

RISK & BUSINESS

VAKBLAD VOOR RISICOMANAGEMENT EN -FINANCIERING

In deze uitgave

- 2** Henk Beekman en Ernst-Jan Henkelman zien ruimte in de *middle market* voor hun nieuwe intermediairbedrijf: Holland Verzekeringmakelaars
- 5** Aantal schadeclaims op evenementenpolissen is een veelvoud van de gebruikelijke hoeveelheid, zegt René Tishauser, bedrijfs-schade-expert en -consultant bij Troostwijk Expertises
- 8** *FERMA European Risk Manager Report 2020*: Zorgen om verhardende verzekeringsmarkt en concentratie verzekeringsmarkt; belangstelling voor *captives* verdrievoudigd



- 10** Mark Vos (69) vindt na 44 jaar Crawford het expertisevak 'nog veel te leuk om ermee op te houden' en start eigen bedrijf
- 13** Letsel Opleidingen wil betaalbaar, verfrissend en verdiepend onderwijs toevoegen aan het bestaande aanbod en externe docenten podium geven trainingen en workshops op letselgebied



- 16** Ronald Pols, Daniëlle Emsbroek, Peter Kok en Richard Overeem vormen nieuw directieteam DEKRA Claims and Expertise: "Diversificatie vormt de basis voor succes"
- 19** Onderzoek recruitmentbureau Robert Walters wijst uit: Bijna twee van de vijf *finance professionals* verzet thuis meer werk dan op kantoor
- 22** CEO Dirk De Nil content over de voortgang van de ambitieuze groei- en uitbreidingsdoelstellingen van Zurich Benelux. "Het lot is ons tot dusver tot twee keer toe gunstig gezind geweest"
- 25** 10-jarig TOP Expertise trots een plaats te hebben verworven in de nichemarkt voor technische schades
- 29** Bijdrage Daan Baas (Dirkzwager Legal & Tax): Verzekeraar, let op: betreft het een algemene voorwaarde of een kernbeding in de polisvoorwaarden?



- 32** De rol van de verzekeraar in het bevorderen van contact tussen veroorzaker en slachtoffer Door mr. Marinda Krijgsman (Letselschade.com)
- 33** Private-equityfondsen en verzekeraars domineren overnames intermediair

Jan van Stigt Thans



Interessante lesstof voor PR-professionals

Aon baarde dit voorjaar opzien met zijn salarisinleveringsvoorstel vanwege Corona. Eerlijk gezegd was mijn eerste reactie dubbel. In eerste instantie vond ik het uit solidariteitsoogpunt wel iets moois hebben: je levert geld in om te voorkomen dat collega's hun baan verliezen. De tweede gedachte was echter: waarom Aon?: een kapitaalkrachtige partij met een prachtig resultaat over 2019, die bovendien het eveneens grote WTW gaat overnemen. Die zou die 20% van z'n medewerkers toch niet nodig moeten hebben? Kennelijk wordt – typisch Amerikaans? - *shareholders value* belangrijker gevonden. Opmerkelijk is bovendien dat, zoals het FD meldde, de VS-directie wel de helft van het salaris inleverde maar niet de veelvoud aan bonussen. Niet bepaald het beste voorbeeld naar medewerkers toe en evenmin de juiste boodschap naar de markt.

PR-matig begrijp ik sowieso niets van deze actie, die uiteraard geheel op het conto van het Amerikaanse moederbedrijf kan worden geschreven. Zelfs een beginnende PR-medewerker ziet in dat een dergelijke maatregel leidt tot onrust onder het personeel, een grotere kans op vertrek van goede krachten, een verminderde aantrekkingskracht op nieuwe (top)medewerkers, een verlies aan *goodwill* bij de klant en kritiek vanuit de markt en media. Mogelijk is hiervoor door de PR-mensen wel degelijk gewaarschuwd, maar is er - toen - niet naar geluisterd.

Later klaarblijkelijk wel. Bij Aon US is men kennelijk danig geschrokken van de reacties dat men binnen twee maanden het omstreden voorstel heeft teruggedraaid en het personeel zelf 5% extra van het ingeleverde geld heeft terugbetaald. Met als, naar mijn mening, zeer ongeloofwaardige uitleg dat de maatregel financieel niet meer nodig was. En 60 dagen ervoor nog wel? Opnieuw een PR-misser, zoals ook door bijna tweederde van de lezers van Risk & Business wordt aangegeven in een recente poll, terwijl daarnaast bijna een kwart van de respondenten spreekt van 'een enorm gezichtsverlies'.

Het zal duidelijk zijn dat het salarisinleveringsvoorstel Aon niet bepaald heeft gebracht wat men vooraf ermee had beoogd. Ik vrees dat het bedrijf hiermee wel een plaatsje krijgt in tal van PR-boeken, -opleidingen en -lessen. Als voorbeeld hoe het **niet** moet. Ter lering ende vermaeck!



Henk Beekman en Ernst-Jan Henkelman zien ruimte in de *middle market* voor hun nieuwe intermediairbedrijf: Holland Verzekeringmakelaars

We willen klanten weer meer keuzes én de volle aandacht kunnen geven

Het was binnen de (groot)zakelijke verzekeringsmarkt één van de meest opvallende nieuwsberichten van dit jaar. Per 1 juni jl. startten de beide ervaren voormalige Marsh-directeuren Henk Beekman en Ernst-Jan Henkelman hun eigen makelaarsbedrijf onder de naam Holland Verzekeringmakelaars. Het nieuwe, in Rotterdam gevestigde intermediairbedrijf richt zich met zijn dienstverlening primair op (de grotere) bedrijven in de middenmarkt. “We zijn ervan overtuigd dat er in dit marktsegment naast de bestaande partijen ruimte is voor een bedrijf als het onze. Zeker nu als gevolg van de toenemende consolidatie in makelaarsland de keuzemogelijkheden voor klanten in het middensegment afnemen en er bovendien bij hem vaak ontevredenheid heerst over de geboden service en aandacht door hun huidige makelaar.”



Henk en Ernst-Jan kennen elkaar goed van hun tijd bij Marsh. Laatstgenoemde daarover: “Henk hield zich vooral bezig met de portefeuilles aansprakelijkheid, constructie, *marine*, krediet en auto, ik met *property*, machinebreuk en later cyber. We zaten ook samen in de directie, Henk als directeur Operationele Zaken en ik als directeur *Broking*. Ik durf te stellen dat we, onder leiding van Focko Dorhout Mees, zeker ons steentje hebben bijgedragen aan het herstel van Marsh Nederland.”

Henk vult aan: “Het Nederlandse bedrijf zat destijds in zwaar weer. Gezamenlijk hebben we tal van zaken aangepakt, de werk- en bedrijfscultuur veranderd, meer overleg en openheid ingebracht en mede door mooie commerciële resultaten het zelfvertrouwen bij de medewerkers verhoogd. We hadden tot op zekere hoogte alle vrijheid in ons doen en handelen, maar dat veranderde mede door een nieuwe organisatiestructuur waardoor wij aan de divisie North-West Europa gingen rapporteren. Dat maakte het werk voor mij persoonlijk wat minder leuk en dan ga je een keer nadenken hoe verder. Met Ernst-Jan had ik al eens eerder een keer van gedachten gewisseld over een eigen bedrijf en dat is nu een feit.”

RUIMTE IN DE MARKT

Ernst-Jan sluit zich daarbij volmondig aan. Hij wijst op de verre-gaande consolidatieslag die gaande is in makelaarsland. Denk bijvoorbeeld aan de recente krachtenbundelingen van Aon en



Ernst-Jan Henkelman: “Naast de verminderde keuze zijn klanten in de middle market in de huidige verhardende markt minder tevreden geworden over de service en verzekerings- en riskmanagementoplossingen die ze aangeboden krijgen van hun makelaar en verzekeraars. Dat zijn meer en meer standaardoplossingen, zowel van de grote makelaars, als van de grotere provinciale intermediair- of volmachtbedrijven.”

Meeùs, Marsh en JLT en Aon en Willis Towers Watson, maar ook bij het overige intermediair.

“Daardoor worden de keuzemogelijkheden voor klanten in het middensegment minder en in die vrijgekomen ruimte stappen wij nu in. Naast die extra keuzemogelijkheid is er nog een reden: veel klanten in de *middle market* zijn in de huidige verhardende markt minder tevreden geworden over de service en verzekerings- en riskmanagementoplossingen die ze aangeboden krijgen van hun makelaar

We pretenderen als coassurantiemarkt 'de Champions League van de verzekeringsbranche' te zijn, maar acteren soms als een stelletje amateurs



Henk Beekman: "Iedereen heeft het over 'de klant staat centraal' en 'onze mensen zijn onze belangrijkste assets'. Allemaal mooie woorden, maar iedereen weet dat het vooral gaat om aandeelhouderswaarde. Op zich niets mis mee, maar er komt een moment dat het niet meer op zijn best functioneert."

en verzekeraars. Dat zijn meer en meer standaardoplossingen, zowel van de grote makelaars, als van de grotere provinciale intermediair- of volmachtbedrijven. We pretenderen als coassurantiemarkt 'de Champions League van de verzekeringsbranche' te zijn, maar acteren soms als een stelletje amateurs", aldus een kritische Henkelman, die aangeeft klanten met hun nieuwe bedrijf wél die persoonlijke aandacht en keuze en- en maatwerkoplossingen te kunnen geven. "Het is in dit verband tekenend dat wij de eerste weken niet alleen veel positieve reacties hebben gehad op de start van ons bedrijf maar inmiddels ook al de nodige nieuwe klanten hebben mogen verwelkomen."

MOOIE WOORDEN

Net als Ernst-Jan heeft ook Henk bij meerdere (grote) makelaars gewerkt. "Iedereen heeft het over 'de klant staat centraal'; en 'onze mensen zijn onze belangrijkste assets'. Allemaal mooie woorden, maar iedereen weet dat het vooral gaat om aandeelhouderswaarde. Op zich niets mis mee, maar er komt een moment dat het niet meer op zijn best functioneert."

