte service, zowel bij acceptatie – o.a. korte doorlooptijden – als bij schade. Zo zullen we binnenkort voor de zakenreisverzekering een samenwerking aankondigen met één van de grote internationale alarmcentrales. Zoals onze CEO Dirk De Nil onlangs naar voren bracht tijdens de *housewarming* van ons nieuwe Haagse kantoorpand kunnen wij ons meten met de besten op het gebied van *riskengineering & claimsservices*. Dat eerste komt onder meer tot uiting in het actief meedenken met onze zakelijke klanten ter voorkoming van schade. Dat zullen we ook bij onze A&H-klanten gaan doen. Net als bij onze andere producten zullen we hen ook enkele diensten aanbieden in de *incident response*-sfeer om hen bij een eventuele schade goed en praktisch te kunnen helpen om er snel weer bovenop te komen.”

Tot slot, waar staat Zurich Benelux over 5 jaar op het gebied van A&H-verzekeringen? “Dan hebben we onze beloften waar gemaakt en bieden we het intermediair en hun klanten in zowel de bovenkant van de markt als in het middensegment een breed palet aan goede verzekeringsoplossingen aan en zijn we uitgegroeid tot een volwaardige speler op de markt voor *Accident & Health*-verzekeringen”, besluiten Berkhof en Birkhoff resoluut. ■



MAINPLUS
SCHADEHERSTEL
Want u verdient een
veilig en fijn thuis



Zilveren ASPO viert jubileum met interessant seminar rond thema 'Technische (tunnel)visie'

Vijfentwintig jaar ASPO: algemeen schadepreventieoverleg, dat werd gevierd met een boeiend seminar rond het thema 'Technische (tunnel)visie'. Op 26 september 2019 waren de circa 200 leden van deze vereniging en andere geïnteresseerden naar het Nationaal Militair Museum in Soesterberg afgereisd. Zij kregen een uitgebreid dagprogramma voorgeschoteld, dat bestond uit drie lezingen - Marjolein van Asselt (Onderzoeksraad voor Veiligheid), Hans Böhm (voormalig internationaal topschaker en publicist) en Ionica Smeets (hoogleraar Wetenschapscommunicatie aan de Universiteit Leiden), een lunch, een borrel en natuurlijk tussendoor een bezoek aan het museum.

Hak van der Sijp, *specialist risk engineer* bij HDI en voorzitter van ASPO, opende de jubileumviering met een luchtige terugblik op de vijfentwintigjarige geschiedenis. De Stichting Algemeen Schade Preventie Overleg, de zogenoemde coördinatiegroep, werd al veel eerder opgericht, namelijk op 11 januari 1985. Deze stichting organiseerde drie workshops per jaar, telkens bij een makelaar, een verzekeraar of nog een ander bedrijf.

De vereniging ASPO werd op 1 januari 1994 opgericht. De vereniging had het eerste jaar al 141 leden, die een inschrijfgeld van vijftig gulden en daarna een jaarlijkse contributie van eveneens vijftig gulden betaalden. De frequentie van drie middagen per jaar werd gehandhaafd, maar deze vonden niet meer op wisselende locaties plaats. Aanvankelijk werd daarvoor het inmiddels opgedoekte Ford Museum in Hillegom gekozen, inmiddels is hotel Lapershoek in Hilversum de vaste thuishaven. Het aantal leden van ASPO bedraagt momenteel ruim tweehonderd en volgens voorzitter Van der Sijp blijft de vraag naar onderling overleg en voorlichting onverminderd groot.

ONDERZOEKSRaad VOOR VEILIGHEID

Marjolein van Asselt, raadslid van de Onderzoeksraad voor Veiligheid en hoogleraar Risk Governance aan de Universiteit van Maastricht, was de eerste spreker tijdens de bijeenkomst. Zij besprak de missie en de kernwaarden van de Onderzoeksraad en gaf enkele voorbeelden van recente, bekende onderzoeken. Daarbij zette zij uiteen hoe de raad een onderzoek in grote lijnen aanpakt.

"Van belang is dat de Onderzoeksraad voor Veiligheid in het algemeen voorvalsgebonden is, dus onderzoek doet naar veiligheidsissues naar aanleiding van een voorval. Maar wij doen wel degelijk ook onderzoek als er signalen zijn dat er iets aan de hand zou kunnen zijn en we aandacht voor het risico willen vragen", aldus Van Asselt. "We doen bijvoorbeeld op dit moment onderzoek naar de automatisering van het wegverkeer en wat dat voor de risico's betekent. Het is niet zo dat wij die risico's verkennen, maar we gaan wel na wie er over die risico's nadenken en of dat op een goede manier gebeurt. Ook hebben we de omgevingsveiligheid van hennepwekerijen onderzocht. De discussie over hennep gaat vaak



Marjolein van Asselt: "Een risico is meer dan kans maal effect. Volgens die berekening kunnen risico's in het vakje 'niet belangrijk' terechtkomen, omdat de kans klein is, terwijl ze heel veel impact kunnen hebben wanneer ze zich toch voordoen. De MH17-crash was daar een voorbeeld van. De kans was heel klein, maar het effect was desastreus."

over criminaliteit en ondermijning en niet over de veiligheid van de woonomgeving, terwijl dat natuurlijk wel een belangrijke factor is."

MEER DAN KANS MAAL EFFECT

Hoe met risico's wordt omgegaan, is een belangrijk aandachtspunt van de Onderzoeksraad voor Veiligheid. "Een risico is meer dan kans maal effect", gaf Van Asselt aan. "Volgens die berekening kunnen risico's in het vakje 'niet belangrijk' terechtkomen, omdat de kans klein is, terwijl ze heel veel impact kunnen hebben wanneer ze zich toch voordoen. De MH17-crash was daar een voorbeeld van. De kans was heel klein, maar het effect was desastreus. Onze analyse maakte duidelijk dat het risico van vliegen boven



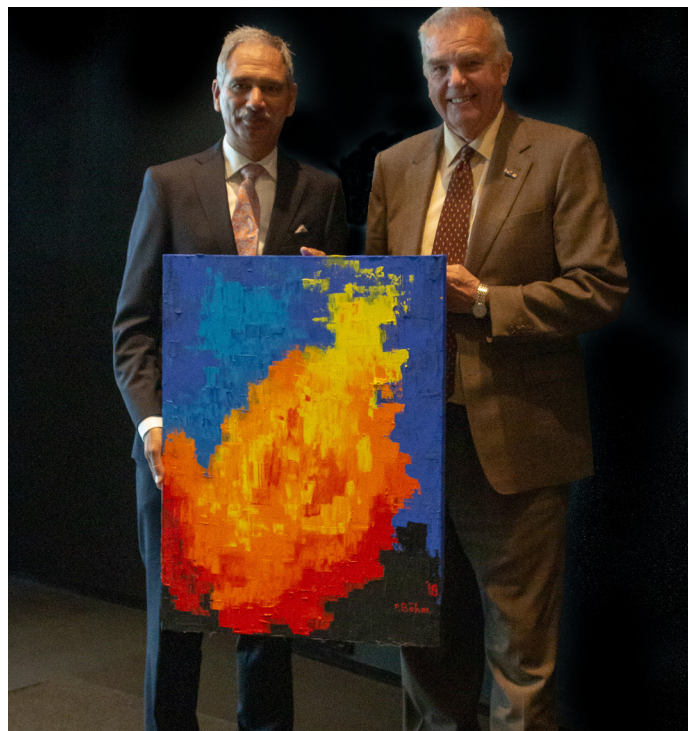
Hans Böhm: "Ik zou willen pleiten voor meer invloed van risicodeskundigen en brandexperts in maatschappelijke geledingen en in de top van ondernemingen. De branddeskundige zou hoger in de hiërarchie moeten zitten en niet onderaan als sluitpost van de financiële man. De IT-specialist was vroeger ook een sluitpost van financiën en zit nu naast de directeur."

conflictgebieden onvoldoende op tafel was geweest en onvoldoende was gewogen. Hetzelfde gold voor de explosie bij de MSPO2-fabriek van Shell Moerdijk en de aanvaring van de stuw bij Grave. In dit verband pleiten wij voor een vernieuwing van de risico-assessment-praktijk, waarbij ook naar nieuwe opkomende en onwaarschijnlijke risico's wordt gekeken."

Marjolein van Asselt vroeg daarnaast aandacht voor de ketenverantwoordelijkheid bij het omgaan met risico's. Ze illustreerde een en ander met de gasexplosie bij Diemen als gevolg van graafwerkzaamheden, waarbij betrokken partijen als energiemaatschappijen, aannemers en woningcoöperaties steken hadden laten vallen, en het overlijden van een onwel geworden duikster aan boord van een schip voor wie de hulp niet goed op gang was gekomen, door een gebrekkige samenwerking tussen partijen op het water en op het land. "Partijen in de keten moeten een gezamenlijke verantwoordelijkheid voor veiligheid voelen. Zij moeten een gezamenlijk doel hebben, een gezaghebbende regie op de keten organiseren, een betrouwbare partner zijn en betrouwbare partners hebben."

BOVENWETTELIJKE AMBITIES

"Verder is het belangrijk dat er bovenwettelijke ambities zijn als het om veiligheid gaat", benadrukte Van Asselt. "Het is niet genoeg alleen maar te doen wat de wet voorschrijft. Wanneer zich een ongeluk heeft voorgedaan, zien we in veel situaties dat partijen zeggen dat ze de wet keurig hebben nageleefd. Dat is geen argumentatie waar de samenleving erg van onder de indruk is. De vraag is altijd of je voor veiligheid je best hebt gedaan en hebt gedaan wat je kon doen. De wet bepaalt de ondergrens. Zonder bovenwettelijke ambities kunnen er nare dingen gebeuren."



Hak van der Sijp kreeg van Hans Böhm een schilderij aangeboden dat door diens zus Puck Böhm was geschilderd. "Ik adviseer u een protestmars naar het Malieveld te houden, met spandoeken, vuurwerk en brandbommetjes, omdat er door gebrek aan brandpreventie wordt gesold met milieu, gemeenschapsgeld en de erfenis van ons nageslacht!"

En ze vervolgde: "Ook wordt vaak naar certificering gekeken, maar certificering is natuurlijk niet de volledige oplossing. Dat zagen we bij de mastbreuk in Harlingen, waarbij drie Duitse toeristen omkwamen. In die mast zat houtrot, maar de mast en ook het schip waren keurig gecertificeerd. We moeten daarom oppassen dat we niet te veel in certificaten gaan geloven en in een papieren werkelijkheid gaan leven. In onze onderzoeken besteden we daar veel aandacht aan. Soms kunnen dergelijke voorbeelden uit een andere branche helpen mensen hun ogen te openen, omdat het nu eenmaal makkelijker is de splinter in het oog van de ander te zien dan de balk in het eigen oog."

WATER, VUUR EN DOOD

Hans Böhm, voormalig internationaal topschaker en nog steeds een veelgelezen publicist op dit gebied, besprak een groot aantal voorbeelden van branden en explosies en vroeg zich daarbij af waarvoor het zo kon misgaan. Hij liet beelden zien van de vuurwerk-ramp in Enschede in 2000, de brand in pretpark De Bonte Wever in Slagharen in 2001 en de brand in de TU Delft in 2008 (Nederland), de explosie in de olieopslagplaats bij Buncefield in 2005 en de brand in de Grenfell Tower in Londen in 2017 (Verenigd Koninkrijk), de brand in de 85 meter hoge woontoren in Shanghai in 2010 en de explosies van vuurwerk en meststoffen in Tianjin in 2015 (China), de terminalbrand van Baymon Oil in 2009 (Puerto Rico) en de explosies bij de olieopslagplaats in Jaipur in 2009 (India).

"Wij buitenstaanders, BS'ers, begrijpen heel veel niet van de brandwereld", aldus Böhm. "We zijn allemaal gefascineerd door water, vuur en dood, maar we begrijpen niet veel van vuur in de samenleving in het algemeen en van de bijbehorende brandverzekering in het bijzonder. Wat doen bijvoorbeeld inbraak, storm, overstromin-



Ionica Smeets: "Het idee dat feiten een betoog altijd versterken is onjuist. Het debat tussen voor- en tegenstanders van vaccineren en de discussie over klimaatverandering tonen aan dat de toevoeging van feiten juist polarisatie in de hand werkt."

gen en machinebreuk in een brandverzekering? Brand geeft toch al voldoende problemen op zich?"

PROTESTMARS NAAR HET MALIEVELD

Böhm gaf een ontluisterende opsomming van de oorzaken van de genoemde rampzalige branden. Onoplettendheid, kortsluiting, een apparaat dat dienst weigerde, een ontbrekende dodemansknop, defecte indicatoren, vergeten controles, laksheid van overheden en ondernemers. "Overheden bemoeien zich overal mee, dus waarom niet wat meer met brandpreventie? Bij grote branden is immers de schade aan mens en milieu gigantisch!"

Böhm pleitte daarom voor meer invloed van risicodeskundigen en brandexperts in maatschappelijke geledingen en in de top van ondernemingen. "De branddeskundige zou hoger in de hiërarchie moeten zitten", zei hij, "en niet onderaan als sluitpost van de financiële man. De IT-specialist was vroeger ook een sluitpost van financiën en zit nu naast de directeur." Hans Böhm zei dat brandverzekeraars en brandexperts meer met de wet in de hand zouden moeten kunnen opereren. "De hele brandverzekeringsmarkt lijkt sowieso te soft", zei hij. "Een klant die geadviseerde beveiligingen te duur vindt, kan te gemakkelijk naar een andere verzekeraar uitwijken."

Tot slot hield hij een pleidooi voor een betere communicatie van successen van preventieve maatregelen, een jaarlijks uit te reiken bokaal voor goede brandpreventie en de ontwikkeling van een leerzaam 'brandspel'. "En ik adviseer u een protestmars naar het Malieveld te houden, met spandoeken, vuurwerk en brandbommest, omdat er door gebrek aan brandpreventie wordt gesold met milieu, gemeenschapsgeld en de erfenis van ons nageslacht!"

ANEKDOTES IN PLAATS VAN FEITEN

Ionica Smeets, hoogleraar Wetenschapscommunicatie aan de Universiteit Leiden, was de derde en laatste spreker. Allereerst ontkrachtte zij het idee dat feiten een betoog altijd versterken. Het debat tussen voor- en tegenstanders van vaccineren en de discussie

sie over klimaatverandering tonen aan dat de toevoeging van feiten juist polarisatie in de hand werkt.

De hoogleraar bracht daarom naar voren wat wel helpt om een goed verhaal te vertellen. Zij gaf aan dat om te beginnen het gebruik van anekdotes veel effectiever is dan een feitelijk relaas met bewijzen, cijfers en argumenten. "Bent u ervan overtuigd dat een bepaalde aanpak beter is, vertel dan dat u laatst bij een andere klant was die het zo had aangepakt en dat iedereen daar heel blij mee was. Dat werkt mogelijk beter dan een verhaal met cijfers en bewijzen."

Van belang is daarnaast de structuur waarin iets wordt verteld. Een geijkte, veelgebruikte structuur kan snel vervelen. Nog een advies is om kleine trucs van professionele schrijvers te gebruiken, bijvoorbeeld door veel zintuiglijke ervaringen weer te geven, door voegwoorden en verbindingswoorden te gebruiken en door de lezer waar mogelijk direct aan te spreken. Verder is het belangrijk om aan de doelgroep te denken. "Ik merk vaak dat het heel verleidelijk is te denken dat iedereen is zoals jezelf bent. Dat is natuurlijk niet zo. Bedenk daarom heel goed naar wie je communiceert en hoe informatie bij hen kan overkomen. Misschien is dat wel anders dan jij bedoelt. Je kunt heel weinig veranderen in het luisteren en lezen door de ander, maar wel in het spreken en schrijven door jezelf."

EEN VAK APART

Smeets ging tot slot in op de communicatie van waarschijnlijkheden. Het *Intergovernmental Panel on Climate Change* (IPCC) heeft intern specifieke termen afgesproken voor het naar buiten brengen van bepaalde waarschijnlijkheden. Is er bijvoorbeeld meer dan 99% zekerheid, dan heet het 'virtually certain'; minder dan 5% waarschijnlijkheid wordt 'extremely unlikely' genoemd.

Zij heeft zelf onderzoek gedaan naar de interpretatie door lezers van termen als altijd, vaak, mogelijk, vermoedelijk et cetera. Alleen bij extremen (altijd, zeker, nooit, onmogelijk) is er enige consensus over de betekenis daarvan. Bij andere begrippen zijn er grote verschillen in de numerieke interpretatie. Smeets: "Experts geven kansen het liefst in woorden weer, omdat ze weten dat er onzekerheden of aannames in zitten. Mensen die er iets mee moeten doen en er weinig verstand van hebben, horen toch liever die percentages. Communiceren, ook over risico's, blijft dan ook een vak apart!" ■



De deelnemers konden het Nationaal Militair Museum in Soesterberg bezoeken en van die mogelijkheid werd door velen gebruik gemaakt

Thema eerste event 'Expeditie Robinson':

InCharity: Nieuw branchebreed initiatief voor sportief marktevent voor het goede doel

Onder de naam InCharity komt er in elk geval voor de komende drie jaar een nieuw branchebreed sportief evenement voor teams van medewerkers werkzaam in en voor de verzekeringsbranche: makelaars/tussenpersonen, verzekeraars, expertise-, taxatie- en onderzoeksbureaus, advocatenkantoren, adviesbureaus, riskafdelingen bij bedrijvenmanagers, reconditioneringsbedrijven en andere schadeherstelbedrijven.



De eerste bijeenkomst zal op donderdagmiddag 10 september 2020 plaatsvinden bij UP Events aan de Tom Schreursweg 8 in (1067 MC) in Amsterdam en heeft als thema 'Expeditie Robinson'. Teams van 5 personen zullen die middag de krachten met elkaar kunnen meten op het gebied van kracht, snelheid, behendigheid en samenwerking. Bij goed weer zal het event buiten plaatsvinden; bij slecht weer zal er binnen een alternatief programma worden gehouden. Het goede doel is volgend jaar ALS; voor 2021 en 2022 zal de opbrengst van het evenement worden toebedeeld aan andere goede doelen.

De Stichting InCharity is een gezamenlijk initiatief van een aantal professionals uit de verzekerings-, expertise- en schadeherstelbranche: Patrick Neeleman en Natasja den Otter (BELFOR), Marina Bruinenberg en Geert Jan Groen (MS Amlin), Rianne Bakker (Meijers), Jean van Oosterhout (AGCS/Allianz), Niels de Kock en Friederieke Schubert (Crawford & Company/Broadspire).

"Met de komst van dit event hoopt InCharity invulling te geven aan een mooi en nieuw idee om met elkaar een maatschappelijk verantwoord een goed doel te ondersteunen in de vorm van een sportief even", aldus de initiatiefnemers. Zij bedanken Bas Baks (CMS) voor het kosteloos opstellen van stichtingsakte, Michiel Bredius (Klap) voor het verzekeren van dit evenement, Maïke Vries (Brand Design Studio) voor het ontwerpen van het logo en Wim Span (VNAB) voor het ter beschikking stellen van een platform.

ALS

De initiatiefnemers hebben zich laten inspireren door het succesvolle Crawford ALS Beach Volleybaltoernooi dat vijf jaar is georganiseerd. "Met de komst van het Crawford volleybaltoernooi, destijds onder bezielende leiding van Rianne & Jurgen Baumann, werd een geweldig evenement in de markt gezet waarbij het succes vijf jaar lang ongekend was. Een grote diversiteit van branchecollega's zetten zich destijds in om voor de ziekte ALS geld in te zamelen. Helaas is daarbij als nog steeds niet de wereld uitgeslagen, maar met iedere euro kwamen we wel dichterbij. Rianne & Jurgen hebben destijds de toon gezet dat 'als je jezelf goed wilt voelen dat je ook goed moet doen' en zo is dus het InCharity-event ontstaan."



De initiatiefnemers van InCharity: op de voorgrond v.l.n.r. Patrick Neeleman, Jean van Oosterhout, Niels de Kock en Wim Span; achter Rianne Bakker, Natasja den Otter, Tom Bos (ALS) en Marina Bruinenberg. Op de foto ontbreken Friederieke Schubert en Geert Jan Groen.

KEUZE VOOR JAARLIJKS EEN ANDER GOED DOEL

In 2020, 2021 en 2022 zal InCharity een goed doel steunen en daarbij hopen op de medewerking van de branche. Het team achter InCharity heeft er bewust voor gekozen om drie verschillende goede doelen te steunen: om verscheidenheid aan te brengen maar vooral omdat ieder doel een gezicht – en dus aandacht – verdient. In het eerste jaar zal de Stichting ALS worden gesteund en de goede doelen voor 2021 en 2022 zullen later bekend worden gemaakt.

De mensen achter InCharity zullen in de komende tijd marktpartijen benaderen om teams van vijf personen samen te stellen en daarmee geld op te halen voor het goede doel. De kosten per team bedragen 160 euro waarvoor alle teamspelers ook deel mogen nemen aan de afsluitende BBQ en ieder twee consumptiebonnen krijgen. Er kunnen maximaal 40 teams inschrijven. Er worden daarnaast ook een viertal sponsorpakketten aangeboden aan bedrijven ter waarde van 500, 1.000, 1.500 en 2.000 euro. Voor meer informatie en aanmelden: stichting.incharity@gmail.com. ■

Marsh' Global Insurance Market Index – 2019 Q3:

Premies voor zakelijke verzekeringen stijgen voor derde kwartaal op rij in alle werelddelen en voor de tweede keer in alle branches

De premies voor zakelijke verzekeringen zijn wereldwijd in het derde kwartaal van dit jaar voor de achtste keer op rij gestegen, maar het is het vierde kwartaal op rij dat de premies in alle werelddelen omhoog zijn gegaan en zelfs pas het tweede achtereenvolgende kwartaal dat er in alle drie de branches- property, casualty & Finpro (Financial & Professional Liability) – sprake is van een premiestijging. Dat komt naar voren uit de Global Insurance Market Index – 2019 Q3 van assurantiemakelaar Marsh.

Wereldwijd is er sprake van een premiestijging met gemiddeld 7,8%, hoger dan de premietoename met 5,8% in het tweede kwartaal en veel hoger dan die in de zes voorgaande kwartalen: de stijging viel elk kwartaal hoger uit dan het vorige, variërend van 0,8% in Q4 2017, 1,2% in Q2 2018 tot 3,0% in het eerste kwartaal van dit jaar. Aan de reeks premiestijgingen ging een nog langere reeks van gemiddelde premiedalingen vooraf.

Een opvallende ontwikkeling in het derde kwartaal was de tweede wereldwijde gemiddelde premiestijging voor *casualty*-verzekeringen: met 0,8% na de toename met 1% in Q2. Deze volgden op vele jaren waarin de premies in alle kwartalen een dalende lijn vertoonden, de laatste kwartalen met 0,7%(Q1) en 1,1% (Q4 2018). Daar staan forse premiestijgingen tegenover bij *property*-verzekeringen – met 10,2% (was resp. + 8,0%, + 4,7% en + 3,6%) en bij *FinPro*-verzekeringen zelfs gemiddeld met 14,2% (was resp. + 9,7%, + 5,6% en + 4,7%).

REGIONALE VERSCHILLEN

In alle regio's stegen de premies voor zakelijke verzekeringen. De grootste toename viel voor het vierde kwartaal op rij opnieuw te noteren in de *Pacific* (+ 18,8%/was daarvoor + 18,3%, + 16,1% en + 16,1%), gevolgd door het Verenigd Koninkrijk (+ 11,8%/was + 6,3%, + 2,9% en + 1,0%), de VS (+ 6,4%/was 4,8%, + 1,1% en + 0,4%), Azië (+ 5,1%/was +3,5%, + 0,4% en + 0,4%), Latijns-



Amerika (+ 4,6%/was + 0,5%, + 1,5% en + 1,4%) en Continentaal Europa (+ 4,2%/was + 2,0%, + 2,0% en + 1,5%). Net als in de voorgaande kwartalen deden zich ook in het derde kwartaal van dit jaar regionaal (grote) verschillen voor; zowel totaal als wat de afzonderlijke branches betreft.

In **Continentaal Europa** werd in het derde kwartaal voor het vierde kwartaal achtereen een premiegroei genoteerd: met 4,2%. In de drie kwartalen ervoor stegen de premies gemiddeld met resp. 2,0%, 2,0% en 1,5%. In de grootste verzekeringslanden stegen de CAT-premies tussen de 0 en 5%. In de overige branches was er een grote verscheidenheid aan premieontwikkelingen, zowel regionaal als per branche. In de meeste volwassen verzekeringslanden was er sprake van een lichte premiestijging, terwijl in de kleinere landen het premieniveau meer stabiel is. De premietoename is vooral toe te schrijven aan de afkalvende capaciteit en aangescherpte condities en voorwaarden.

Voor het eerst sinds 14 kwartalen stegen de *casualty*-premies: met 1%. Sinds Q2 2016 daalden de premies per kwartaal, variërend van 0,2% tot 4,0%. De *automotive* verzekeringssector was het enige segment waarin de premies een licht opwaartse lijn vertoonden; in de aansprakelijkheidsbranche was er in het algemeen sprake van stabiliteit, al vielen wel regionale verschillen te noteren. Datzelfde geldt voor de branche arbeidsongevallen/werkgeversaansprakelijkheid, variërend van stabiele naar licht dalende premies. Bij de *FinPro*-lines stegen de premies gemiddeld met 2,1%. Het was de vierde premietoename op tijd na vele jaren van louter premiedalingen. In de drie voorgaande kwartalen stegen de met resp. 1,3%, 1,7% en 0,9%. De premietoename deed zich vooral voor bij D&O-verzekeringen en aansprakelijkheidspolissen voor financiële instellingen.