Hij vervolgt: "Wij horen regelmatig uit onze markt dat klanten niet bereid zouden zijn te betalen voor kwaliteit en goede service, met als gevolg een 'one size fits all'-verzekeringproduct. Onze ervaring is dat klanten wel degelijk bereid zijn de juiste prijs te betalen, onder voorwaarde dat ze kwaliteit krijgen en die is soms ver te zoeken", aldus Beekman.

WAT WIL DE KLANT?

Wat wil de klant? Beekman en Henkelman sommen samen een heel lijstje op: Een goed en eerlijk advies, een snelle en faire schadebehandeling, iemand die de telefoon oppakt, een deskundige aan zijn zijde op wie men kan terugvallen bij vragen en problemen, een *businesspartners* die met hen proactief meedenkt over verzekerings- en risico managementoplossingen. "Dat persoonlijk is heel belangrijk. Laatst vroeg een nieuwe klant: als ik ergens mee zit wie kan ik jullie dan bellen? We hebben hem beiden ons 06-nummer gegeven en aangegeven dat 24/7 bereikbaar zijn. De klant moet het vertrouwen hebben dat het goed zit", benadrukt Beekman.

Wat mogen klanten van jullie verwachten? "In de eerste plaats natuurlijk een goed, persoonlijk advies afgestemd op de specifieke bedrijfsomstandigheden. Wat zijn de activiteiten van het bedrijf, de daarmee samenhangende risico's en de wijze waarop deze ver-

zekerd kunnen", antwoordt Henkelman. "Een maatwerkoplossing voor de klant dus. Maar ook duidelijkheid: we zeggen wat we doen en we doen wat we zeggen. Als no-nonsense sparringpartner van onze klanten staan wij continue schouder aan schouder." Beekman vult aan: "We weten precies wat we kunnen en ook wat we (nog) niet kunnen."

Klanten zijn wel degelijk bereid de juiste prijs te betalen, onder voorwaarde dat ze kwaliteit krijgen en die is soms ver te zoeken

ALLES IS VERZEKERBAAR!

De beide ervaren assurantiemakelaars hebben een duidelijke visie op de zakelijke verzekeringsmarkt in binnen- en buitenland. De komst van de 'harde markt' achten zij op zich begrijpelijk gezien de ontwikkelingen in verzekeringsland in de afgelopen jaren, al vindt Henkelman dat 'de markt hierin wat is doorgeschooten is'. "Er is in mijn ogen sprake van een overreactie. Hele beroepsgroepen zijn ineens "onverzekerd" geworden, terwijl de co-assurantiemarkt juist de markt zou moeten zijn waar alle complexe risico's verzekerd zouden moeten kunnen worden. Het is ook het stokpaardje van Henk Beekman. "Naar onze mening zou elk risico per definitie verzekerd moeten zijn, ook de recyclingbedrijven, bepaalde lastige

De komst van de ‘harde markt’ is op zich begrijpelijk maar de markt is hierin wat doorgeschoten. Er is sprake van een overreactie

D&O-risico's, ondernemingen in de voedingsindustrie en andere bedrijven die nu buiten de boot dreigen te vallen. Mits de juiste prijsstelling, eigen risico's, polisvoorwaarden en/of extra preventieve maatregelen worden gevraagd, kan er voor elk risico een verzekeringsoplossing worden gevonden. Ten aanzien van de preventieve maatregelen is er uiteraard ook een rol weggelegd voor de klant."

De Nederlandse markt heeft in zijn ogen van oudsher in het buitenland een goede naam opgebouwd vanwege haar vakkundigheid, creativiteit, innovatie en oplossingsgerichtheid. "We hebben ongehoorlijk veel kwaliteit in de branche, de juiste *skills*, en instelling om alle bedrijven adequate verzekeringsoplossingen te bieden. Maar zij worden hierin vaak belemmerd omdat iemand van het buitenlandse moederbedrijf, vaak op basis van statistische aannames, besluit

bepaalde klantsegmenten niet meer te verzekeren. Een gemiste kans, ten eerste omdat daarbij de klant niet wordt geholpen met zijn financieel probleem. Maar ook omdat we daardoor als branche de toch al tere reputatie nog verder aan het verspelen zijn. Daarbij snijden verzekeraars bovendien ook in eigen vlees, want door een dergelijke aanpak wordt ook veel premieomzet gemist en dat is natuurlijk buitengewoon zonde in deze tijd waarin elke euro er één is." ■

Elk risico zou per definitie verzekeraar moeten zijn, mits de juiste prijsstelling, eigen risico's, polisvoorwaarden en/of extra preventieve maatregelen worden gevraagd

Meer dan 90 jaar aan verzekeringservaring

Het nieuwe assurantiemakelaarsbedrijf Holland Verzekeringmakelaars telt inmiddels drie medewerkers – naast Henk Beekman en Ernst-Jan Henkelman is dat Jeroen Immerzeel – en daar komt per 1 augustus a.s. de vierde bij in de persoon van Peter Boeren. De vier ervaren makelaars kunnen gezamenlijk bogen op een ruime, meer dan 90-jarige ervaring.



Peter Boeren

Ernst-Jan werkte de afgelopen 28 jaar voor meerdere grote internationale (her-) verzekeringsmakelaars en vervulde onder meer directiefuncties bij Guy Carpenter, THB Group en Marsh, waar hij de afgelopen 9,5 jaar werkzaam was als *Broking Director* en laatstelijk als *Chief Broking Officer*. Tevens maakte hij deel uit van het de hoofddirectie van Marsh Nederland. Henk maakte als *Chief Operating Officer* (10,5 jaar Marsh) ook deel uit van de hoofddirectie. Hij heeft daarnaast ervaring in meerdere product-specialismen en klantsegmenten. Daarvoor was hij lid van de directie bij Willis en verantwoordelijk voor de middle market-klanten. Bij Aon was Henk elf jaar werkzaam als *Executive Broking Director*. Als registermakelaar, en lid van de testcommissie RMiA, staat hij voor kwaliteit van de makelaardij.



Jeroen Immerzeel

Jeroen werkt ruim 20 jaar in de verzekeringsbranche, waarin hij in 1998 zijn eerste schreden zette als acceptant bij Nationale-Nederlanden. Daarna werkte hij onder meer bij AIG, Allianz, Aon, Marsh en vanaf januari 2015 tot 1 januari 2020 bij JLT Netherlands, de laatste drie jaar in *Business Development*. Bij Holland Verzekeringmakelaars vervult hij de functie van *Business Development Manager*.

Peter treedt per 1 augustus a.s. bij Holland Verzekeringmakelaars in dienst. Hij is eveneens al geruime tijd werkzaam in de (zakelijke) verzekeringsbranche. Hij begon in 2002 als Sluiter Varia bij Gebr. Sluyter en werkte daarna bij C.A. van Eijck & Zonen, Overvliet Assurantiemakelaars bij Marsh. Sinds mei 2016 was hij werkzaam bij JLT Netherlands als *Broker Marine*.

René Tishauser, bedrijfsschade-expert en – consultant bij Troostwijk Expertises

Aantal schadeclaims op evenementenpolissen is een veelvoud van de gebruikelijke hoeveelheid

De evenementenbranche is één van de bedrijfstakken die sinds de uitbraak van de Covid-19 pandemie louter 'slecht nieuws' te horen heeft gekregen van het kabinet met betrekking tot de samen met het RIVM, virologen, intensive care-artsen en andere specialisten opgelegde maatregelen om de gevolgen van het Coronavirus zoveel mogelijk te beperken. Nadat eerder alle congressen, festivals, concerten, sportwedstrijden en andere evenementen waar veel mensen bijeenkomen tot 1 juni 2020 waren afgelast, werd deze periode verlengd tot 1 september a.s. En het is nog maar de vraag of het daarbij blijft, met alle gevolgen van dien voor de organisatoren van die vele duizenden grote en kleinere evenementen. Immers het niet door kunnen gaan van een evenement, betekent geen inkomsten, terwijl vaak al de nodige kosten zijn gemaakt. En dat is een (financieel) hard gelag, zeker wanneer de organisator geen evenementenverzekering heeft afgesloten. Maar zelfs wanneer dat wel het geval is, is dat nog geen garantie voor een adequate schadevergoeding, is de ervaring van René Tishauser. Als bedrijfsschade-expert en – consultant bij Troostwijk Expertises staat hij tal van verzekerde bedrijven met een evenementenpolis met raad en daad terzijde bij het indienen van een schadeclaim. En daar heeft hij het momenteel behoorlijk druk mee. "Het aantal schadeclaims op evenementenpolissen is een veelvoud van de gebruikelijke hoeveelheid. Bovendien kijken verzekeraars nu extra kritisch naar de claims. Dan helpt het voor een verzekerde als er iemand met verstand van zaken met hem of haar meekijkt."

Tishauser behoort tot het selecte korps van schade-experts die de kennis en ervaring in huis hebben om complexe bedrijfsschadeclaims te behandelen en de schadebedragen voor doorgaande kosten en gederfde inkomsten kunnen vaststellen. Hij is inmiddels 30 jaar actief als bedrijfsschade-expert. Daarvan werkte hij 25 jaar lang bij meerdere expertisebureaus in opdracht van verzekeraars en de afgelopen 5 jaar bij Troostwijk Expertises namens verzekerde bedrijven.

"Hoewel het qua insteek van je werkzaamheden natuurlijk wel een verschil uitmaakt of je namens een verzekeraar – de betalende partij – of een gedupeerde verzekerde – claimende partij – een bedrijfsschadeclaim behandelt, zou dat geen invloed mogen hebben op de omvang van het vast te stellen schadebedrag (kosten en inkomstenderving). Op basis van je deskundigheid zou je als expert of contra-expert op hetzelfde bedrag uit moeten komen", aldus Tishauser, die naast zijn werk als bedrijfsschade-expert op recall, cyber- en brandpolissen, ook geregeld als partijdeskundige in juridische procedures en voor risicobeoordelingen wordt ingeschakeld.