UK

In het Verenigd Koninkrijk was de premietoename beduidend hoger dan het wereldwijde gemiddelde. In Q3 stegen de premies gemiddeld met 11,8%, bijna twee keer zo hoog als de 6,3%-toename in Q2 en veel hoger dan die van 2,9% en 1% in de twee kwartalen ervoor. De premies voor FinPro-verzekeringen stegen explosief: met gemiddeld bijna een kwart (23,3%). Sinds het vierde kwartaal van 2017 stegen de premies elk kwartaal: in het begin licht (0,7% en 3,3%) daarna gemiddeld (5 à 6,7%) en de beide laatste kwartalen zelfs fors: + 15,0% en 23,3%. De grootste toenames deed zich voor bij aansprakelijkheidspolissen voor bestuurders en commissarissen (D&O) en financiële instellingen, met name voor bedrijven met activiteiten in de VS en Australië. Meerdere klanten werden zelfs geconfronteerd met premieverhogingen van rond de 100% of daarboven. Middelgrote bedrijven kregen te maken met lagere premieverhogingen dan grotere ondernemingen.

De brandpremies gingen in de UK gemiddeld eveneens omhoog: met 6,2%, eveneens bijna het dubbele van de toename in Q2 (+ 3,5%) en Q1 (+ 3,0%). In het laatste kwartaal van 2018 daalden de premies nog met 1,1%. De Britse verzekeringsmarkt voor multinationals maakt een periode van transitie door; de markt voor middelgrote ondernemingen is competitiever dan die voor grotere ondernemingen omdat verzekeraars vooral in dit segment verder willen uitbreiden. Voor het eerst sinds zeven kwartalen – en voor de tweede keer sinds 2012 – zijn de *casualty*-premies gemiddeld gestegen: met 4,2%. In de zes kwartalen hieraan voorafgaande daalde het gemiddeld premieniveau, variërend van 1 à 3,1%. In de WA autosector zijn premieverhogingen te zien in de dubbele cijfers en verzekeraars hebben vooral de premies en voorwaarden aangescherpt voor cyber- en datarisico's. Daarnaast zijn er minder tariefsverlagingen te constateren dan voor de grotere *casualty*-risico's dan in begin 2018.

VS

Na jarenlange premiedalingen heeft zich in de VS sinds Q4 2018 een omwenteling voorgedaan. Sindsdien zijn de premies gemiddeld vier keer op rij gestegen: van 0,4% (Q4), via 1,1% (Q1), 4,8% (Q2) naar 6,4% (Q3). De grootste premietoename deed zich

voor in de *property*-sector: met 12,9%, het hoogste niveau sinds de start van het periodieke marktonderzoek in 2012. Vorig kwartaal stegen de brandpremies nog gemiddeld met 9,9%. Overigens groeit het gemiddelde premieniveau van brandpolissen al zeven kwartalen op rij. In de eerste vijf kwartalen was er sprake van een toename tussen de 2,9 en 4,4%. Zowel de *CAT*-risico's als de overige *property*risico's vertoonden premieverhogingen met *double digits* en werden twee van de drie verzekerden met een hogere nota voor de brandverzekering geconfronteerd.

Ook bij de *FinPro*-lines was er sprake van een forse premiestijging: met 11,2%, ruim de helft meer dan de toename met 7,0% in het tweede kwartaal. Ook in de vier kwartalen daarvoor vertoonden de premies een stijging met resp. 2%, 1,5%, 1,1% en 0,9%. De stijging is volgens de Marsh-onderzoekers vooral toe te schrijven aan de forse verhoging bij D&O-verzekeringen: + 11% en aan de toegenomen wet- en regelgeving en het toegenomen aantal rechtszaken in onder meer *Me too*-zaken, datalekken, social media en veiligheid. Een andere trends is de hogere eigen risico's die verzekeraars verzekerden opleggen. De premies voor cyberverzekeringen stegen gemiddeld met 3%.

LATIJS AMERIKA EN DE CARIBBEAN

In Latijns Amerika en de Caribbean (LAC) vertoonde het gemiddelde premieniveau voor het achtste achtereenvolgende kwartaal een toename: met 4,6%, beduidend hoger dan die in de zeven kwartalen ervoor toen de stijging tussen de 0,5% en 0,9% beliep. De stijging is meer dan volledig toe te schrijven aan de explosieve toename bij FinPro-verzekeringen; 15,3%, beduidend hoger dan voorheen toen de verhoging op Q4 2018 na (+ 7,2%) tussen de 0,6% en 3,2% beliep. De forse gemiddelde premieverhoging wordt vooral toegeschreven aan de verminderde capaciteit, grote schades en trend in wet- en regelgeving alsmede aan fors hogere premies waarmee financiële instellingen in Brazilië (+ 10%) en Columbia (meer dan 10%) te maken kregen.

De brandpremies in de LAC-regio gingen gemiddeld met 5,7% omhoog, een forse stijging ten opzichte van de drie voorgaande

kwartalen (+ 0,3%, + 0,1% en + 0,5%) en de hoogste sinds 2012. De *casualty*-premies vertoonden voor de 13e keer op rij een stijging maar was met 0,4% het laagste ooit. De premies voor algemene aansprakelijkheid verschilden per regio maar schommelen tussen de min en plus 5%. De WA-premies voor autoverzekeringen stegen opnieuw, maar op een lager niveau dan in de vorige kwartalen.

AZIE

In Azië stegen de premies gemiddeld voor het vierde kwartaal op rij: met 5,1%, hoger dan in de vorige drie kwartalen toen de verhoging resp. 3,5%, 0,4% en 0,4% bedroeg. De brandpremies stegen met 6,5% (was + 4,9%, + 0,6% en + 0,7%) en met name de premies voor de CAT-dekking in onder meer Singapore, Hong Kong en India stegen met dubbele cijfers.

Ook de premies voor FinPro-verzekeringen stegen licht, maar was met 5,7% hoger dan in de drie vorige kwartalen (+ 2,7%, + 0,2% en + 0,4%). De capaciteit bleef toereikend, al is er in enkele *FinPro*-lines sprake van enige verharding en neemt de *riskappetite* bij verzekeraars wat af voor het verzekeren van financiële instellingen. Voor het eerst sinds vele jaren stegen de *casualty*-premies: met gemiddeld 0,5%. In de afgelopen vijf kwartalen schommelde de premiedaling tussen de 0,4 en 1%. Dit is vooral het gevolg van de prijsverhogingen voor de WA- autopolissen in de meeste Aziatische landen.

PACIFIC

Met afstand de grootste premieverhogingen deden zich voor in de Pacific. In totaal met 18,8%. Sinds begin 2017 stijgen in deze regio de premies en elk kwartaal is de premie hoger dan in het vorige. De eerste drie kwartalen viel de verhoging nog onder de 10% maar

sindsdien is er sprake van een stijging met *double digits*: het afgelopen jaar tussen de 16,1% en 18,8%.

Ook in deze regio was de premiestijging het hoogst in de *FinPro*-lines: met maar liefst 27,5%, net zo hoog als in het tweede kwartaal. Het was de 13e achtereenvolgende premieverhoging op rij waarvan negen met dubbele cijfers en de afgelopen zes kwartalen zelfs boven de 23%. Een premieverhoging voor D&O-posten met meer dan 100% vormde geen uitzondering. Datzelfde is het geval bij meerdere productaansprakelijkheidsverzekeringen voor financiële dienstverleners. Vanwege enkele grote schades hebben een aantal verzekeraars zich uit dit marktsegment teruggetrokken terwijl anderen maatregelen hebben getrokken op het gebied van prijsstelling, de hoogte van eigen risico's en de beschikbare capaciteit. Veel Australische risico's worden ondergebracht op de Londense markt waar zich dezelfde ontwikkelingen voordoen.

De brandpremies stegen voor het tiende kwartaal op rij, waarvan de afgelopen zeven keer boven de 12,5%. In Q2 en Q3 was de gemiddelde premieverhoging 17,8%. Het ging daarbij om zowel CAT-risico's als overige risico's in Australië en Nieuw Zeeland. Vooral de sectoren vastgoed, mijnbouw en energie kregen te maken met een verminderde tekencapaciteit en riskappetite bij verzekeraars. In vergelijking met *FinPro* en *Property* viel de gemiddelde premieverhoging voor *casualty*-verzekeringen veel lager uit: 5,9%. De afgelopen twee jaar schommelt de gemiddelde premieverhoging in dit segment per kwartaal tussen de 4,8% en 6,4%. Dit marktsegment blijft desondanks concurrerend. ■

Per regio ontwikkelde het premieniveau zich in de verschillende businesslines in het derde kwartaal als volgt (tussen haakjes Q2 2019, Q1 2019 en Q4,2018):

Continentaal Europa: totaal + 4,2% (+ 2,0%, + 2,0%, + 1,5%); property + 7,5% (4,1%, + 4,2%, + 3,1%), casualty: + 1,0% (min 0,4%, min 0,9%, min 0,3%) en FinPro :+ 2,1% (+ 1,3%, + 1,7% en + 0,9%);

UK: Totaal +11,8% (+ 6,3%, + 3,0%, + 2,1%); property + 6,2% (+ 3,5%, + 3,0%, min 1,1%0, casualty + 4,2% (min 1,0%, min 2,7%, min 3,1%, min 2,1%) en FinPro + 23,3% (+ 15,0%, + 6,7%, 6,7%);

VS: totaal + 6,4% (+ 4,8%,+1,1%, + 0,4%); property + 12,9% (+9,9%, + 4,4%, + 3,8%), casualty: min 0,7% (+ 0,8%, min 1,7%, min 2,1%), en Fin Pro: + 11,2% (+7,0%, + 2,8%, + 1,5%);

Latijns-Amerika: totaal + 4,6% (+0,5%, + 1,5%, + 1,4%); property + 5,7% (+ 0,3%, + 0,1%, + 0,5%), casualty + 1,4% (+ 0,8%, + 3,6%, + 2,2%) en FinPro + 15,1% (+ 1,4%, + 2,1%, + 7,2%);

Azië: totaal + 5,1% (+ 3,5%, + 0,4%, + 0,4%); property + 6,5% (+ 4,9%, + 0,6%, + 0,7%), casualty +0,5% (min 0,4%, min 0,4%, min 0,5%) en FinPro + 5,3% (+ 2,7%, + 0,2%, + 0,4%).

Pacific: totaal + 18,8%(+18,3%, + 126,1%, + 16,1%); property + 17,8% (+ 17,8%, + 14,5%, + 14,5%), casualty + 5,9% (+ 5,7%, + 5,7% en + 5,7%), Fin Pro + 27,5% (+ 27,5%, + 25,8%, + 25,8%).

Het stormt in verzekeringsland



Meijers heeft het initiatief genomen om een aantal verzekeraars te interviewen over de huidige harde verzekeringsmarkt. Om op hoofdlijnen vast te stellen wat er nu aan de hand is. En om hun relaties tijdig en correct te informeren. Hieronder treft u het door de makelaar zelf gevoerde interview aan, dat zij recentelijk aan haar klanten en relaties uit de verzekeringsbranche heeft verzonden. In een toelichting hierop schreef **Ton Stalenhoef**, Chief Brokerage Officer bij Meijers, het volgende:

"Het verrast u niet. We hebben na jaren weer te maken met een harde verzekeringsmarkt. Ofwel: verzekeraars kijken extra kritisch naar welke risico's ze verzekeren. En welke premies ze daarvoor willen ontvangen. Premiestijgingen zijn aan de orde van de dag. Voor ons als makelaar dé tijd om onze klanten bij te staan. We zijn er klaar voor. Voorbereiden, onderhandelen, verwachtingen managen en creatieve oplossingen bedenken. Uiteindelijk hebben we maar één doel voor ogen. Samen met onze klanten en verzekeraars kijken naar het optimale resultaat. Dit zal best voor wat uitdagingen zorgen deze maanden. Wij kijken uit naar het gesprek met u."

De zakelijke schademarkt verhardt

Kosten schadeverzekeringen stijgen

De marges voor grootzakelijke schadeverzekeringen staan al tijden onder druk. Structureel gaat er bij de verzekeraars de laatste jaren meer uit dan er binnenkomt. De oorzaken? Toenemende – grote – schades door klimaatverandering: meer stormen, meer wateroverlast en meer grote branden. Tegelijk zijn ook de schadeherstelkosten toegenomen. En met de lage rente valt er op premies al jaren nauwelijks rendement te maken. Tel daarbij op: zeer scherpe tarieven en uitbreiding van veel voorwaarden in een competitieve markt... de rek is eruit.



Sharon van Herel
HDI

Verskillende verzekeraars trekken zich terug van het toneel en de nodige consolidaties hebben gezorgd voor minder, maar grotere marktpartijen. Voor het assurantie-intermediair valt er minder te kiezen voor z'n klanten dan voorheen. Met name op het gebied van 'brand'- en 'wagen-parkverzekeringen' gaat de verharding snel. De laatste keer dat de markt een vergelijkbare ontwikkeling liet zien, was in de periode 2002-2004.

Meijers sprak met vijf grote schadeverzekeraars om op hoofdlijnen vast te stellen wat er nu aan de hand is. Aan het woord: **Robert van der Schaaf** (a.s.r.), **Sharon van Herel** (HDI), **Bastiaan Krol** (Allianz), **Jaap de Louw** (Achmea) en **Gerard van Rooijen** (Nationale Nederlanden).

Nieuwe fase in de cyclus

Van Herel: "De afgelopen tien, vijftien jaar – de periode dat we een 'zachte markt' kenden – is de wereld ingrijpend veranderd. Meer wet- en regelgeving, risico's op schade zijn toegenomen én complexer geworden. Terwijl de premies juist gelijk zijn gebleven of zelfs gedaald. Als markt hebben we dit met z'n allen laten gebeuren. Nu, eindelijk, pakken we eensgezind de handschoen op om de markt weer gezond te maken. Hoe lang we hiervoor hebben? Twee, hooguit drie jaar verwacht ik. Achteraf misschien makkelijk praten, maar ik had liever gezien dat de stijgingen in kleinere stapjes waren gegaan. En ik denk dat veel bedrijven het met me eens zullen zijn."

Van der Schaaf vult aan: "Uiteindelijk heeft alles te maken met schadelast. En die is de laatste jaren toegenomen. Als verzekeraars moeten we het rendement uit het verschil tussen premie-inkomsten en schade-uitkeringen (technisch resultaat) halen en dat lukt onvoldoende. Het resultaat staat onder druk door hogere herstelkosten en een lage rentestand. Maar ook door hagel-, wind- en wateroverlast. Grote stormen zijn allang geen incidenten meer. Het klimaat verandert, dat heeft consequenties."



Robert van der Schaaf
a.s.r.

Voor schadeverzekeraars in Nederland is het de hoogste tijd dat er iets gebeurt. De Louw: "Uiteindelijk is een harde markt positief nieuws voor de gehele keten. Het is echt tijd, want de schademarkt is met z'n onder-tarifiering niet gezond. Dat verzekeraars nu sturen op resultaat is niet vreemd. Geen enkele ondernemer kan het zich veroorloven structureel verlies te maken. Overigens is het bijstellen van een cyclus (van negatief naar positief resultaat) niet eenvoudig. Het duurt al snel twee à drie jaar om een cyclus om te buigen."

Transparanter en scherper

Ook verzekeraars maken steeds intensiever gebruik van data om keuzes te maken in hun bedrijfsvoering. Krol: "Het resultaat op schadeverzekeringen moet gezonder. Daarbij zijn wij in een wereld van data beland en geven data-analyses ons de mogelijkheid om nieuwe dwarsverbanden te leggen. In dit geval met als doel om schadeportefeuilles in een gezonde balans te brengen. Verzekeraars zijn beter dan voorheen in staat om het resultaat per bedrijfsector vast te stellen. En daarbinnen de benodigde prijs en kwaliteit per bedrijf. Dit is een belangrijke dimensie in deze cyclus van marktverharding."



Gerard van Rooijen
Nationale-Nederlanden



Jaap de Louw
Achmea

De verzekerde gaat de verharding komende tijd merken. Van Rooijen: "Ik snap best dat ondernemers balen van de stijgende verzekeringspremies die wij genoodzaakt in rekening brengen. Ik begrijp ook dat bij onze klanten niet het gevoel leeft dat ze jaren te weinig hebben betaald. Maar de waarheid is dat het zo is. Zo werkt vraag en aanbod nu eenmaal. Ook in verzekeringen. Een correctie naar adequate condities is af en toe nodig."

Ook kijkt De Nederlandsche Bank de laatste jaren steeds strenger toe. De Louw: "Met onze uitgebreide data kunnen we als verzekeraar trends inderdaad beter voorspellen dan vroeger. En hierop acteren. Maar transparantie en inzicht worden ook ingegeven door de eisen die aan verzekeraars worden gesteld door wet- en regelgeving. Dit moet voorkomen dat verzekeraars onverantwoorde ondernemersrisico's nemen."

Innovatie mondjesmaat

Van der Schaaf: "In de particuliere verzekeringsmarkt ontwikkelt a.s.r. steeds meer nieuwe concepten, denk aan bijvoorbeeld premievaststelling met behulp van het beloningsprincipe 'pay how you drive'. Maar in de grootzakelijke schademarkt innoveren we minder. Hoe dat komt? Om te innoveren heb je marges nodig. En die zijn er nu niet. Tegelijk komen er genoeg uitdagingen op ons af die we als gezamenlijke industrie de komende jaren het hoofd moeten bieden. Innovatiekracht is hierbij zeker wenselijk." De Louw beaamt dat nieuwe initiatieven vooral gelden voor de particuliere markt.

Gevolgen voor de eindklant

Van Rooijen: "Om zo goed mogelijk te begrijpen waarmee de relaties van Meijers te maken hebben, heeft NN afgelopen jaar veel meer en beter verdiept in specifieke, individuele situaties. Overigens willen we individuele verzekerden, laat staan branches, bij voorkeur zeker niet uitsluiten. Als verzekeraar beoordelen we samen met het intermediair wat ervoor nodig is om een risico acceptabel te krijgen. En te houden."



Bastiaan Krol
Allianz

Alle verzekeraars benadrukken dat het ongelooflijk belangrijk blijft dat ondernemingen preventieve maatregelen nemen. Van der Schaaf: "Elke onderneming is er bij gebaat serieus te blijven kijken naar zijn risico's. Wat kunnen ondernemers zelf doen om ze te beperken? Het is belangrijk om je goed te laten adviseren door het intermediair. Slechts een beperkte groep is onverzekerbaar. Uiteindelijk blijft het een kwestie van vraag en aanbod waarbij er in bepaalde situaties geen match zal zijn. Dit kan zijn omdat de klant het aanbod te duur vindt of niet bereid is noodzakelijke aanpassingen in de bedrijfsvoering aan te brengen."

Op de vraag of er naast de duidelijke verharding voor brand- en wagenparkverzekeringen nog andere segmenten zijn die onder de loop liggen, geeft Van Herel aan dat ook bedrijven in de transportmarkt binnenkort kunnen rekenen op een stijging van de assuratiekosten.

Verzekeraars over de rol van Meijers in een harde markt

Van Herel: de verzekeringsmarkt is gebaseerd op solidariteit. Samen de lasten dragen. De zaken regelen in co-assurantie, in poolverband. In gesprek blijven gaan met elkaar is hierbij cruciaal. Hierin heeft een intermediair als Meijers natuurlijk ook een belangrijke rol. Zij kunnen preventie prominent op de agenda zetten in hun adviesgesprekken. En ze kunnen helpen bedrijven te laten inzien dat een sterke, gezonde keten uiteindelijk voor alle deelnemers van vitaal belang is."

Krol tot slot: "Dat samen doen is typisch Nederlands en ook bepalend voor onze verzekeringscultuur. Onze co-assurantie structuur van verzekeren is uniek. De wijze waarop makelaars en verzekeraars gezamenlijk verzekeringsoplossingen bieden voor complexe risico's kent een belangrijke maatschappelijke verantwoordelijkheid. Zakelijk Nederland kan niet zonder deze co-assurantiemarkt en de gehele verzekeringsketen is verantwoordelijk voor een duurzame balans tussen vraag en aanbod. Onverzekerbaarheid van specifieke bedrijven is één ding, maar een trend van onverzekerbare bedrijfssectoren is zorgelijk."

SAR zet vrijwilligers in het zonnetje en aan de Haka

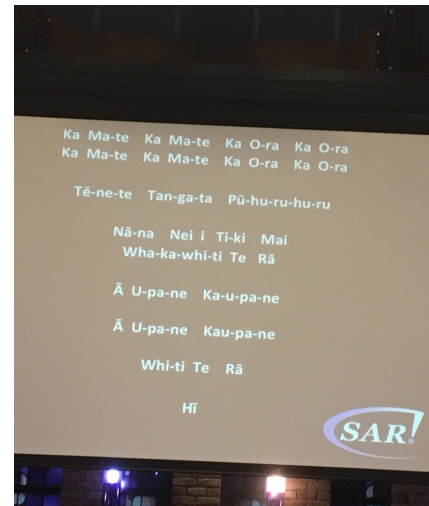
Jaarlijks zet de Stichting Assurantie Registratie (SAR) de vele vrijwilligers die zich in besturen, commissies en werkgroepen inzetten voor de vier erkenningsregelingen RMiA, RAiA, RPA en RGA in het zonnetje tijdens een speciale bijeenkomst. Vorig jaar werd een puzzeltocht per tuk-tuk georganiseerd en dit jaar werden de circa 40 aanwezige 'SAR-ers' aan de 'Haka' gezet, een ceremoniële dans van de oorspronkelijke bewoners (Māori) van Nieuw-Zeeland dat een verhaal uitbeeldt.



Het winnende team met rechts vooraan 'Haka-man' Paul Janmaat



De Haka-man in actie



De tekst van de Haka

De bijeenkomst werd geopend door SAR-voorzitter Michel Hassefras, die enkele actuele ontwikkelingen binnen de organisatie aankaarte. Zoals de voortzetting van de ontwikkeling van het hoogwaardige PE-programma voor alle erkenningsregelingen, waarvoor jaarlijks voor RAiA's, RMiA's, RPA's en RGA's meer dan 150 PE-seminars en –workshops worden georganiseerd die gemiddeld met meer dan een '8' worden gewaardeerd.

Ook stond hij stil bij de voorgenomen samenvoeging van RMiA en RAiA waardoor er één sterke erkenningsregeling ontstaat voor alle verzekeringsprofessionals en waarvoor een nieuwe opleiding zal worden opgezet. Andere actualiteiten zijn het stopzetten van de samenwerking tussen SAR en NOPD en de hieruit voortvloeiende voortzetting van de RPA onder leiding van een nieuw bestuur en het besluit om het staffbureau verder te professionaliseren met het aantrekken van een medewerker communicatie.

HAKA-MAN

In een boeiende presentatie vertelde 'Haka-man' Paul Janmaat over de geschiedenis en cultuur van de Maori in het 'land van de lange wolken', de gesproken taal die destijds de enige communicatievorm was, de bijzondere kennismaking in zes stappen en de 'Hongi', de begroeting waarbij voorhoofd en neus elkaar aanraken. Vervolgens stond hij uitgebreid stil bij de oorsprong van de 'Haka', vertelde dat er voor elke gelegenheid – zoals huwelijk en begrafenis etc - een aparte Haka bestaat en lichtte het ontstaan, betekenis en

het belang toe van de Haka voor de 'All Blacks', het legendarische nationale rugby-team van Nieuw-Zeeland dat veelvuldig wereldkampioen is geworden.

Daarbij belichtte hij de vier pijlers van het succes van de 'All Blacks', aspecten die in feite ook in het bedrijfsleven kunnen worden toegepast voor elk team of organisatie. Stel een inspirerend en uitdagend doel – "leg de lat hoog, zoals VS-president John Kennedy ooit deed met zijn uitspraak dat er binnen een decennium een man op de man zou staan en levend terug zou keren op aarde" – en zorg daarnaast voor diversiteit aan talenten. De beide andere pijlers zijn train competenties ("om voorop te blijven lopen") en creëer een stimulerende omgeving. Moraal van zijn verhaal: Maak optimaal gebruik van de talenten en kwaliteiten van iedere persoon binnen het team en voel je nooit te groot om de kleine dingen die te doen die nodig zijn.

Tenslotte gingen de vrijwilligers in vijf groepen aan de slag om binnen 40 minuten – gelijk aan een helft bij het rugby – een eigen 'Haka' te maken, waarbij de uitkomst werd beoordeeld op onder meer originaliteit, uitvoering en tekst. Het team onder leiding van SAR-docent Pieter Jansen bleef met een hilarische uitvoering de anderen (ver) voor en kwam in het bezit van een heuse rugby-bal op statief. Behalve Pieter Jansen bestond de winnende groep uit Willeke van de Weerd-Schreuder, Martijn Grasso, Richard Meinders, Guido de Schmidt en Ronald Veenbrink. ■

SAR informeerde tijdens goed bezocht mini-symposium RPA-leden over impact Troonrede voor adviespraktijk

“Er blijft voor het pensioenintermediair nog heel wat te adviseren”

Prinsjesdag, het moment waarop het kabinet traditiegetrouw zijn plannen voor het komende jaar presenteert, vond dit jaar plaats op dinsdag 17 september jl. Twee dagen later organiseerde de Stichting Assurantie Registratie (SAR) in hotel- en conferentiecentrum Woudschoten in Zeist voor de ingeschreven RPA's en andere geïnteresseerden een actueel seminar over de impact van de Troonrede - en met name de pensioenplannen - voor de adviespraktijk. En dat daarvan zeker sprake is, werd die middag overduidelijk tijdens zowel de introductie door dagvoorzitter Corine Hoekstra (pensioenadvocaat bij Veugelers Advocatuur) als in de beide presentaties van pensioengoeroe prof. dr Jaap Koelewijn (hoogleraar Corporate Finance op Nyenrode Business Universiteit) en pensioenadviseur Monica Swalef (Swalef pensioenjuristen en – academie). Er valt volgens hen zowel vanwege de complexiteit van de pensioenmaterie als de continue onzekerheid over waar het met het pensioenstelsel naar toe gaat, voor het pensioenintermediair nog heel wat te adviseren.