VOLDOENDE AFWISSELING

Bij Troostwijk zijn 180 mensen werkzaam die zich dagelijks bezighouden met taxaties, contra-expertises en vastgoedadviesing. Naast René houden nog drie collega's zich bezig met bedrijfs-



Rene Tishauser: "Organisatoren hebben niet altijd de kennis en de tijd om zich met een schadeclaim bezig te houden. Bovendien hebben zij in de huidige moeilijke Coronatijd wel iets anders aan hun hoofd: ze doen alles om hun bedrijf up & running te houden. Zij zijn dan ook wat blij dat ze de schadeafwikkeling aan een deskundige kunnen overlaten."

schade-expertises. Zo stellen zij na bijvoorbeeld een grote brand of andere calamiteit de schadeclaim op met betrekking tot omzetverlies, doorlopende kosten en misgelopen winst. Daarbij gaat het

We hebben nu geen discussie met verzekeraars over de oorzaak, maar wel veel meer over de gemaakte onkosten



onder meer om vast te stellen wat de omzet/winst geweest zou zijn wanneer de calamiteit niet had plaatsgevonden. Hoewel hij dit werk nu al meer dan een kwart eeuw doet, vindt hij hierin nog steeds veel voldoening.

“Het werk als bedrijfsschade-expert geeft mij nog steeds voldoende afwisseling. Elke schade is weer anders en heeft een andere problematiek; soms groot, soms klein. En bovendien is ook geen bedrijf hetzelfde en reageren mensen in een crisissituatie ook vaak anders, wat telkens weer een maatwerk aanpak vereist. Het uiteindelijke doel is dat alle betrokken partijen - verzekerde/ benadeelde, de verzekeraar (s), de tussenpersoon/ makelaar en ikzelf - met een goed gevoel terugkijken op de afwikkeling van de schade. Het geeft telkens weer een enorme voldoening als je daarin slaagt.”

EVENEMENTENVERZEKERING

De evenementenproblematiek is volgens Tishauser qua schadebehandeling en -vaststelling sterk vergelijkbaar met die bij bedrijfschades op een brandpolis. “Een evenementenverzekering bestaat doorgaans uit twee delen: de doorgaande kosten, zoals de kosten die al gemaakt zijn voor bijvoorbeeld het huren van een locatie, (een voorschot voor) de geboekte artiest(en), reclame en ticketing. Hier staan na een afgelasting geen inkomsten tegenover. Daarnaast heb je, mits meeverzekerd, de gedeelde winst. Wat zou die zijn geweest wanneer de calamiteit niet was gebeurd?”

Organisatoren hebben volgens de ervaren bedrijfsschade-expert niet altijd de kennis en de tijd om zich hiermee bezig te houden. “Bovendien hebben zij in de huidige moeilijke Coronatijd wel iets anders aan hun hoofd: ze doen alles om hun bedrijf *up & running* te houden. Zij zijn dan ook wat blij dat ze dit kunnen overlaten aan deskundigen zoals wij die vaker met dit bijltje hebben gehakt en de weg weten in verzekeringsland. Wij kennen immers de mogelijkheden en onmogelijkheden en eventuele bewegingsruimte. Voor hen een extra zekerheid dat ze ook krijgen waar ze volgens de polisvoorwaarden recht op hebben.” Iets wat volgens hem zeker niet altijd het geval is. Zeker nu verzekeraars momenteel extra kritisch kijken naar evenementschadeclaims. “Dan helpt het als er iemand met verstand van zaken met je meekijkt.”

SLECHTS ENKELE EVENEMENTENCLAIMS PER JAAR

René Tishauser heeft in zijn arbeidsrijke loopbaan als bedrijfsschade-expert al de nodige evenementschades behandeld. “Maar dat waren er doorgaans nooit meer dan enkele per jaar. Een evenement dat werd afgelast vanwege zware storm of ander noodweer of een concert dat niet doorging omdat de artiest ziek was. Dit op de “*non appearance*” dekking van een polis.

Desgevraagd is er één hem in het bijzonder bijgebleven. “Het concert van een wereldberoemde zangeres – ik mag haar naam helaas niet noemen – in Amsterdam werd afgelast vanwege ziekte. Tegelijkertijd ging het gerucht dat zij zwanger zou zijn. In opdracht van de verzekeraar moest ik dat uitzoeken, maar heb de – zeer aantrekkelijke – vrouw helaas niet zelf kunnen spreken, maar moest het doen met een doktersverklaring. Overigens trad zij enige tijd later alsnog op in Nederland en mocht ik het concert backstage bijwonen. Al met al een leuke ervaring. Hoewel ik niet echt dicht bij haar heb kunnen komen, was het tijdens het optreden duidelijk dat ze niet zwanger was.”

Meer evenementschades zullen leiden tot een langere doorlooptijd van schade-dossiers, zeker doordat er slechts een beperkte groep schade-experts voor handen is die namens verzekeraars deze specifieke claims kan behandelen

FORSE TOENAME DOOR CORONA

Deden evenementenclaims zich doorgaans sporadisch voor, dit jaar is de situatie totaal anders. Als gevolg van de vele afgelaste evenementen door de maatregelen van de overheid – de periode april - augustus is hét festivalseizoen -worden Tishauser en zijn bedrijfsschadecollega's geconfronteerd met een veelvoud van de gebruikelijke hoeveelheid schadeclaims op evenementenpolissen die voor half maart zijn gesloten. Daarna waren evenementen niet meer te verzekeren voor de pandemie. Zelf heeft de bedrijfsschade-expert momenteel meerdere dossiers onder handen, waaronder afgelaste festivals, concerten, congressen, en ook enkele evenementen op Koningsdag die niet door konden gaan.



Hij zegt zich niet aan de indruk te kunnen onttrekken dat verzekeraars een formeler standpunt innemen bij de beoordeling van schadeclaims. Of het door de veelheid aan evenementenclaims komt of niet, feit is dat verzekeraars kritischer kijken naar de ingediende evenementenclaims en men komt met vermeend juridische argumenten om bepaalde schadeonderdelen niet te honoreren. “Geluk bij ongeluk is dat we nu geen discussie met verzekeraars hebben over de oorzaak, maar wel veel meer over de gemaakte onkosten. Veelvuldig wordt aangevoerd dat bepaalde kosten, zoals bijvoorbeeld voor locatiehuur, artiestenfee en afspraken met allerlei leveranciers (o.a. horeca, licht- en geluidsapparatuur) nu niet gemaakt worden omdat er geen event plaatsvindt. Maar in de praktijk hoeft dat lang niet altijd zo te zijn. Een en ander hangt nu eenmaal af van de leverings- en contractafspraken die met betrokkenen zijn gemaakt en van de betreffende poliscondities.”

Omdat in maart 2020 de afgelastingen tot 1 september 2020 al duidelijk waren kunnen verzekerden een groot deel van de onkosten die de grondslag vormen voor de polis vermijden, ook vanwege inmiddels gebleken solidariteit binnen de evenementenbranche. Hierdoor ontstaan aanzienlijke besparingen van vaak meer dan vijftig procent, zeker voor evenementen die later in het seizoen

plaatsvinden. De resterende onkosten zijn dan nog relatief gering ten opzichte van de verzekerde sommen. Naar de mening van Tishausser mag van verzekeraars dan begrip worden verwacht voor de beoordeling van de na alle besparingen nog openstaande verplichtingen. Een strikt formeel standpunt doet dan niet altijd recht aan de intentie van de polis.

CLAIMTREND ZET ZICH VOORT

Tishausser zegt desgevraagd te verwachten dat dat claimtrend nog wel even zal aanhouden. “De maatregelen voor evenementen zijn al verlengd tot 1 september, waarmee in feite het hele festivalseizoen voor dit jaar zo goed als ten einde is en nog meer evenementen geen doorgang kunnen vinden. En het is nog maar de vraag wat daarna gebeurt. Het beeld voor de rest van dit jaar is allesbehalve gunstig. Bij Troostwijk hebben we dan ook het idee dat we nog maar aan het begin staan van de behandeling van alle schade-dossiers. Er zullen nog veel opdrachten voor het beoordelen en vaststellen van evenementschades op ons afkomen. En dat zal ongetwijfeld leiden tot een langere doorlooptijd van evenementschadedossiers, zeker doordat er slechts een beperkte groep schade-experts voor handen zijn die namens verzekeraars deze specifieke claims kunnen behandelen.”

Er is nog iets wat hij ‘de markt’ zou willen meegeven. “De kosten van een contra-expert zijn vaak meeverzekerd op een evenementenverzekering. Wij hebben echter niet de indruk dat deze optie altijd aan verzekerden wordt meegedeeld, terwijl zij daar niet alleen recht op hebben maar ook veel baat bij kunnen hebben. Organisatoren hebben geen ervaring met schade en ontberen daardoor de kennis die nodig is om bij een schade te krijgen waarop ze daadwerkelijk recht hebben. Bovendien hebben ze vaak wat anders aan hun hoofd en/of gunnen ze zich de tijd er niet voor om zich erin te verdiepen. Een bedrijfsschade-expert heeft die kennis wel en kent de weg in verzekeringsland en kan daarmee helpen het optimale uit een evenementenverzekering te halen en de doorlooptijd te verkorten. Tegen verzekeraars en intermediairs zou ik dan ook willen zeggen: wijs verzekerde bij een schade op de mogelijkheid dat zij een eigen expert in kunnen inschakelen.” ■



Tegen verzekeraars en intermediairs zou ik willen zeggen: wijs verzekerde bij een schade op de mogelijkheid dat zij een eigen expert in kunnen inschakelen

FERMA European Risk Manager Report 2020:

Zorgen om verhardende markt en concentratie verzekeringsmarkt; belangstelling voor captives verdrievoudigd

Een verhardende verzekeringsmarkt wordt door risicomangers als een punt van zorg ervaren. Negen van de tien risk- en insurancemangers maken zich zorgen over de dekkingsbeperkingen en -uitsluitingen voor nieuwe (emerging) specifieke risico's en over veranderingen in de marktomstandigheden. Daarnaast spreken zij hun bezorgdheid uit over de concentratie op de verzekeringsmarkt. Dat zijn enkele uitkomsten uit het eind vorige maand verschenen FERMA's European Risk Manager Report 2020. Een andere opvallende uitkomst is een hernieuwde interesse in captives, waarbij 43% van de risicomangers deze optie overweegt voor moeilijk te plaatsen risico's, vergeleken met 15% in 2018. Andere uitkomsten uit het tweejaarlijkse FERMA-onderzoek zijn dat digitale risico's en onzekere economische omstandigheden op korte (12 maanden) en middellange termijn (3 jaar) als de belangrijkste bedreigingen ervaren blijven worden. En dat voor de komende tien jaar klimaatverandering /milieuschade, veranderend klantgedrag en extreme weergeerelateerde

Aan de alweer tiende editie van FERMA's European Risk Manager Report werd dit jaar deelgenomen door 764 FERMA-leden, gelijkelijk verdeeld over pure riskmanagers, insurancemangers en professionals die zich zowel met risk- als insurancemanagement bezighouden. Driekwart (76%) van de respondenten komt uit Wes-Europa, 17% uit Noord-Europa en 7% uit Midden- en Oost-Europa.