Laatstgenoemde liet in het begin van haar presentatie haar liefde voor het adviesgerichte deel van het pensioenveld goed doorklinken. “Ik houd van het intermediair omdat ze dicht bij de mensen blijven.” Monica Swalef stond in haar presentatie uitgebreid stil bij de gevolgen van de tijdens Prinsjesdag gepresenteerde kabinetsplannen met betrekking tot de pensioenadviespraktijk. Zij sprak daarbij onder meer haar verbazing uit over de snelheid waarmee de pensioenplannen door de Tweede en Eerste Kamer zijn gegaan – “nog niet eerder vertoont” - en over de door premie Rutte gebezigde term ‘voodoo-economics’ in relatie tot de rekenrente bij pensioenfondsen, al kon ze zich er wel in vinden. “Je kunt nu eenmaal geen geld toveren. We hebben het al met al heel ingewikkeld gemaakt, maar uiteindelijk blijft het gaan om een euro die je in een pot stopt.”

Ondanks de huidige lage dekkingsgraad, de allerm minst gunstige vooruitzichten en de geluiden tot ingrijpen van onder meer de zijde van de toezichthouder, zei Swalef niet te verwachten dat het kabinet Rutte gaat sleutelen aan de rekenrente. “Mede vanwege de naderende verkiezingen volgend jaar verwacht ik niet dat er op korte termijn gekort gaat worden op de pensioenuitkeringen”, aldus de pensioenadviseur, die verder zei te denken dat vooral verzekeraars dol zullen zijn op het pensioenakkoord. “Het zijn eigenlijk allemaal DC-regelingen.”

DIJKDOORBRAKEN EN OVERSTROMINGEN

In zijn presentatie met als titel ‘Hoe redden we de pensioenen?’ maakte Jaap Koelewijn de vergelijking tussen dijkdoorbraken en overstromingen – “daar heb ik sinds mijn derde jaar een preoccupatie mee” – en het pensioenstelsel. “Bij de verantwoordelijke instanties was het bekend dat de dijken niet goed genoeg waren en dat er dus overstromingen konden komen, maar er werd niets aan gedaan. Daar ligt de overeenkomst met het pensioenstelsel. We



Corine Hoekstra vervulde de rol van dagvoorzitter

wisten al sinds de jaren '80 dat het stelsel onder druk zou komen te staan door de demografische ontwikkelingen (ontgroening/vergrijzing), maar er gebeurde niets mee. Omdat pensioen te ingewikkeld is voor ons brein en er geen directe noodzaak was tot ingrijpen. Immers, waarom zou je nu korten (met zekerheid) voor een onzekere opbrengst later ('casinopensioen'). Bovendien waren de rendementen prima en de dekkingsgraden torenhoog.”

Een en ander leidde volgens Koelewijn tot een aantal maatregelen in de pensioenen, waaronder de ‘tijdelijke uitnamewet’ (Ruud Lubbers) en later de middelloonregeling’, waarbij het hebben van



Monica Swalef: "Ik heb me verbaasd over de snelheid waarmee de pensioenplannen door de Tweede en Eerste Kamer zijn gegaan. Dat is nog niet eerder vertoond."



Dr. Jaap Koelewijn: "Door de extreem lage rente krijgt onze financiële toekomst een heel andere dimensie. We zullen ons moeten richten op een andere inrichting van ons leven, het in stand houden van verdien capaciteit en andere vormen van vermogensvorming, zoals bijvoorbeeld het opeten van het eigen huis."

(meer) geld nu boven de financiële toezeggingen in de toekomst werden geplaatst. "We bleven geloven dat ons verouderde systeem zou blijven werken en daar kwam in 2008 de financiële crisis bij", aldus de hoogleraar, volgens wie het antwoord op de vraag 'hoe redden we de pensioenen?; simpelweg kan worden beantwoord met één woord: NIET! Daar dragen alle partijen de verantwoordelijkheid voor: werknemers, toezichhouders, overheid en de pensioenfondsen zelf."

TOEKOMSTBEELD

Koelewijn schetste een somber toekomstbeeld. "Het huidige systeem is 100 jaar oud en voldoet niet meer. De lage rente is zeer structureel en zal op de korte termijn niet stijgen. Het systeem van kapitaaldekking wordt van binnenuit opgeblazen en leidt tot structureel lagere en onzekere pensioenen." Wat dan? "Door de extreem lage rente krijgt onze financiële toekomst een heel andere dimensie. We zullen ons moeten richten op een andere inrichting van ons leven, het in stand houden van verdien capaciteit en andere vormen van vermogensvorming, zoals bijvoorbeeld het opeten van het eigen huis."

**Het huidige systeem is
100 jaar oud en voldoet
niet meer**

Koelewijn noemde verder als voordeel van een collectiviteit dat de kosten worden gedrukt en specifieke risico's worden gedeeld. "De solidariteit tussen generaties is onhoudbaar geworden en er moet iets geregeld worden voor leeftijdscohorten. Juist jongeren moeten we faciliteren in hun vermogensvorming op de lange termijn. Daarnaast moet de politiek keuzes maken inzake ZZP-ers", aldus Koelewijn, die daarnaast tot slot oprecht zei te hopen dat overheden erin zullen slagen reële economie een impuls te geven. ■

**Het is niet te verwachten dat
het kabinet Rutte gaat
sleutelen aan de rekenrente**

“Binnen de bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering maken we hier graag een punt van”

Arbeidsveiligheid onlosmakelijk verbonden met de Risico Inventarisatie & Evaluatie

Het aantal bedrijfsongevallen is gestegen van 4.212 in 2017 naar 4.368 in 2018, volgens cijfers van de Inspectie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid. De Inspectie Sociale Zaken en Werkgelegenheid geeft aan dat bedrijven meer moeten doen om de veiligheid op de werkplek te verbeteren. Een veilige werkomgeving vermindert het werkgeversaansprakelijkheidsrisico en beperkt de kans op schade. De RI&E is een belangrijk hulpmiddel hierin en draagt bij aan het verbeteren van de veiligheid binnen een organisatie. “Toch zien we regelmatig dat de RI&E onvoldoende op het netvlies staat van organisaties. Binnen de bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering van HDI vinden we het belangrijk dat de RI&E binnen een organisatie op orde is. Dit draagt bij aan een cultuur van gezond en veilig werken en vermindert risico's. We zouden graag zien dat er meer gedaan wordt met de RI&E” aldus Henrico Hendriksen (Manager Risk Engineering HDI). “Hier maken we graag een punt van.”



De RI&E biedt geen garantie dat elk ongeluk of incident kan worden voorkomen. Wel draagt een RI&E op een positieve manier bij aan de veiligheid en het bewustzijn rondom veiligheid.

WAT IS DE RI&E?

De RI&E is een middel om de gezondheid en veiligheid binnen een organisatie in kaart te brengen en te verbeteren. Met een Risico Inventarisatie & Evaluatie worden de risico's binnen een organisatie in kaart gebracht. Denk aan de inrichting van kantoren, de productieomgeving en de staat van het machinepark. Daarnaast is het belangrijk hoe er wordt omgegaan met de opleiding en instructie van medewerkers. Hoe zorg je dat machines en apparaten op een goede en veilige manier worden bediend? Zijn de machines voorzien van beschermkappen? Worden er persoonlijke beschermingsmiddelen gebruikt?

Het inventariseren van risico's resulteert in een Plan van Aanpak. Het Plan van Aanpak maakt onderdeel uit van de RI&E en geeft aan welke knelpunten er zijn binnen de organisatie. Welke knelpunten zijn het meest belangrijk om aan te pakken? Wie is er verantwoordelijk en wanneer moet het klaar zijn? Met behulp van het Plan van Aanpak kun je als organisatie gestructureerd de knelpunten oplossen om zo risico's te verminderen of zelfs weg te nemen. De RI&E biedt geen garantie dat elk ongeluk of incident kan worden voorkomen. Wel draagt een RI&E op een positieve manier bij aan de veiligheid en het bewustzijn rondom veiligheid. Waar moet een organisatie op letten?



- De implementatie van het Plan van Aanpak. Het is belangrijk dat de acties uit het Plan van Aanpak worden belegd en tijdig worden uitgevoerd.
- Een gezonde veiligheidscultuur ontstaat door op dagelijkse basis bezig te zijn met veiligheid. Het helpt als collega's elkaar aanspreken op veilig en onveilig gedrag.
- Het controleren van de veiligheid. Een veiligheidscultuur ontstaat ook door te controleren of medewerkers hun veiligheidsbril of beschermende kleding dragen.

Overigens is de RI&E voor de meeste bedrijven verplicht vanuit de Arbowet en is het ook verplicht het Plan van Aanpak actueel te houden. Als de arbeidsomstandigheden in de organisatie veranderen moet de RI&E worden aangepast. Denk bijvoorbeeld aan een ingrijpende verbouwing of bij gebruik van een nieuwe productielijn.

EEN JUISTE VEILIGHEIDSCULTUUR

Om gezond en veilig werken te bevorderen, is het belangrijk dat risico's worden herkend en aangepakt. Daarnaast is belangrijk dat veiligheid een structureel karakter krijgt. Het helpt veiligheid op de agenda van het interne overleg te zetten en medewerkers regelmatig voor te lichten met bijvoorbeeld veiligheidstrainingen. Het bespreken van veiligheidsrisico's moet de norm worden, waardoor het makkelijker wordt elkaar aan te spreken op onveilig gedrag. Belangrijk is dat iedereen weet hoe er veilig gewerkt kan worden en daar dagelijks mee bezig is.

Het doel is dat veiligheid onderdeel wordt van de bedrijfscultuur. Hierdoor ontstaat een veiligere werkomgeving met duurzaam inzetbare medewerkers en minder ongevallen. "Een mooi voorbeeld daarvan vind ik een banner die in de fabriek van één van onze relaties te lezen is: er is hier geen taak zo belangrijk dat je deze onveilig mag uitvoeren," vertelt Henrico Hendriksen. Sandra Pleij (*Manager Underwriting Liability & Cyber HDI*) vult aan: "Een gezonde veiligheidscultuur is een cultuur waarin collega's elkaar dagelijks scherp houden op veiligheid. Dat zie je bijvoorbeeld terug bij chemiebedrijven. Als een medewerker werkt zonder veiligheidsbril, dan spreekt een collega de medewerker hierop aan. Dat wordt als positief

ervaren. Deze situaties worden met elkaar en de leidinggevende besproken, met als doel dat de veiligheid verbetert."

IN DE PRAKTIJK

In het acceptatietraject van de bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering kijken we zorgvuldig naar de risico's binnen een organisatie. Regelmatig gaat de underwriter samen met de Risk Engineer bij de ondernemer op bezoek om te ervaren hoe het gesteld is met de veiligheid op de werkvloer. "Zo'n bezoek maakt echt duidelijk hoe er wordt omgegaan met veiligheid en de RI&E. Je hoort en ziet veel," aldus Sandra. "Door onze kennis en ervaring kunnen we op basis van de antwoorden die de ondernemer geeft in een gesprek, goed inschatten hoe serieus er wordt omgegaan met veiligheid."

Zij vervolgt: "Daarnaast let ik ook op de instructies die ik als bezoeker krijg. Zo was ik enige tijd geleden op bezoek bij een bedrijf in de vleesverwerkende industrie waar hygiëne heel belangrijk is. Ook voor bezoekers zijn er kledingvoorschriften zoals een jas, een muts en beschermhoesjes om je schoenen. Daarnaast mag je geen sieraden dragen. In de productiehal vroeg één van de medewerkers mij hoe laat het was. Dat is een goede check om na te gaan of je echt je horloge hebt afgedaan. Dat is één van de manieren om te controleren of instructies gevolgd worden."