VERHARDENDE VERZEKERINGSMARKT

Uit het onderzoek komt onomstotelijk naar voren dat de verhardende verzekeringsmarkt door de risk- en insurancemangers wordt ervaren als een grote zorg. 90% maakt zich zorgen over beperkingen en uitsluitingen voor nieuwe specifieke risico's, 88% over veranderingen in marktomstandigheden en 68% over de concentratie op de verzekeringsmarkt. Daarnaast is 41% bezorgd over (nieuwe) regelgeving.

FERMA-president Dirk Wegener: "Na Covid-19 zien we een markt die onrustig en moeilijker is, aangezien verzekeraars te maken hebben met verliezen aan beide kanten van de *balance sheet*. De capaciteit voor sommige *businesslines* kan zeer beperkt en duur zijn. De vaardigheden en ervaring van risicomangers zullen op dit moment extra waardevol zijn bij het beschermen van hun bedrijven. Hoewel dit onderzoek plaatsvond voordat de implicaties van COVID-19 duidelijk waren, kunnen we zien dat de riskmanager zijn of haar bijdrage aan het herstel en de duurzaamheid van zijn of haar bedrijf versterkt.

De markt verhardde volgens het FERMA-rapport al voor de pandemie. "De premies stijgen terwijl de dekkingen krimpen en de Covid-19-uitbraak zorgde voor nog meer druk. Verzekeraars verwachten meer beperkingen en uitsluitingen op te nemen in



FERMA-president Dirk Wegener: "Na Covid-19 zien we een markt die onrustig en moeilijker is, aangezien verzekeraars te maken hebben met verliezen aan beide kanten van de balance sheet."

hun schadeverzekeringen. Sommige van de grote risico's die in dit rapport worden besproken worden waarschijnlijk geraakt door deze moeilijker marktomstandigheden.

Daarnaast zijn *risk- en insurancemangers* bezorgd over de recente fusies en overnames bij zowel verzekeraars als makelaars en de hiermee gepaarde gaande consolidatie, wat mogelijk leidt tot verminderde keuzemogelijkheden.

TWEE VERANDERINGEN

Volgens de rapportopstellers zullen *risk- en insurancemangers* naar aanleiding hiervan vooral toeleggen op twee belangrijke veranderingen met betrekking tot hun verzekeringsprogramma's:

- Versterken van de inspanningen met betrekking tot schadepreventie: 60% van de respondenten geeft dit aan, het hoogste percentage sinds 2014 en ook beduidend hoger dan de 44% twee jaar geleden. Dit onderstreept de wens aan bedrijvzijde om de risico's en daarmee de vermogenspositie te beschermen;
- Onderhandelen over langlopende verzekeringsovereenkomsten of *roll-overs*, verzekeringscontracten die tussentijds worden

opengebroken omdat men verwacht dat de premie in de komende jaren nog hoger wordt, ((53% tegen 43% in 2016 en 52% in 2018), wat suggereert dat *risk- en insurancemanagers* verdere prijsveranderingen verwachten en willen investeren in een langdurige relatie met hun verzekeraars.

CAPTIVES

Hoewel *risk retention* (76%) en alternatieve risicofinanciering (46%) door de FERMA-leden worden gezien als de belangrijkste methoden om een tekort aan capaciteit voor opkomende / specifieke risico's aan te pakken, is het gebruik van *captives* de strategische keuze die het meest is toegenomen in de afgelopen twee jaar. In 2018 overwoog 15% van de respondenten *captives* te gebruiken. Nu overweegt 43% deze oplossing. Sterker nog, 27% van de risicomangers zegt tegen 2022 een bestaande *captive* te blijven gebruiken voor moeilijk te plaatsen risico's (1% in 2018) en 16% is van plan om een *captive* verzekerings- / herverzekeringsmaatschappij op te richten (14% in 2018).

Deze bevinding toont volgens de onderzoekers de aantrekkelijkheid van *captives* aan wanneer risico's moeilijk of erg duur zijn om op de verzekeringsmarkt te plaatsen en versterkt ook in de ogen van FERMA het belang van *captives* als een echt *riskmanagementtool* voor organisaties. Zo'n 37% van de risicomangers blijft vertrouwen tonen in *captives*", zegt Ferma. " *Captives* zijn een efficiënte *tool* voor risicomanagement, dat ERM en verzekeringsmogelijkheden kan samenbrengen, vooral als het nodig is om een duidelijk inzicht te hebben van risicoblootstelling."

Industriële bedrijven maken het meest gebruik van een *captive*: 41% en 43% is dat van plan de komende twee jaar te doen. Bij bedrijven in de financiële dienstverlening is dat 36% resp 39%, bij overige dienstverleners 20% resp 37% en bij instellingen in de publieke sector 10% (10%). Daarnaast geven de FERMA-leden aan dat het gebruik van *captives* voor zowel de traditionele *businesslines* als brand. en aansprakelijk belangrijker wordt (53%, 34% gelijk, minder belangrijk 4%) als voor de nieuwe *businesslines* als cyber en EB (56% +, 22%= en 3% -)

RISICO'S

De FERMA-leden bestempelen net als twee jaar geleden cyberdreigingen als het grootste bedrijfsrisico, niet alleen voor dit jaar maar ook voor de komende drie jaar. Opvallend dat in de Top-5 ook gegevensfraude en datadiefstal is binnengekomen (op plek 4). Net als in 2018 staat de onzekere economische groei op de tweede plaats en is de beschikbaar van *key skills* op plek 3 binnengekomen. Overregulering is van de vierde naar de vijfde plaats gezakt, terwijl geopolitieke risico's en veranderend klantgedrag uit de Top-5 zijn verdwenen.

Gevraagd naar de risico's op de middellange termijn (komende drie jaar) noemen de meeste FERMA-leden cyberbedreigingen en de snelheid van technologische veranderingen (beiden 18%); de Top-3 wordt gecompleteerd door onzekere economische groei (17%). Risico's met betrekking tot duurzaamheid zijn twee van de drie grootste risico's op de lange termijn (10 jaar) met klimaatverandering en milieuschade als nummer één-risico (17%), veranderend klantgedrag op de tweede plek (11%) en extreme weersomstandigheden op plek 3.

In een reactie op de uitkomsten zegt Wegener: "De Covid-19-crisis bevestigt het belang van de belangrijkste zorgen van risicomangers zoals weergegeven in het rapport: digitale risico's, economische onzekerheid en duurzaamheid. Vandaag de dag kan de prioriteit die aan deze risico's wordt gegeven verschillen, afhankelijk van de bedrijfstak, maar ze blijven buitengewoon belangrijk."

HET VAK VAN RISKMANAGERS

In de 10e editie van dit tweejaarlijks onderzoek is ook een aantal zaken met betrekking tot het vak van *riskmanager* geïnventariseerd. De FERMA-president zit hierin een verdere professionalisering. Zo blijkt hieruit dat 64% van de geïnterviewde risicomangers een specifieke kwalificatie heeft in risico- en / of verzekeringsmanagement en dat ruim driekwart van hen (77%) een erkende certificering van belang vindt bij het uitvoeren van riskmanagement.

Verder gebruikt 67% van de risicomangers innovatieve technologieën bij hun werkzaamheden, zoals data-analyse, datavisualisatie, procesautomatisering en / of kunstmatige intelligentie. Meer dan de helft van de risicomangers werkt nauw samen met IT en informatiebeveiliging met betrekking tot cyberrisico's en meer dan een derde van de risicomangers is rechtstreeks betrokken bij het beheer van risico's die verband houden met de toepassing van nieuwe technologieën door hun organisatie.

Verder geven twee van de vijf respondenten aan dat ze al een specifieke rol spelen of van plan zijn dat te doen met betrekking tot milieu-, sociale en governance-gerelateerde (ESG) risico's. De belangrijkste uitdagingen waarmee risicomangers worden geconfronteerd om ESG-risico's in ERM te integreren, zijn de moeilijkheid om duurzaamheidsrisico's in kaart te brengen en te kwantificeren (81%) en de beperkte kennis van duurzaamheidsrisico's (70%). Dirk Wegener: "Risicomangers maken steeds meer gebruik van innovatieve technologie om het meten, analyseren en behandelen van risico's te verbeteren. Dit is essentieel voor ons om de onzekerheden en kansen van de post COVID-19-wereld voor onze organisaties te beheren."

Over de tiende editie van het FERMA-rapport zegt Dirk Wegener tot slot: "Dit onderzoek vond plaats voordat de implicaties van COVID-19 duidelijk waren, maar we kunnen zien dat de risicomanager zijn of haar bijdrage aan het herstel en de duurzaamheid van de organisaties versterkt."

Klik hier voor het volledige rapport:

https://www.ferma.eu/app/uploads/2020/06/The-European-Risk-Manager-Report-2020_29.06_LL_final.pdf. En voor enkele overige resultaten: https://www.ferma.eu/app/uploads/2020/06/FERMA-European-Risk-Manager-Report-2020_full-set-of-results_23.06.pdf ■



Mark Vos (69) vindt na 44 jaar Crawford het expertisevak 'nog veel te leuk om ermee op te houden' en start eigen bedrijf

Nederlandse schade-experts hebben door hun vakkennis en oplossingsgerichtheid in het buitenland een goede naam opgebouwd

Na 44 jaar als schade-expert te hebben gewerkt bij Crawford & Company en voorlopers Thomas Howell en A. Kiewit Experts en in die jaren meer dan 2.000 internationale doorgaans grote complexe dossiers in bijna 50 landen te hebben behandeld heeft de inmiddels 69-jarige Mark Vos nog allesbehalve genoeg van het expertisevak. Sterker nog, een dag na zijn vertrek bij Crawford per 30 april jl. startte hij met zijn eigen bedrijf: Global P&C Loss Adjusting & Consultancy B.V. In onderstaand artikel blikt hij terug op zijn prachtige en roemrijke carrière in verzekerings- en schaderegelingsland en zijn keuze om als zelfstandig ondernemer hierin door te gaan. "Het expertisevak is nog veel te leuk om ermee op te houden", licht hij zijn opvallende keuze toe. "Bovendien mag best gezegd worden dat Nederlandse schade-experts door hun vakkennis en oplossingsgerichte in- en opstelling in de loop der jaren een goede naam hebben opgebouwd in het buitenland."

Terug naar het begin. Na zijn studie HTS Werktuigbouw met als afstudeerscriptie naar 'koolstofdifusie bij lastechniek' wilde de jonge Mark Vos gaan werken in de staalindustrie. Maar tijdens zijn diensttijd, als officier van een peloton verkenners, ging het in deze sector zo snel bergafwaarts dat hij op zoek ging naar iets anders. "Via enkele vrienden uit mijn hockeyteam die in de verzekeringsbranche werkten werd ik gewezen op de internationale expertisewereld. Zij vonden die branche wel iets voor mij. Zij bleken een vooruitziende blik te hebben gehad."

Hij solliciteerde bij de Firma A. Kiewit Experts, die hem aannam met als voorwaarde dat hij na een ruime inwerkperiode van ruim twee jaar een kantoor zou starten in Riyad, Saoedi-Arabië. De van origine avontuurlijk ingestelde Vos ging daarmee maar al te graag akkoord en nadat hij in de periode een gedegen opleiding en intensieve begeleiding op het gebied van zowel brand-, CAR- als transportschades en tevens Arabisch had geleerd was het in 1978 zover. Hij vertrok naar Riyad voor de opzet van het derde Kiewit-kantoor in de regio, na AlKhobar (nabij Airport Dhahran/Dammam) en Djedda, waarin veel Nederlandse bouw- en constructiebedrijven activiteiten ontplooiden.

DIRECTIEFUNCTIES BIJ THOMAS HOWELL EN CRAWFORD

Drie jaar later, in 1981, keerde hij terug naar Nederland waar hij zich onder leiding van de firmanten Thom Suijker en Maarten Beselaar in eerste instantie bezighield met de regeling van industriële schades. Complexe dossiers met een internationaal karakter zou



Mark Vos: "Het expertisemeter is het mooiste vak dat er is, vooral door de verantwoordelijkheid en grote mate van vrijheid en zelfstandigheid. Daarnaast kun je je technische vakkennis erin kwijt en heb je contact met een grote variëteit aan mensen, bedrijven en schades. Geen dag en schadedossier is hetzelfde en je maakt veel bijzondere dingen mee. Je komt altijd wel weer met een verhaal thuis."

altijd zijn werkterrein blijven. Nadat 'Kiewit' tezamen met de Engelse partner Thoams Howell Selfe & Co in 1989 werd gekocht door Swiss Re, Kiewit ondergebracht bij het internationaal opererende Thomas Howell Kiewit. Vos trad toe tot de Nederlandse directie als technisch

directeur onder leiding van Pieter den Dikken. Zeven jaar later werd Vos directievoorzitter van de Thomas Howell Nederland. Na de verkoop door Swiss Re van Thomas Howell aan Crawford & Company kreeg hij de functie van Country Manager, een functie die hij tot 2008 zou vervullen totdat hij werd opgevolgd door George Oostrom.

Vos bleef Crawford trouw en ging zich als *Head of Global Technical Services* CEMEA (*Continental Europe, Middle East & Asia*) nog meer toeleggen op het internationale werk. Vijf jaar later, in 2013, werd hij aangesteld als *Regional Managing Director CEE & Euroasia* met Düsseldorf als standplaats. “Het was de bedoeling dat ik de baan voor CEMEA tot mijn 65e zou vervullen en zou worden opgevolgd door mijn collega Walter Bartolomeus. Ik was al gestart met de voorbereidingen voor mijn eigen bedrijf, maar toen overleed deze collega plotseling in 2013. In plaats van dat hij mij opvolgde, kreeg ik de afgelopen zeven jaar zijn taken voor *Central Eastern Europe & Eurasia* met 15 Crawford *Non-Owned* netwerklanden erbij. Tot mijn definitieve vertrek bij Crawford per 1 mei van dit jaar.”

TELKENS WEER NIEUWE UITDAGINGEN

Als je, zoals Mark Vos, 44 jaar feitelijk bij één bedrijf hebt gewerkt, krijgt je regelmatig de vraag waarom je nooit bent ‘verkast’. Ook de journalist blijft niet achter. De reactie van Vos is klip en klaar. “Ik heb in de loop der jaren zeker een aantal aanbiedingen van andere bedrijven gehad en daar zaten zeker enkele mooie banen bij. Maar ik heb nimmer de behoefte gehad om over te stappen. Ik heb bij Crawford en rechtsvoorgangers altijd voldoende uitdagingen gehad met keer op keer nieuwe functies, nieuwe ideeën, diensten en producten, zoals bijvoorbeeld cyber en windenergie. Met andere woorden, ik kon telkens mij ei kwijt, zowel qua werk, zelfstandigheid, verantwoordelijkheden, creativiteit als innovatie. Daarnaast heb ik voor mijn werk veel mogen reizen en heb ik in met name Italië, Polen en andere Oost-Europese landen met plezier het mentorschap op me genomen. Ik heb me in al mijn functies altijd beziggehouden met meer zaken dan alleen mijn expertisewerk, ook voor de internationale expertisorganisatie FUED! Kortom, *never a dull moment*. Bovenal heb ik me bij Crawford altijd gewaardeerd gevoeld.”

Ook over het expertisevak praat Vos na 44 jaar nog altijd razend enthousiast. “Het is het mooiste vak dat er is vooral door de verantwoordelijkheid en grote mate van vrijheid en zelfstandigheid. Daarnaast kun je je technische vakkennis erin kwijt en heb je contact met een grote variëteit aan mensen, bedrijven en schades. Geen dag en schadedossier is hetzelfde en je maakt veel bijzondere dingen mee. Je komt altijd wel weer met een verhaal thuis. In mijn geval geeft het internationale karakter bovendien een extra dimensie aan mijn werk. Ik heb in bijna 50 verschillende landen gewerkt, in vrijwel alle werelddelen met al haar cultuurverschillen. Het aller-

Als ik mijn loopbaan vandaag over zou mogen doen, dan zou ik absoluut weer voor het expertisevak kiezen



“Wanneer je eenmaal het vertrouwen van betrokkenen hebt gewonnen, kun je altijd tot een oplossing komen waarin eenieder zich kan vinden. Al vraagt dat soms wel de nodige overredingskracht.”

mooiste is echter om actief mee te werken aan een oplossing van het ‘probleem’ dat is ontstaan na een schade en met alle betrokkenen met ieder zijn of haar eigen (financiële) belangen toch tot een overeenkomst te komen waarin iedereen zich kan vinden. Als ik mijn loopbaan vandaag over zou mogen doen, dan zou ik absoluut weer voor het expertisevak kiezen”, aldus Vos, die constateert dat de nieuwe generatie minder ‘in’ is voor veelzijdig en langdurig voor expertisewerk uitgezonden te worden naar het buitenland. “Ze hebben vaker dan in mijn tijd ook een partner die werkt en verlangen meer balans tussen werk en privé. Begrijpelijk, maar ook jammer. Werken in het buitenland is een prachtige en leerzame ervaring.”

LOKALE VERSCHILLEN

Door zijn jarenlange activiteiten in de internationale verzekerings- en schade-expertisewereld heeft Vos een goed inzicht gekregen in de lokale verschillen in werkwijze, culturen en gebruiken en de impact daarvan voor het werk als schade-expert. “In de UK heb je de rol van *loss adjuster* en heb je het mandaat van verzekeraars om de schadeclaim (geheel en gedeeltelijk) te accepteren of af te wijzen en om de hoogte van het schadebedrag vast te stellen. In Oost-Europa daarentegen zit je als expert in het speelveld van lokale verzekerde, de lokale verzekeraar en de herverzekeraar en wordt doorgaans meer onderhandeld over de schadeomvang. In Nederland zit je als het ware daar middenin. Je stelt wel de schadeomvang en -toedracht vast, maar de verzekeraar bepaalt of er dekking is. In Nederland zijn experts bij de schadebehandeling ook meer en eerder bereid om een externe deskundige in te schakelen, terwijl in Duitsland en de rest van Midden-Europa er meer sprake is van zaakdeskundige, een pure specialist die alleen thuis is op een bepaald schadegebied”, aldus Vos, die van mening is dat de Nederlandse schade-experts door hun vakkennis en oplossingsgerichte in- en opstelling in de loop der jaren een goede naam hebben opgebouwd in het buitenland.

Vos signaleert daarentegen wereldwijd ook een rode draad. “Waar ook ter wereld willen gedupeerden altijd volledige compensatie van hun schade ontvangen op basis van hun eigen inzicht. Maar mijn ervaring is dat wanneer je op basis van je persoonlijkheid en deskundigheid het vertrouwen van betrokkenen hebt gewonnen je altijd tot een oplossing kunt komen waarin eenieder zich kan vinden. Al vraagt dat soms wel de nodige overredingskracht. Een tweede wereldwijde overeenkomst is dat veel gedupeerden vaak niet goed op de hoogte zijn wat er in de verzekeringsovereenkomst staat en wat er dus wel en niet is gedekt. Behalve voor de makelaar

ligt daar in de praktijk ook vaak een belangrijke adviserende rol weggelegd voor de schade-expert.”