Een goede samenwerking met het intermediair is essentieel bij het in kaart brengen van de risico's. Samen kunnen we onze klanten helpen met het verbeteren van de veiligheidscultuur door meer aandacht te vragen voor de RI&E, waardoor risico's beter beheersbaar worden en verzekeraar blijven. Dit draagt bij aan de veiligheid op de werkvloer en vermindert het risico op arbeidsongevallen. Maken we hier samen een punt van? Kijk voor meer informatie over de bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering van HDI op onze website www.hdi.global/nl/nl ■

Een goede samenwerking
met het intermediair is
essentieel bij het in kaart
brengen van de risico's

Wat valt op in de RI&E? Onze Top 3

1. Werkinstructies zijn alleen beschikbaar in het Nederlands. In veel organisaties worden meerdere talen gesproken. Ook worden instructies niet altijd automatisch beschikbaar gesteld aan nieuwe medewerkers.
2. Er worden Persoonlijke Beschermingsmiddelen beschikbaar gesteld, maar er wordt niet regelmatig gecontroleerd op gebruik.
3. De beschermkap wordt bij machines regelmatig verwijderd, omdat het lastig werkt. Dat doet afbreuk aan de veiligheid.

Voor 'The Iron Man' Jean van Oosterhout is 3 november om meerdere redenen een hele bijzondere dag

Het gevecht tegen Guillan-Barré met steun van Allianz en AGCS collega's

Jean van Oosterhout, senior Claims Examiner bij Allianz Global Corporate & Specialty (AGCS), is een man van (extreme) uitdagingen. Afgelopen zondag 3 november liep hij de New York City Marathon in een tijd van 4:49:34 uur. Sowieso al een prestatie van formaat maar voor hem helemaal. Van Oosterhout is namelijk nog aan het herstellen van de zeldzame ziekte Guillain-Barré, een aandoening van het zenuwstelsel, en heeft daardoor geen gevoel in zijn voeten. Niet voor niets wordt hij 'The Iron Man' genoemd. Extremen beheersen zijn hele leven. Zo heeft hij een militaire opleiding genoten, poolexpedities gedaan en is hij bijna verdrongen tijdens een soloreis met zijn schip. In onderstaand interview vertelt Van Oosterhout hoe dankbaar hij is voor de steun die hij van zijn werkgever bij zijn ziekte mocht ontvangen en de hulp die hij van zijn collega's in de afgelopen 10 jaar heeft gekregen. "Zonder deze support zou ik zijn gekomen waar ik nu ben. Daarom wil ik graag iets terug doen voor zijn werkgever, maar ook voor de wetenschap." Van Oosterhout liep voor het goede doel: ALS, waarvoor hij het bedrag van 10.075 euro heeft opgehaald.

Op 3 november 2009 werd bij Van Oosterhout de zeldzame ziekte Guillain-Barré vastgesteld. Na dit bericht vielen steeds meer zenuw- en spierfuncties uit en snel daarna verlamming van het gehele lichaam en een volledig verlies van gevoel. Van Oosterhout kon niet meer bewegen en voelen en ook slikken en zelfstandig ademen was niet meer mogelijk. Tegen alle verwachtingen in herstelde hij. Inmiddels is hij al weer drie jaar volledig aan het werk.

EEN BIJZONDERE DATUM

Van Oosterhout: "Begin maart van dit jaar kwam ik na mijn taalstudie in Sint Petersburg terug uit Rusland. Tijdens het *shiften* van e-mails in mijn overvolle inbox, was er één e-mail die mijn aandacht trok. Niet de inhoud, maar een specifieke datum trok mijn aandacht: 3 november 2019. Die datum stond in een informatieve e-mail van de Stichting ALS waarop een uniek evenement, de marathon van New York werd aangekondigd om geld in te zamelen voor onderzoek naar een behandelmethode voor de aandoening ALS. Hoewel deze e-mail in de categorie 'later te lezen' hoorde, kon ik niets anders dan deze meteen lezen en impulsief antwoorden. Op 3 november 2019 is het namelijk precies 10 jaar geleden, dat de artsen vertelden dat ik ziek was en herstel niet mocht worden verwacht."

Van Oosterhout: "De marathon heb ik gelopen voor wetenschappelijk onderzoek naar behandelmethodes voor behandeling van de vreselijke ziekte ALS en ik draag de marathon op aan mijn neuroloog, Jaap Heerema van het IJsselland ziekenhuis. In totaal heb ik een bedrag opgehaald van € 10.075, waarvoor ik alle donateurs heel dankbaar ben.



NEW YORK CITY MARATHON WAS JEANTASTISCH!

Het is Van Oosterhout zondag 3 november gelukt om de New York City marathon helemaal uit te lopen. Zijn tijd is 4:49:34 uur. Binnen de 5 uur, wat zijn uitdrukkelijke wens was. Op de finishfoto is te zien hoe verbaasd Van Oosterhout was toen hij de 42 km en 195 m

in zijn benen had. Zeker daar de eerste kilometers met veel tegen-slag gepaard gingen. Na 5 km dacht hij dat hij het niet zou halen. Zo zwaar was het. Na 8 km was hij volkomen kapot. “Wat een hel. Zoveel hoogteverschil, niet alleen de bruggen, ook de straten. Het bleef onwijs zwaar en het deelnemersveld leek wel een slagveld. Iedereen had het moeilijk. Maar het was ook zo gaaf. Je liep grotendeels door hagen met publiek, dat je vooruit schreeuwde. Ik was uitgeput toen ik over de finish kwam, maar lopend naar de metro al snel hersteld.”

Van Oosterhout is tijdens de marathon gelukkig niet gestruikeld, wat funest zou zijn geweest. “Wel diverse keren bijna gestruikeld door mensen die ineens gaan wandelen of voor langs schieten of door flinke gaten in het wegdek.”

Na een warm bad hebben de lopers van het ALS marathon team en het team van CliniClowns het uitlopen van de New York City marathon 2019 groots gevierd met een diner in het Empire State. Aan de *roof top party* na het diner heeft Van Oosterhout niet meer deelgenomen, maar zijn lichaam rust gegund. Vol ongeloof, dat hij 10 jaar na de mededeling Guillain-Barré, de New York City marathon heeft uitgelopen, is hij nog steeds.

Van Oosterhout maakt mogelijk wat onmogelijk werd geacht. Opgeven komt niet in zijn woordenboek voor. De marathon lopen is een bizar lastige uitdaging voor Van Oosterhout, vooral door zijn voeten, die hij niet voelt en te laten doen wat ze moeten doen. Arthur van Essen, CEO van AGCS Nederland, heeft diep respect voor Van Oosterhout. “Wat deze man in de afgelopen 10 jaar heeft overwonnen is heel bijzonder. Bijna onmenselijk”. AGCS steunt vele



Jean en de reset van het ALS-team

sociale initiatieven, waaronder de Stichting ALS met haar onderzoek om patiënten die lijden aan ALS te kunnen helpen. Ook staat AGCS achter alle initiatieven van medewerkers om fit te worden, te zijn en te blijven. “Jean is een prachtig voorbeeld voor iedereen”, aldus Van Essen.

‘BETROKKEN WERKGEVER’

AGCS en Allianz zijn sociaal bewogen en betrokken werkgevers. Zij steunen vele goede doelen en initiatieven, zoals ‘Baas van Morgen’, sollicitatietrainingen voor studenten, rondleidingen van leerlingen

Hartverwarmende reacties uit de markt

Bij een uitdaging als deze staat Van Oosterhout er niet alleen voor. Dat blijkt uit de donaties, de vele reacties, maar ook uit de spontane hulp, die ook uit onverwachte hoek komt. Op de donateur pagina van de ALS Runners New York City marathon <https://www.alsrunners.nl/actie/jean-van-oosterhout/donateurs> staan vele lovende woorden van familie, vrienden en een groot aantal zakelijke relaties.

Het team van VanNiekercKieremans advocaten heeft de volgende tekst geplaatst: “Jean, wij hebben heel veel respect voor jouw doorzettingsvermogen en jouw keuze voor het goede doel. Veel sterkte en succes!”

Jurjen Witte, directeur Vanderwal&Joosten schrijft: “Deze uitdaging staat symbool voor de wijze waarop Jean wederom zijn krachten privé en zakelijk weet te bundelen”.

Medewerkers van BosBoon Expertise zeggen: “Vini, vidi, vici. Een diepe buiging voor jou en het goede doel Jean. Wij van BosBoon leven met je mee en vinden wat je doet indrukwekkend en inspirerend.”

Medewerkers van Hanselman Expertise: “Hopen dat alle donaties ervoor zorgen dat deze wrede ziekte de kop ingedrukt kan worden. Mooi initiatief en sterkte gewenst.”

Artium Experts zeggen het volgende: “Je hebt met je doorzettingsvermogen in het verleden aangetoond dat ook deze uitdaging je gaat lukken.”

Patrick Neeleman, BELFOR, plaatst de volgende woorden: “Wat een bijzonder en aangrijpend verhaal! Ik zal voor je duimen maar ben ervan overtuigd dat je deze marathon op je gemak gaat redden!”

Ard Korevaar Personenschade schrijft het volgende: “Wat is het prachtig, bewonderenswaardig en inspirerend om jouw doorzettingsvermogen te zien....”

De experts van Lengkeek steunen deze actie van Jean ook met een donatie en de woorden: “De afgelopen periode heb je weer op indrukwekkende wijze vorderingen gemaakt. Je bent een inspiratiebron voor velen. Heel veel succes in New York.”

Het Context Expertise team heeft de volgende reactie geplaatst op de donateurspagina: “Beste Jean, diep respect voor het doel dat je jezelf hebt gesteld. Bijzonder om zo je steentje bij te dragen aan betere behandeling van deze nare ziekte. Veel succes en ook veel genieten in New York!”.

Ook Top Expertise sponsort Jean graag voor dit goede doel.

door het bedrijf, taalcursussen en het verzekeringsspel. Rene Van Walsum, *country claims manager* Netherlands van AGCS geeft met veel plezier de sollicitatietrainingen aan jonge scholieren, voornamelijk vluchtelingen. “De communicatie verloopt vaak moeizaam, waardoor er grappige situaties ontstaan. Een jongen vroeg na een training of hij nu aangenomen was”, vertelt Van Walsum met een grote glimlach.

“Ik heb aan AGCS te danken dat ik weer volledig aan het werk ben. AGCS is een zeer betrokken werkgever, waar ik de tijd van kreeg om te re-integreren en te wennen aan het dagelijkse leven in een rolstoel. AGCS is op tal van vlakken een sociaal betrokken onderneming en door mij onder de vlag van Allianz in te zetten voor de Stichting ALS, wil ik dat graag uitdragen. Dat ik eigenlijk volledig hersteld ben, heb ik te danken aan de medische wetenschap en daar wil ik graag iets voor terug doen. En ja, bij mij moet dat iets extreems zijn”, vertelt Van Oosterhout. Hij is dankbaar voor de steun die hij al 10 jaar lang van zijn werkgever AGCS krijgt. Zowel van directie, management als collega's. Hij loopt daarom ook altijd trots in een shirt met het Allianz-logo.

DANK AAN COLLEGA'S

Volgens Van Oosterhout zijn er maar weinig werkgevers die zo betrokken zijn als AGCS. Allianz heeft zelfs een kamer met ligbank ingericht, waar hij kon rusten als zijn spierkracht wegviel. Als dit niet hielp, brachten collega's hem naar huis. Ook werd hij in de afgelopen jaren, als hij niet voldoende kracht had om met zijn rolstoel per metro naar zijn werk te gaan, thuis opgehaald. Er waren zelfs collega's die kwamen koken. Zo werd zijn werk een onmisbaar onderdeel van zijn herstel. “Ik heb dus veel meer aan AGCS te danken dan alleen een begripvolle werkgever”, aldus Van Oosterhout.

Om het werk bij AGCS goed te kunnen doen, moeten je hersenen goed werken. De cognitieve vaardigheden van Van Oosterhout werden in het begin laag ingeschat door een arbeidsdeskundige en er dreigde afkeuring in het kader van de WIA. Om zijn cognitieve vaardigheden te oefenen heeft Van Oosterhout besloten een uiterst



Vol ongelooft na de finish in New York

moeilijk taal te gaan leren die ver buiten zijn *comfort zone* lag, namelijk Russisch. Dit heeft geholpen om zijn brein weer volledig 'online' te krijgen. Inmiddels is hij voor 100% gere-integreerd, mede dankzij AGCS als bedrijf en zijn betrokken collega's. En Russisch? “Dat is een uiterst moeilijke taal, maar ook een prachtige taal, die deuren opent die voor anderen gesloten blijven”, aldus Van Oosterhout.

ANDRÉ KUIPERS

Een van de andere personen, die een belangrijke rol heeft gespeeld in zijn herstel is André Kuipers, die ook arts is. “Zijn motiverende woorden blijven zijn me altijd bijgebleven. We hebben dezelfde docent Russisch. Na onze ontmoeting en een intens gesprek ontving ik het boek van André met daarin geschreven de opdracht om vooral zijn plannen voort te zetten. Voor mij is dit een belangrijk keerpunt geweest.”

Van Oosterhout beschikt over een doorzettingsvermogen waar je stil van wordt. Zijn motto is dan ook “Als het je tegen zit in het leven, is er veel meer mogelijk dan je denkt. Tegen beter weten in doorgaan, levert succes op. Zeker als je daarnaast dingen doet, waar je lol in hebt en plezier aan beleeft.”