“JE MAAKT WAT MEE”

Meer dan 2.000 internationale schadedossiers. Welke daarvan zijn je om wat voor reden dan ook bijgebleven. Vos kan nauwelijks een keuze maken, maar noemt er vervolgens toch drie. Eén is een schade die momenteel nog loopt: een schade bij de bouw van een tunnel bij een waterkrachtcentrale in Georgië op de grens met Turkije. “Hierbij is, zeven kilometer de berg in, een boormachine vast komen te zitten. Ik ben daar in de loop der tijd zeker zeven keer bij geweest, elke keer weer de berg in. Uiteindelijk hebben we de boormachine uit kunnen laten graven, en onder de grond hersteld. De boormachine heeft zijn werk af kunnen maken en zo is de schade voor alle betrokkenen beperkt. Een oplossing die zeker bestempelt kan worden als ‘een technisch hoogstandje’ en ook een dossier dat ik wel een beetje als een jongensdroom beschouw”, aldus de ervaren schade-expert, die daarnaast een schade noemt aan een verzakte waterkrachtcentrale in aanbouw in Rusland waar bij elke van de 23 aannemers toch zijn eigen CAR-polis had. “Dat gaf veel gedoe maar met de nodige overredingskracht, ‘erkenning van nationale cultuur en internationale herverzekeringmarkt en veelvuldige communicatie zijn we er toch uitgekomen.”

Niet onvermeld mag daarnaast blijven zijn werkzaamheden na de aardbeving in Christchurch in Nieuw-Zeeland in 2010. “Al met al ben ik daar gedurende zeven maanden actief (!!!) geweest, met af en toe een vlucht terug naar Nederland van ruim een dag voor zowel de heen- als terugreis voor een korte periode thuis. Wat me vooral is bijgebleven zijn de naschokken die elke dag plaatsvonden. Je viel soms letterlijk uit je bed door het schudden. Eén keer bleek zelfs het gehuurde appartement waarin ik verbleef al geruime tijd niet 100% safe te zijn en heb ik elders onderdak moeten zoeken”, vertelt Vos, die aangeeft dat naast bouw- en verzekeringstechnische kennis, communicatieve vaardigheden en een oplossingsgerichte in – en opstelling je als internationaal schade-expert ook wel enigszins avontuurlijk aangelegd moet zijn.

“Je maakt nogal eens iets mee in dit werk. De genoemde aardbevingen in Nieuw-Zeeland bijvoorbeeld. Daarnaast ben ik een keer

gearresteerd in Saoedi-Arabië voor het maken van een foto's voor een Averij Grosse schadedossier in een haven wat verboden was, waarvoor ik enkele uren in een cel heb gezeten. Ook ben ik een keer ternauwernood ontsnapt aan aanvallers in de woestijn die mij klem probeerden te rijden en ben ik tijdens de oorlog tussen Irak en Iran in Bagdad naar een schade van een elektriciteitscentrale gaan kijken.”

BLIJF INSPELEN OP VRAAG KLANT

Tot slot, wat zou je de verzekerings- en expertisebranche mee willen geven? “Tegen verzekeraars en makelaars zou ik willen zeggen: blijf aansluiting houden bij de risico's die bedrijven lopen en die verder gaan dan de traditionele materiële risico's als brand, machinebreuk en transport en blijf continu zoeken naar adequate verzekeringsoplossingen voor alle risico's, ook voor nieuwe immateriële risico's als cyber en thans de pandemie.”

Expertisebureaus raadt hij vooral aan te blijven investeren in voldoende mankracht, inclusief jonge aanwas, zeker nu binnen vijf jaar een groot deel van de nu actieve schade-experts de pensioengerechtigde leeftijd bereiken. “Hoewel dit primair een zaak is voor de expertisebranche zelf, ben ik van mening dat hier ook een bepaalde verantwoordelijkheid ligt voor verzekeraars en andere opdrachtgevers. Zeker nu er door het wegvallen van veel kleine schades en scherpe tarieven nog nauwelijks ruimte is voor expertisebureaus om jonge mensen aan te nemen en het vak zelfstandig het vak te leren. Ook opdrachtgevers hebben nu eenmaal belang bij een goed, kwalitatief en kwantitatief expertisekorps in de toekomst. In Nederland valt het soms nog mee, maar in veel andere landen is men minder ruimhartig en wordt niet voor een tweede expert in opleiding op een dossier betaald”, aldus Vos, die de sector daarnaast aanraadt vooral ook door middel van trainingen en opleidingen te blijven investeren in communicatieve en andere vaardigheden en in vakkennis van de medewerkers, juist ook van ‘de nieuwe wereld’ en daarmee gepaard gaande risico's die op ons afkomen. “Ga mee met je tijd, ook qua digitalisering, zodat je verzekeringstechnische vraagstukken kunt blijven vertalen naar schadecalculaties en -oplossingen.” ■

Mark Vos zet expertiseloopbaan zelfstandig voort onder de naam Global P&C Loss Adjusting & Consultancy

Per 1 mei jl. heeft de ervaren schade-expert Mark Vos, 44 jaar actief in de (internationale) schade-expertisebranche, zijn loopbaan zelfstandig voortgezet onder de naam. “Het expertisevak is nog veel te leuk om ermee op te houden”, licht hij zijn opvallende keuze toe.

“In feite zet ik met mij eigen eenmansbureau mijn werkzaamheden voort die ik de afgelopen vier decennia heb verricht: het behandelen van complexe internationale schade-expertises (*Major & Complex Loss Claims*), het doen van *second opinions*, audits en toedrachtsonderzoeken (*root cause analyse*), de begeleiding van en het verstrekken van adviezen (*consultancy*) over complexe, langlopende en al dan niet vastgelopen schadedossiers, advisering en uitvoering van werkzaamheden inzake de aanpak van specifieke risico's als cyber en *aquaculture* en het begeleiden (mentorschap) en trainen van (jonge medewerkers (*Next Generation Support*)). Hiermee richt ik me primair op *corporate clients*, verzekeraars, makelaars, *captives*, herverzekeraars en expertisebureaus in de (groot)zakelijke verzekeringsmarkt.

Global P&C Loss Adjusting & Consultancy opereert vanuit een kantoor aan het Zuidwerfplein 9 in (2594 CT) Den Haag en is bereikbaar onder nummer 06-15 38 80 80. Email: info@globalpandc.com en website: www.globalpandc.com

Nieuwe opleidingsorganisatie biedt externe docenten podium voor geven trainingen en workshops op letselgebied

Letsel Opleidingen wil betaalbaar, verfrissend en verdiepend onderwijs toevoegen aan het bestaande aanbod

Rond medio 2019 zag Letsel Opleidingen het levenslicht, een nieuw opleidingsinstituut voor de letselschadebranche. Het initiatief daarvan kwam van Francie Peters, directeur van de Bureaus in Utrecht. "Letsel Opleidingen is opgericht met als doel om betaalbaar, verfrissend en verdiepend onderwijs aan het bestaande aanbod toe te voegen met als doelgroep louter en alleen letselschadeprofessionals. Het trainingsaanbod omvat de onderwerpen Management, Competenties en Vaardigheden, Medisch, Rekenen, Herstelcoaching en Letselpraktijk", licht Peters toe, die zelf ook tot de 17 docenten behoort die trainingen, workshops en cursussen verzorgt. Haar bureau ondersteunt Letsel Opleidingen verder ook in administratieve zin, maar daarmee houdt de betrokkenheid van 'de Bureaus' op. "Letsel Opleidingen is een open platform dat externe docenten een podium biedt voor het geven van trainingen en workshops op letselgebied."

We spreken Francie Peters over haar Letsel Opleidingen-initiatief in het moderne en gezellig ingerichte kantoorpand van de Bureaus, de krachtenbundeling van meerdere gespecialiseerde bureaus die actief zijn op het gebied van letselschadedienstverlening, op de vierde verdieping van 'De Stadstuin' aan de Europalaan 500 in Utrecht. "Het initiatief voor Letsel Opleidingen is eigenlijk uit nood geboren", licht zij toe. Quasir Academy stopte op een gegeven moment met de opleiding 'Herstelcoaching', de opleiding die verplicht is om als register deskundige ingeschreven te worden in het register van het NIVRE. De opleiding moest dus wel doorgaan en daarom heeft Letsel Opleidingen deze overgenomen. Als 'de Bureaus' gaven we ook al enkele trainingen, bijvoorbeeld op rekenkundig gebied, en die hebben we in het nieuwe opleidingsinstituut ingebracht."

VAN EN VOOR DE LETSELBRANCHE

Peters benadrukt dat Letsel Opleidingen een opleidingsinstituut is van en voor de letselschadebranche. "Op een gegeven moment is het idee ontstaan om hiermee docenten een podium te bieden voor het geven van trainingen en workshops op letselgebied. De enige voorwaarde is dat het letselgerelateerd moet zijn, maar dat is een breed begrip. Het kan gaan om puur vakinhoudelijke trainingen en kennisbijeenkomsten maar ook om managementtrainingen en/of om het trainen van vaardigheden, zoals bij relatiegericht telefoneren en relatiegericht en overtuigend schrijven. Of bij het omgaan met weerstand."