PRACHTIG VAK

Zijn werk is eveneens een belangrijk aspect geweest binnen zijn herstel. Van Oosterhout, die inmiddels meer dan 20 jaar bij AGCS werkt, begon in 1985 in het verzekeringsvak. “Ik vind het schadelijk nog steeds prachtig. Je komt continu situaties tegen die je nog nooit eerder hebt meegemaakt. Ook de snelle ontwikkeling van de technologie speelt daarbij een rol en blijft mij uitdagen. Met plezier werk ik samen met makelaars, experts en advocaten om het probleem voor een verzekerde op te lossen. Communicatie is het belangrijkste onderdeel van een goede schade-afhandeling.”



Hij noemt AGCS een unieke verzekeraar in dit segment. “We werken voor top-klanten, accepteren bijzondere risico's en kunnen internationaal snel schakelen. Elke taal wordt gesproken. Bovendien zit er erg veel kennis bij de medewerkers van AGCS. AGCS is slagvaardig ondanks het beperkte aantal medewerkers. Er is altijd iemand te vinden binnen de organisatie die het antwoord weet op een lastige vraag”, aldus een trotse Van Oosterhout.

CONTINU GEVECHT

Van Oosterhout voert al 10 jaar een continue gevecht. Na 763 avonden oefenen, zonder ook maar een avond over te slaan, lukte het hem om een cocktailprikker op te pakken, waardoor hij zijn fijne motoriek terug kreeg. De beloning was groot, want toen kon hij weer normaal bestek gebruiken, zelf vers eten bereiden en weer overhemden dragen waarvan hij de knoopjes zelf dicht kon doen.

Zo kan Van Oosterhout nog vele voorbeelden noemen. En uiteindelijk lukte het lopen ook weer. Nu werd zijn ultieme doel de New York City Marathon van 3 november 2019. Zijn hardlooptrainingen startte hij met vrienden, collega's en fysiotherapeut die voor hem gingen lopen. Hierdoor slaat het denkproces een stap over en kon hij de looppas van zijn 'haas' kopiëren.

Hierna is hij gaan trainen met een waterzak op zijn rug. Bij het sneller lopen bleek ook zijn rompstabiliteit erg slecht en viel hij om, doordat alle focus nodig is voor de aansturing van de voeten. Door in het waterreservoir een luchtbel te blazen, voelt hij het reservoir niet alleen klotsen, maar hoort hij het geklots ook. Een perfect combinatie van beweging en geluid. Ook traint hij met therapeuten en trainers van de Stichting ALS, als lid van het ALS marathon team.

Sinds eind juni traint hij met behulp van een metronoom. Het signaal gebruikt hij voor elke hardlooppas die hij moet maken. Dit is een idee van een trainer van het ALS team en van Arthur van Hoey Smith, V&A Advocaten, ook een marathonloper, die daarnaast nog vele andere nuttige tips en adviezen gaf.



Juichend over de streep bij de halve marathon van Moskou

Om te ervaren hoe zijn lichaam reageert op hardlopen in een mensenmassa heeft van Oosterhout op zondag 1 september van dit jaar de halve marathon van Moskou gelopen in 1 uur en 58 minuten. Een prestatie van formaat, zeker in het licht van de lichamelijke ongemakken. De restanten van Guillain-Barré dicteren of van Oosterhout kan hardlopen. Hij blijft ondanks de zenuwpijnen, die sinds november 2009 niet zijn weggeweest trainen. Overigens zijn deze zenuwpijnen ook positief, want dit is teken dat de zenuwbanen nog steeds aan het herstellen zijn.

Van Oosterhout liep zijn eerste marathon in zijn 'vorige leven' in 1983 ook in New York. Op 3 november 2019, 10 jaar nadat de artsen zeiden dat herstel niet voor de hand lag, liep hij voor de Stichting ALS de eerste marathon van zijn 'nieuwe leven' ook weer in New York. Zijn streeftijd was ambitieus: binnen de 5 uur, maar hij haalde het. “Graag maak in van de gelegenheid gebruik om eenieder op te roepen te doneren voor ALS.”

Meer over de actie van Jean van Oosterhout en de sponsormogelijkheden, die doorloopt tot eind 2019:

<https://www.alsrunners.nl/actie/jean-van-oosterhout>. ■

Sjoerd Laarberg: “Mijn ziekte is een cadeautje geweest”

Sjoerd Laarberg sinds 2013 CEO van Allianz Nederland, die overigens zelf ook hersteld is van de ziekte Guillain-Barré, ondersteunt evenals Van Essen, de CEO van AGCS Nederland deze actie van Jean van Oosterhout.

Laarberg ontving in 2010 van de artsen de mededeling dat hij niet meer kon sporten en zijn kinderen nooit meer zou kunnen vasthouden. De van oorsprong beroepsmilitair, die continu op zoek is naar 'anders en beter', noemt zijn leven een 'best bijzonder verhaal', aldus een recent interview in het opinieblad Forum van VNO-NCW van 5 september jl.

“Ik vind het fantastisch om jonge kinderen te hebben. Hoe ze denken, waar ze over praten. Mezelf daarin verdiepen vind ik een verplichting voor mezelf als vader, maar ook als CEO. Dat zijn je toekomstige klanten, mijn rol is het bedrijf gereedmaken voor de volgende fase, of je daarvan nou onderdeel bent of niet. Ik heb maar één taak: de juiste mensen bij elkaar krijgen. En stap bij ons het pand uit in centrum Rotterdam: dát is de maatschappij, daar wil ik een afspiegeling van zijn, anders kan ik geen goede diensten en producten bedenken en leveren”, aldus Laarberg.

Op de vraag of de ziekte Guillain-Barré hem heeft veranderd, antwoordt Laarberg: “Ik denk dat het me in positieve zin heeft veranderd. Een collega heeft momenteel kanker. Die strijd, die onzekerheid, ik kan me daarin inleven. Wat dat betreft is mijn ziekte een cadeautje geweest. Ik heb ook meer oog voor een goede werk-privé balans. Ik golf met minder kracht, maar daardoor gericht en rustiger. En ik ben er nog.”

Zo bescherm je jezelf op openbare wifinetwerken

In een café, het openbaar vervoer of in een hotel inloggen op een openbaar wifinetwerk: jij hebt het vast ook wel eens gedaan. De kans is ook groot dat jij weet dat het inloggen op openbare netwerken niet altijd even veilig is. Toch komt criminaliteit op het internet steeds vaker voor. Met een klein apparaatje valt namelijk alles te kraken. Of het nou om jouw wachtwoorden, persoonlijke gegevens, bankrekening of gevoelige informatie over jouw bedrijf gaat: je wilt dit beschermen. Daarom delen we vandaag 5 tips om jezelf én je gegevens te beschermen op openbare wifinetwerken.



1. GEBRUIK 3G OF 4G

Het makkelijkste om je te beschermen tegen cybercriminaliteit is natuurlijk gebruik te maken van 3G of 4G. Met de nieuwe wetgeving in Europa, is dat ook steeds makkelijker en hoef je geen dure bundels voor het buitenland meer aan te schaffen. Reis je buiten Europa? Dan kan het de moeite waard zijn op een lokale simkaart te kopen.

2. MAAK GEBRUIK VAN EEN VPN

Is het echt niet mogelijk om gebruik te maken van jouw mobiele netwerk? Dan kan het de moeite waard zijn om een VPN aan te schaffen. Door middel van een VPN versleutel je namelijk jouw online communicatie en verberg je jouw IP adres en locatie. Je kunt het zien als een veilige tunnel tussen jouw telefoon, laptop of tablet en het internet. Daarnaast kan een VPN ook gebruikt worden om censuur in andere landen te omzeilen.

3. PAS OP VOOR NEPPE HOTSPOTS

Hackers hacken vaak door het creëren van neppe hotspots. Door een nep wifinetwerk te creëren lijkt het alsof je aangesloten bent aan een betrouwbaar wifinetwerk van de plek waar jij je bevindt. Toch blijkt dit regelmatig niet zo te zijn. Zo worden er regelmatig neppe hotspots gemaakt met de naam “Starbucks” of “KPN”, waarvan onschuldige gebruikers niet weten dat dit hotspots gemaakt door hackers zijn. Wanneer jij inlogt

op deze neppe hotspots, kunnen de hackers alles doen wat ze willen met jouw persoonlijke informatie. Doe dit dus alleen wanneer je zeker weet dat de hotspot veilig is.

4. CHECK OF DE WEBSITE DIE JE BEZOEKT BEVEILIGD IS

Sommige websites maken gebruik van veiligere versleutelings-technologieën dan anderen. Daarom is het belangrijk om altijd te checken of de website die je gebruikt een SSL certificaat heeft. Dit betekent dat de informatie die door jou op de website wordt gedeeld versleuteld is. Of dat zo is kun je zien het slotje en “https” voor de URL. Is dat niet het geval? Zorg er dan voor dat je geen gevoelige informatie deelt op deze website.

5. GEBRUIK EEN WACHTWOORDBEHEERDER EN STERKE WACHTWOORDEN

We snappen het, wachtwoorden kunnen ontzettend vervelend zijn. Je hebt ze tegenwoordig online bijna voor alles nodig. Toch is het belangrijk om nog een keer te benadrukken hoe belangrijk het is om slimme wachtwoorden gebruiken. Met een goed wachtwoord kun je namelijk cybercriminaliteit tegengaan. Heb je ondertussen heel veel verschillende wachtwoorden? Dan kan het handig zijn om een wachtwoordbeheerder te gebruiken. Bij zo’n beheerder worden alle wachtwoorden veilig op één plek opgeslagen en hoef je maar één wachtwoord te onthouden. ■

Boeiend seminar 'Eigen verzekering eerst' van de Branchegroep Personenschade NIVRE leidt tot veel interactie met de zaal

De voor- en nadelen van de First Party Verzekering

'Eigen verzekering eerst'. Dat was de titel van het boeiende seminar dat op dinsdag 1 oktober jl. werd georganiseerd door de Branchegroep Personenschade van het NIVRE. Op het thema waren circa 100 personenschadeprofessionals afgereisd naar Soesterberg, waar zij in de prachtige kapel van Conferentiecentrum Kontakt der Kontinenten drie interessante presentaties kregen voorgeschoteld over de voor- en nadelen van de First Party Verzekering. De gerenommeerde sprekers zorgden met hun inkijk vanuit verschillende invalshoeken voor een levendige discussie met de zaal. Uit de antwoorden op vele via het BuzzMaster-systeem gepresenteerde stellingen over dit onderwerp bleken de meningen van de aanwezigen hieromtrent zo nu en dan nog wat uiteen te lopen.

Nadat Branchevoorzitter Maarten van der Linden het thema had toegelicht en richting de aanwezige WA-experts en belangenbehartigers de hoop had uitgesproken voor meer toenadering en samenwerking, was het woord aan dagvoorzitter Remco Heermans, directeur van De Letselschade Raad. Hij introduceerde het thema, de sprekers en de toepassing van het BuzzMaster-systeem, waaruit onder meer naar voren kwam dat onder de aanwezigen de verhouding 'WA' en belangenbehartiger vrijwel gelijk was (42% vs 48%), de meerderheid van een SVI (90%) heeft afgesloten maar slechts een kwart (26%) van de zelfstandigen over een AOV-beschikt, vooral vanwege de hoge kosten.

Interessant waren zeker ook de antwoorden op de open vraag 'Welk woord beschrijft uw gevoel bij First Party Verzekeringen? Via hun mobiele telefoon – lang leve de techniek – werd een breed scala aan reacties doorgeappt. Van het kort maar krachtige 'snel', 'doen', 'yes', 'no', 'positief', 'interessant', 'oplossing', 'toekomst' en 'nieuwsgierig' tot uitgebreidere antwoorden als 'in eigen hand', 'goed idee maar lastig te realiseren', 'prima maar wel nieuwsgierig', 'zelf de verzekeraar kiezen is toe te juichen', 'beperkte dekking', 'einde van overlegmodel' en 'BGK-probleem'. 'Duidelijk was nog lang niet iedereen zeker van zijn zaak was gezien reacties als 'who is second?', 'ligt aan spelregels', 'oplossing haalbaar?', 'sneller en makkelijker', 'schiet de betrokkene er iets mee op?' en 'rol belangenbehartiger?'

VERNIUWING SYSTEEM NODIG?

De eerste spreker - Chris van Dijk van Kennedy van der Laan – had zijn inleiding de titel 'Is het huidige systeem aan vernieuwing toe?' meegegeven. Hij voerde vervolgens meerdere redenen aan waarom daarvoor wel het nodige te zeggen is, zoals de komst van nieuwe en complexe aansprakelijkheidsrisico's en de veel te trage huidige schadeafwikkeling waaraan het toernooimodel mede debet lijkt. Al gaf hij wel aan niet zeker te weten of het systeem van de directe (First Party) verzekering de oplossing is.