Wat betekent dat in de praktijk? Peters: "Elke vakspecialist die een cursus op letselgebied wil geven, kan zich aanmelden. Hij of zij geeft de inhoud van de training, workshop of cursus aan en tegen



Francie Peters: "Letsel Opleidingen kiest primair voor fysiek, face to face-onderwijs. Een bewuste keuze. In het dagelijks werk van letselschadeprofessionals is het persoonlijk contact een cruciale factor. Fysiek onderwijs heeft meerdere voordelen boven 'op afstand'. Zoals bijvoorbeeld de interactie en discussies met docent en medecursisten, het uitwisselen van kennis en ervaringen, het bijpraten met vakgenoten tussen de lessen door."



welke vergoeding. Wij controleren vervolgens of de opleiding aan het gewenste kwaliteitsniveau voldoet en faciliteren daarna via Letsel Opleidingen dat deze kan worden gegeven, plannen in overleg een datum en de kostprijs, waarbij wij doordat wij een beperkte *overhead* hebben kunnen volstaan met een geringe opslag. Vervolgens maken we melding van de opleiding op onze website en in ons opleidingsboekje.”

BETAALBAAR, VERFRISSEND EN VERDIEPEND

‘Betaalbaar, verfrissend en verdiepend’, zo luidt de slogan van Letsel Opleidingen, dat voor letselschadeprofessionals trainingen, workshops en cursussen wil organiseren die daadwerkelijk een aanvulling vormen op het bestaande aanbod. Peters licht toe: “Onderwijs kost tijd en geld, dat staat buiten kijf. Van ons mag men verwachten dat wij meedenken over de economische impact die het volgen van een studie heeft. Dat gaat verder dan alleen de prijsstelling; ook de tijd die een opleiding kost is van belang. Wij houden daarom onze kosten laag en onze cursussen compact.”

Over de beide andere onderdelen van de slogan, zegt hij. “Wij doen het graag niet anders, verfrissend. Met een nieuw aanbod op rekenkundig, medisch en herstelgericht terrein, waarbij vooral ook de mix van verschillende disciplines wordt gezocht. Speciaal voor letselschadeprofessionals zijn er ook specifieke opleidingen ontwikkeld die zich richten op ontwikkeling van vaardigheden en competenties. Bij deze opleidingen worden vaak ervaren acteurs betrokken die ons vak ook echt snappen. Tot slot, aan het einde van een rit moet het onderwijs meerwaarde hebben. Voor ons is heel belangrijk dat de student het gevoel heeft dat hij na de opleiding een betere letselschadeprofessional is. Daarin ligt het verdiepende aspect.”

FACE TO FACE- ONDERWIJS

Wat in de huidige ‘Corona’-tijd opvalt is dat Letsel Opleidingen primair kiest voor fysiek, *face to face*-onderwijs. Een bewuste keuze. Peters daarover: “In het dagelijks werk van letselschadeprofessionals is het persoonlijk contact een cruciale factor. Fysiek onderwijs heeft meerdere voordelen boven ‘op afstand’. Zoals bijvoorbeeld de

Het complete trainingsaanbod van Letsel Opleidingen

Ltsel Opleidingen biedt een breed palet aan trainingen en opleidingen. Hieronder treft u het complete overzicht van het trainingsaanbod aan op het gebied van Management, Competenties en Vaardigheden, Medisch, Rekenen, Herstelcoaching en Letselpraktijk. Voor meer informatie over inhoud en data van de verschillende trainingen mail naar info@letselopleidingen.nl of kijk op www.letselopleidingen.nl

Management

- Claim yourself – persoonlijk leiderschap voor letselschadeprofessionals
- Inspirerend leiding geven aan professionals
- Jaarplan op 1 A4

Competenties en Vaardigheden

- Coaching voor managers in de letselschade
- Relatiegericht telefoneren
- Stijlflexibiliteit
- Netwerken kun je leren
- Impactvol Communiceren

Medisch

- PTSS
- Neuropsychologisch onderzoek
- CRPS

Rekenen

- Verlies van arbeidsvermogen
- Verlies van levensonderhoud
- Rekenkundige en arbeidsdeskundige aspecten bij zelfstandigenschade (middag)
- Cursus Rekenkundige en juridische aspecten bij zelfstandigenschade (middag)
- Zelfstandig rekenen

Herstelcoaching

- Introductie opleiding herstelcoaching
- Workshop ‘de juridische aspecten van herstelcoaching’
- Opleiding herstelcoach

Ltselpraktijk

- Voortvarend mensgericht behandelen van complexe letselschaden
- Weerstand en feedback
- Juridische aspecten bij zelfstandigenschade (ochtend)
- Shock- en affectieschade in de praktijk
- Cursus Effectief regelen en afhandeling schade dossier
- Professional Well-being
- Relatiegericht en overtuigend schrijven
- Rouwen om baanverlies
- Arbeidsdeskundige aspecten bij onderzoek naar would-be
- Beoordeling behoefte aan huishoudelijke hulp en verlies zelfwerkzaamheid
- Arbeidsdeskundige aspecten bij zelfstandigenschade (ochtend)



18 docenten

Letsel Opleidingen biedt een podium aan docenten voor het geven van trainingen, workshops en cursussen op letselgebied. Inmiddels hebben 18 docenten zich aangesloten, waaronder Francie zelf en enkele van haar 'de Bureaus'-collega's. De 18 docenten zijn:

- Erik-Jan Bakker
- Jaqueline Bakker
- Aart de Boon
- Lydia Charlier
- Claudia Camu
- Janske van Eersel
- Peter van der Ham
- Gerrit Hulsbergen
- Onno de Klerk
- Peters van Klingereren
- Rosalie Met
- Sarah Moss
- Remco Oranje
- Francie Peters
- Erwin Oudenaerde
- Freek Schultz
- George Smits
- Arie van Vugt

interactie en discussies met docent en medecursisten, het uitwisselen van kennis en ervaringen, het bijpraten met vakgenoten tussen de lessen door. Uiteraard houden we bij onze fysieke trainingen rekening met de RIVM-richtlijnen en zorgen we voor voldoende afstand tussen de aanwezigen onderling. Daarover hebben we duidelijk afspraken gemaakt met onze trainingslocaties – het BCN in Amsterdam, Rotterdam en Utrecht en de locatie in Zwolle”, aldus Peters, die hier wel aan toevoegt dat een en ander niet wil zeggen dat er nooit een kennisbijeenkomst ‘op afstand’ zal worden aangeboden.

HET TWEEDE JAAR

Letsel Opleidingen is in 2020 haar tweede jaar ingegaan. Hoe kijk je terug op het eerste jaar. Peters: “Met gemengde gevoelens. We zijn blij met de start en vooral dat de opleiding Herstelcoaching, toch wel een beetje mijn stokpaardje, door heeft kunnen gaan en we weer een aantal nieuwe erkende herstelcoaches hebben kunnen opleiden. Daarnaast hebben veel docenten zich met hun opleidingen en trainingen aangemeld en hebben we onder de vlag van Letsel Opleidingen tal van kennissessies kunnen organiseren. Voor de eerste helft van dit jaar hadden we een groot aantal trainingen

en workshops op het programma staan, maar daarvan hebben we vanwege de Corona-pandemie het overgrote deel moeten annuleren. Voor de tweede helft van het jaar, van september tot en met december, is onze opleidingsagenda gelukkig weer goed gevuld. “

- Voor meer info: <http://letselopleidingen.nl/programma>. Het opleidingsboekje met alle opleidingen tot het einde van het jaar kan worden opgevraagd via de website van Letselopleidingen www.letselopleidingen.nl ■



MAINPLUS
SCHADEHERSTEL
 Want u verdient een
 veilig en fijn thuis



**Ronald Pols, Daniëlle Emsbroek, Peter Kok en Richard Overeem vormen
nieuw directieteam DEKRA Claims and Expertise**

Diversificatie vormt de basis voor succes

DEKRA Claims and Expertise B.V. heeft met ingang van 1 juli jl. een nieuw directieteam. Naast Managing Director Ronald Pols, die sinds 2011 deel uitmaakt van de directie, zijn per genoemde datum Daniëlle Emsbroek (People, Claims en Personenschade), Peter Kok (Experts) en Richard Overeem (Automotive) benoemd tot directeur. Het nieuwe directieteam spreekt in onderstaand interview haar naar eigen zeggen 'ambitieuze maar zeker realistische' groei- en uitbreidingsplannen uit voor de komende jaren. Dat wil men onder meer realiseren door verbreding en innovatie van het dienstverleningspalet en via uitbreiding van het klantenbestand naar partijen buiten het al bestaande, brede portfolio. "De basis voor succes is diversificatie. Als je vandaag de dag als expertise- en claimsmanagementbedrijf wilt groeien, dan moet je blijven veranderen", aldus de vier.



Het nieuwe directieteam van DEKRA Claims and Expertise: v.l.n.r. Peter Kok, Richard Overeem, Daniëlle Emsbroek en Ronald Pols: "Er is geen expertisebureau dat binnen het eigen concern – 45.000 medewerkers wereldwijd - zoveel specifieke kennis in huis heeft als wij."

DEKRA Claims and Expertise telt momenteel ca 550 medewerkers verdeeld over de meerdere vestigingen in ons land. Hiervan werken ca 235 bij 'Automotive', 175 bij 'Experts' en 140 bij 'Claims, People en Personenschade' gezamenlijk. De totale omzet omvat momenteel ca 55 miljoen euro.

MEER SYNERGIE

Waarom is gekozen voor een nieuw, breder directieteam? Ronald Pols, die de afgelopen jaren met Wim ter Voert en Paul Schenk de directie voerde en de afgelopen twee jaar met laatstgenoemde alleen, licht toe: "Na het vertrek van Paul Schenk, die is aangesteld

als *Country Manager* bij DEKRA Netherlands Holding, hebben wij bewust gekozen voor verbreding van het directieteam om zo nog meer synergie te kunnen halen uit de activiteiten van de verschillende bedrijfsonderdelen. Er stonden als het ware tussen de diverse bedrijfsonderdelen nog enkele lage schuttingen, maar die hebben we nu helemaal weggehaald", aldus Pols, die in 1989 na zijn studie 'bij toeval' in de expertisebranche is gaan werken en daaruit nooit meer is weggegaan. Na 13 jaar bij andere bureaus te hebben gewerkt is hij in 2002 in dienst getreden bij DEKRA, waar hij nu gedurende negen jaar in de directie zitting heeft gehad, momenteel als *Managing Director*.