De bijeenkomst 'Eigen verzekering eerst' zorgde met circa 100 personenschadeprofessionals voor een volle bak in de prachtige kapel van Conferentiecentrum Kontakt der Kontinenten in Soesterberg.

Als voordelen noemde hij onder meer minder discussie ("niet over aansprakelijkheid"), een mogelijk snellere en meer harmonieuze schadeafwikkeling en een benadeelde die niet in een afhankelijke positie verkeert van de verzekeraar van de aansprakelijke partij. Ook is het niet belangrijk of de schadeveroorzaker verzekerd is of niet. Verzekeraars noemen bovendien een beter calculeerbare en beheersbare schadelast naast minder hoge afhandelingskosten als voordeel.

Als (mogelijke) knelpunten voerde hij aan dat verzekeraars de dekking kunnen bepalen aan de hand van de polisvoorwaarden. Zo is de dekking van een SVI-verzekering vaak beperkter dan in het aansprakelijkheidsrecht. Zo wordt regelmatig geen dekking gegeven voor moeilijk objectificeerbare ziektebeelden, worden strengere causaliteitscriteria gehanteerd dan in het aansprakelijkheidsrecht of is arbeidsvermogensschade maar beperkt gedekt. Hoewel een



Chris van Dijk: "Als de directe verzekering de rol van het aansprakelijkheidsrecht (deels) zou moeten overnemen, dan zou de wetgever de directe verzekering verplicht moeten stellen omdat de veroorzaker van de schade dan geheel of ten dele immuun zou worden voor aansprakelijkheid. Daarvoor is dan wel een wetswijziging nodig, waarbij de dekking van de first party-verzekering niet geheel aan de vrije markt kan worden gelaten. Het lijkt geen gekke gedachte dat door wetgever dan regels geeft waaraan een dekking minimaal moet voldoen."

verzekeraar dat vrij kan bepalen valt over de wenselijkheid van deze en andere beperkingen te twisten, zeker als het gewone aansprakelijkheidsrecht (deels) zou worden verlaten. Verder zal over de causaliteit tussen schade en de schadeveroorzakende gebeurtenis ook bij een causaliteitsbegrip in de polisvoorwaarden discussie blijven bestaan. "Als de *first party*-verzekering in de plaats zou komen van een aansprakelijkheidssysteem is het een nadeel dat niet meer wordt vast gesteld dat iemand een fout jegens de benadeelde heeft gemaakt. Psychologisch is dat volgens onderzoek wel belangrijk voor hem."

Als de directe verzekering de rol van het aansprakelijkheidsrecht (deels) zou moeten overnemen, dan zou de wetgever de directe verzekering verplicht moeten stellen omdat de veroorzaker van de schade dan geheel of ten dele immuun zou worden voor aansprakelijkheid. Daarvoor is naar zijn mening dan wel een wetswijziging nodig, waarbij de dekking van de *first party*-verzekering niet geheel aan de vrije markt kan worden gelaten. "Het lijkt geen gekke gedachte dat door wetgever dan regels geeft waaraan een dekking minimaal moet voldoen."

Van Dijk sloot zijn verhaal af met een blik over de grens. Daarbij wees hij onder meer op het goed werkende systeem in Zweden, dat een verkeersverzekering kent voor personenschade maar waarbij zaakschade nog wel wordt afgewikkeld via het aansprakelijkheidsrecht. "Complexe schades worden voorgelegd aan de *Road Traffic Injuries Commission* die een niet-bindend advies geeft. In de praktijk gaan partijen na dit advies vrijwel nooit meer naar de rechter."

EMPLOYEE BENEFITS

De tweede spreker – Peter Abelskamp van Mercer en voorzitter van brancheorganisatie NVIA – belichtte de First Party Verzekering vanuit het perspectief van de Employee Benefits. "Sociale voorzieningen en employee benefits zijn bedoeld voor de werknemer, maar ze beschermen ook de werkgever", zei hij verwijzend naar de uitkomsten van het *Mercer Talent Reward Survey 2019*.



Peter Abelskamp: "Wettelijk reikt de aansprakelijkheid van werkgevers verder dan alleen tijdens werk. Bovendien wil de werkgever beter zorgen dan alleen in het geval van aansprakelijkheid. Goed werkgeverschap is belangrijk en bepaalt mede de aantrekkelijkheid als werkgever. Kom dus op, de werkgevers willen wel!"

Daaruit blijkt onder meer dat 82% van de bedrijven in aanvulling op de wettelijke verplichtingen werkgevers hun personeel een voorziening bieden bij langdurige arbeidsongeschiktheid. Het gaat bij 87% om een WIA Excedent-dekking, bij 66% om een standaard WGA hiaat-verzekering, bij 47% om de uitgebreide versie hiervan en bij 14% om een andere voorziening. Ook vergeleek hij de Nederlandse situatie met die elders in de wereld, waaronder West-Europa (vooral sociale voorzieningen), de Angelsaksische landen (*"workers compensation"*, sterke neiging naar aansprakelijkheid en kostenbeheersing) en de opkomende economieën, waaronder het Verre Oosten (*"sterk verantwoordelijkheidsgevoel werkgever"*). In de rest van de wereld is er niet of nauwelijks iets geregeld.

Mercer's *Business Leader Corporate* Nederland vertelde zijn gehoor dat dit de markt nog meer mogelijkheden biedt dan nu reeds het geval is, onder meer in de preventiesfeer. "Voorkomen is nu eenmaal beter dan genezen. Werkgevers moeten en willen zorgen voor veilige werkomstandigheden". Daarna wees hij op de vele mogelijkheden die er zijn om bij ziekte of een ongeval het herstel/re-integratie van de werknemer te bevorderen en zo de schadelast voor verzekeraars te beperken.

Abelskamp benadrukte dat er op het gebied van Employee Benefits nog veel meer kan en mogelijk is. Daarbij wees hij onder meer op de bestaande verschatting tussen schade en benefits en tussen verkeer en werk. Met het oog hierop riep hij de markt op tot meer creativiteit en letselschade uit de aansprakelijkheidssfeer te halen. "Wettelijk reikt de aansprakelijkheid van werkgevers verder dan alleen tijdens werk. Bovendien wil de werkgever beter zorgen dan alleen in het geval van aansprakelijkheid. Goed werkgeverschap is belangrijk en bepaalt mede de aantrekkelijkheid als werkgever. Kom dus op, de werkgevers willen wel!"

HET EMOTIELE ASPECT

Ook Gijs van Dijk, empirisch-juridisch onderzoeker verbonden aan de Universiteit Maastricht, begon met het aanstippen van de voor- en nadelen van de First Party Verzekering. Als voordelen van een zogeheten *no fault*-systeem noemde hij snellere schikkingen, lagere schikkingskosten en dat er aanspraken mogelijk zijn voor zowel *at fault*- als *not at fault*-partijen.

**Is het huidige systeem
aan vernieuwing toe?
Daarvoor is wel wat te zeggen**



Gijs van Dijk: “Regels pakken vaak anders en soms zelfs tegenovergesteld uit dan oorspronkelijk beoogd. Zo is het onzeker dat een First-Party-verzekering leidt tot een kostenreductie en/of grotere tevredenheid.”

Sociale voorzieningen en employee benefits zijn bedoeld voor de werknemer, maar ze beschermen ook de werkgever

Als nadelen wees hij op het aspect van de *moral hazard* (“minder prikkels voor verzekerden om geen schade te veroorzaken”) en *corrective justice*: restricties zijn incompatibel met fundamentele uitgangspunten van het schadevergoedingsrecht. Ook wees hij in dit verband op het ontbreken van de ‘emotionele erkenning’ bij een gedupeerde wanneer de veroorzaker aansprakelijk wordt gesteld. “*A fine is a price.*” Wel benadrukte hij met het oog hierop dat excuses die niet oprecht zijn en/of opgelegd zijn geen functie hebben.”

De rode draad van zijn presentatie was dat regels vaak anders, en soms zelfs tegenovergesteld, uitpakken dan oorspronkelijk beoogd. Het is onzeker dat een *First-Party*-verzekering leidt tot een kostenreductie en/of grotere tevredenheid. In dit verband wees hij op eerdere onderzoeken uit het buitenland, die opmerkelijk genoeg – mede door afwijkende rechtssystemen? – tegenovergestelde uitkomsten lieten zien ten aanzien van impact van *fault* en *no fault*-systemen op premies en kosten. Op basis van het beschikbare empirisch onderzoek concludeerde hij dat de kostenreductie van een *no fault*-systeem twijfelachtig is (“het kan ook duurder zijn, afhankelijk van hoe de verzekering eruit komt te zien”) en dat er geen bewijs is voor adverse selectie. Meer mogelijkheden om uitkeringen te betwisten lijken volgens hem te leiden tot hogere kosten en hogere uitkeringen.

LEVENDIGE AFSLUITING

Tijdens de boeiende en levendige afsluiting kregen de aanwezigen via BuzzMaster een groot aantal interessante stellingen voorgelegd rondom het thema *First Party* Verzekering. Het leidde tot interessante discussies met de inleiders en de aanwezigen, maar ook onderling. Een groot aantal aanwezigen mengde zich, gevraagd of ongevraagd, in de discussie.

Eén van hen was Marly de Blaeij, beleidsadviseur bij het Verbond van Verzekeraars: “Het onderwerp directe verzekering staat bij het Verbond van Verzekeraars al langere tijd weer op de agenda. Aanleiding daarvoor was de kettingbotsing in Zeeland een aantal jaar geleden waar verzekeraars er in slaagden om snel en tot grote



Remco Heeremans fungeerde tijdens het seminar als dagvoorzitter.

tevredenheid van klanten de schade af te wikkelen doordat die door hun eigen verzekeraar geholpen werden. Uit nader onderzoek blijkt dat klanten hun schade het liefst afgehandeld zien door hun eigen verzekeraar omdat ze die vertrouwen. Er zijn verschillende vormen van directe verzekering en daarover denken verzekeraars nog na. Wil je bijvoorbeeld aansprakelijkheid een rol laten spelen, pleeg je onderling regres, ga je het reguleren of is het op basis van vrijwilligheid? Allemaal vragen die nog beantwoording behoeven.”

STELLINGEN

Uit de antwoorden op de stellingen bleek echter dat op tal van punten WA personenschade-experts en belangenbehartigers soms nog ver van elkaar afstaan. Bijvoorbeeld bij de stelling ‘Een FPV (*First Party* Verzekering) maakt de belangenbehartiging aan de zijde van het slachtoffer overbodig. Slechts één van de negen aanwezigen was het hiermee eens, waaronder 15% van de respondenten die de

verzekeraarskant vertegenwoordigen, en dus 89% oneens, waaronder vrijwel alle belangenbehartigers.

Enigszins dicht bij elkaar kwamen de voor- en tegenstanders ook bij de vraag of het voor een FPV voldoende is dat één NIVRE-expert de schadevaststelling begeleidt (45% eens, 55% oneens), op de stelling 'De verzekeraar is in staat om de aansprakelijkheid te behandelen (58% vs 42%) en 'Een FPV verbetert de relatie met het ongevalslachtoffer' verbetert: 56% was het hiermee eens en 44% dus niet, maar de verschillen tussen beide 'kampen' waren hierbij groot: 73% van de WA-letselprofessionals onderschreven de stelling en slechts 29% van de belangenbehartigers.

Grote verschillen bleken er ook te zijn op de stelling 'Verzekeraars doen er beter aan de dienstverlening op de schadeafhandeling te verbeteren in plaats van een FPV te ontwikkelen': 72% van de aanwezigen antwoordde met 'eens' en dus 28% met oneens. Op zich niet verrassend was de uitkomst dat meer belangenbehartigers (78% dan WA-vertegenwoordiger (40%)) de stelling onderschreven. Daarnaast waren twee van de drie aanwezigen het eens met de stelling: "De invoering van een FPV verkort de looptijd van een dossier nauwelijks: er blijven te veel discussiepunten over!" Vooral de belangenbehartigers waren het hiermee eens (88%, twee keer zoveel als de WA-kant (44%).

De drie inleidingen maar ook de afsluitende discussie over de prikkelende stellingen gaven voldoende stof tot napraten. Daarmee begon men al meteen tijdens de afsluitende netwerkborrel en buffet. Het maakte in elk geval duidelijk dat de Branche Personenschade



Marly de Blaeij: "Uit nader onderzoek blijkt dat klanten hun schade het liefst afgehandeld zien door hun eigen verzekeraar omdat ze die vertrouwen. Er zijn verschillende vormen van directe verzekering en daarover denken verzekeraars nog na."

van het NIVRE er andermaal in is geslaagd om de (letsel)markt een interessant seminar voor te schotelen over een nieuw, maar actueel thema dat de gemoederen in de verzekerings- en (persoonschade)expertisebranche nog lang zal bezighouden. Wordt ongetwijfeld vervolgd. ■





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