Als je vandaag de dag als expertise- en claimsmanagementbedrijf wilt groeien, dan moet je blijven veranderen

Vervolgens stellen de overige directieleden zich voor. Daniëlle Emsbroek was sinds 2007 werkzaam in de detachingsbranche, onder meer bij een grote detacheerder, voordat zij in 2014 de overstap maakte naar DEKRA People. Sindsdien heeft zij als manager dit bedrijfsonderdeel van *scratch* af uitgebouwd naar één van de meest prominente detachingsbureaus voor de verzekeringsbranche met momenteel ongeveer 60 schadebehandelaars en overige schade-professionals.

Behalve voor 'People' is zij als directielid verantwoordelijk voor 'Claims' (*Claimshandling*) en 'Personenschade' (*Personenschade expertise*). "We hebben bewust gekozen voor de bundeling van deze units als unieke propositie naar de markt én naar onze medewerkers. Dit maakt ons flexibel en brengt ons in staat de kracht van Claims, People en Personenschade in verschillende samenstellingen maximaal te benutten."

Na 16 jaar te hebben gewerkt bij verzekeraar Generali, laatstelijk als Manager Expertisedienst, trad Richard Overeem in 2007 in dienst bij DEKRA's rechtsvoorganger Extenso. Sindsdien is hij werkzaam als *Manager Automotive* en de afgelopen ruim twee jaar als Directeur *Automotive*. Peter Kok werkt sinds 1992 in de expertisebranche. Na elf jaar als schade-expert en in verschillende managementfuncties te hebben gewerkt bij meerdere bureaus stapte hij in 2003 over naar (de rechtsvoorgangers van) DEKRA waar hij sindsdien werkzaam is, meest recent in de functie van *Manager ASA Legal Assist*, het regres- en rechtsbijstandsonderdeel van DEKRA. De drie nieuwe directeuren sturen ieder voor zich meerdere managementteams op hun werk- en aandachtsgebieden aan.

NO NONSENSE

Hoewel de directieleden overal uit het land vandaan komen, klinkt in hun verhalen regelmatig de 'Rotterdamse' *no nonsense*-werkmentaliteit en -instelling door: 'niet lullen maar poetsen'. Uit het gesprek met de directieleden komt overduidelijk naar voren dat er veel meer aan nieuws en andere wetenswaardige zaken te melden is dan in de markt bekend is. "Dat is wel degelijk een punt van verbetering, maar een en ander neemt niet weg dat de manier waarop wij met z'n allen dagelijks ons werk doen toch ons belangrijkste visitekaartje is én blijft."

Wie in de markt vraagt wat voor bedrijf DEKRA is, zal in een aantal gevallen nog steeds te horen krijgen 'een bulkbureau', terwijl dat beeld bij lange na niet in overeenstemming is met de werkelijke activiteiten van het bureau. Pols daarover: "Het is een gegeven dat we groot en zeer bekwaam zijn op het gebied van bulkschades, maar dat zijn we ook op alle andere onderdelen van ons dienstenpalet.

In bepaalde coasurantie-segmenten zijn we groter dan de hierin actieve nichebureaus. Daarnaast spelen we ook internationaal meer en meer een rol van betekenis. Zo zijn we inmiddels in 60 landen actief en hebben we eerder dit jaar ook een kantoor geopend in Londen van waar uit we diensten aanbieden op het gebied van *safety, riskmanagement* en *loss adjusting*."

Peter Kok, verantwoordelijk voor DEKRA Experts: "Het merendeel van de experts houdt zich inmiddels bezig met de zogeheten *high end*-schades. Daarmee zijn we één van de twee bureaus die opdrachtgevers het gehele palet aan schade-expertises en overige schaderegelingswerkzaamheden kunnen bieden: met specialisten op alle terreinen: van recht-toe-recht-aan schades tot het complexe beurswerk en dat in alle branches."

Qua sfeer zijn we net een familiebedrijf. Dat heeft een positieve uitstraling op onze opdrachtgevers en hun klanten

Richard Overeem: "Wij zijn één van de twee marktleiders op *Automotive* gebied, maar wat veel mensen niet weten is dat het aandeel van fysieke autoschade-expertises in onze totale '*Automotive*'-omzet weliswaar een aanzienlijk deel is, maar inmiddels wel minder dan de helft. Daarnaast zetten we onze specifieke (internationale) kennis en expertise meer en meer in voor andere zaken, bijvoorbeeld voor technisch (brand) onderzoek, voertuiginspecties, kwaliteitsaudits en meer en meer op het vlak van *remarketing, coaching* en *fleetservices*."

GESTAGE GROEI

DEKRA Claims and Expertise maakt al jaren een gestage groei door op alle fronten en heeft de omzet sinds 2008 meer dan zien verdubbelen naar de huidige 55 miljoen euro, een groei waaraan alle bedrijfsonderdelen hebben bijgedragen.

Daniëlle Emsbroek: "Onze kracht is gelegen in het detacheren van goede schadebehandelaars en andere schadeprofessionals vanuit een organisatie waar we zelf kennisdrager zijn. Daarover zijn opdrachtgevers zo tevreden dat ze vaak onze schadeprofessionals in vaste dienst willen nemen, wat natuurlijk op zich een prachtig compliment is. De kern van onze activiteit blijft detachering om in de flexibele behoefte van onze opdrachtgevers te voorzien, echter aangevuld met werving & selectie om zo ook professionals voor een vast dienstverband te bemiddelen."

Zij vervolgt: "Een belangrijke meerwaarde is dat we de kennis en capaciteit om op te leiden zelf in huis hebben. Door de jaren heen hebben we onze eigen opleidingsprogramma's ontwikkeld. In eerste instantie voor onze eigen behoefte, maar inmiddels bieden we deze dienstverlening aan in de vorm van opleidingstrajecten en masterclasses op het gebied van schade. Dat diversifiëren een *hot topic* is binnen DEKRA blijkt wel uit het feit dat ook andere onderdelen



“Het is een gegeven dat we groot en zeer bekwaam zijn op het gebied van bulkschades, maar dat zijn we ook op alle andere onderdelen van ons dienstenpalet. In bepaalde coasurantie-segmenten zijn we groter dan de hierin actieve nichebureaus. Daarnaast spelen we ook internationaal meer en meer een rol van betekenis.”

binnen het grote DEKRA-concern in Nederland, waaronder het bedrijfs onderdeel DEKRA Rail, vanuit People een lijn detachering heeft opgezet.”

Ook Kok en Overeem zijn goed te spreken over de ontwikkelingen binnen hun werkgebieden, al geven beiden aan dat het aantal fysieke schade-expertises in de afgelopen ‘Corona’-maanden door de verminderde bedrijfsactiviteiten en verkeersbewegingen is teruggegaan. “Maar dat wordt dan weer voor een deel gecompenseerd door onze overige werkzaamheden.”

POSITIEF TOEKOMSTBEELD

De nieuwe vierkoppige directie van DEKRA Claims and Expertise ziet de toekomst positief en rooskleurig tegemoet. “Er is geen expertisebureau dat binnen het eigen concern – 45.000 medewerkers wereldwijd - zoveel specifieke kennis in huis heeft als wij”, benadrukt Pols, die vervolgens een heel rijtje voorbeelden opsomt. “Zo hebben wij specialistische kennis op het gebied van bijvoorbeeld windenergie, kerncentrales, railservices en eigen cyberlabs. Het is echt bijzonder wat we binnen ons concern allemaal testen en certificeren. Dat levert een schat aan kennis en informatie op, die we op tal van gebieden kunnen toepassen voor onze opdrachtgevers.”

In het verlengde hiervan wijst Overeem op de betrokkenheid van DEKRA bij de ontwikkelingen en onderzoeken op het gebied van rij-ondersteunende systemen (ADAS) en zelfrijdende auto’s. “Zo hebben we in Duitsland inmiddels een eigen (DTM) racecircuit – de Lausitz Ring – waar tests met zelfrijdende auto’s kunnen worden uitgevoerd en hebben we in het Spaanse Malaga mede een straten-circuit opgezet waar onder meer de rij-ondersteunende technologie in auto’s kan worden getest.”

Kok benadrukt daarbij dat ook op andere expertisegebieden – *property*, transport, aansprakelijkheid, CAR en andere technische schades – ‘Experts’ een beroep kan doen op de volop aanwezige kennis in het DEKRA-huis. In dat verband noemt Kok onder meer als voorbeeld de steeds vaker voorkomende schades als gevolg van gebrekkige zonnepanelen, laadstations of (lithium)batterijen. “Naast voldoen aan bestaande normen vragen nieuwe technologie-

en om nieuwe richtlijnen en risicobeoordelingen. Met een wereldwijd netwerk van testlaboratoria en een brede *scope* aan diensten biedt DEKRA daartoe innovatieve oplossingen. “

AMBITIEUS

Het nieuwe directieteam legt de lat hoog en spreekt de ambitie uit de huidige omzet van 55 miljoen euro flink te willen laten groeien. Dat wil men onder meer realiseren door verbreding en innovatie en via uitbreiding van het bestand aan opdrachtgevers naar nieuwe klantgroepen. Daarnaast gevraagd geven zij aan geen tijdschap te willen hangen aan die groei. “In de huidige markt is dat lastig te voorspellen. Wie had begin dit jaar verwacht dat we dit jaar wereldwijd te maken zouden krijgen met een pandemie die zoveel impact heeft op samenleving, mens en bedrijfsleven”, licht Pols toe.

Samen met hun *managing director* zijn ook de drie nieuwe directieleden positief gestemd over de toekomst van hun bedrijf. Zij noemen de diversificatie van hun bedrijf als de basis voor succes. “Als je vandaag de dag als expertise- en claimsmanagementbedrijf wilt groeien, dan moet je blijven veranderen”. Met het oog hierop wijzen zij op de vele mogelijkheden die het wereldwijd opererende moederbedrijf te bieden heeft. “Daardoor kunnen we telkens weer nieuwe markten bedienen door met aanpalende, innovatieve diensten te komen.”

“We hebben niet persé de ambitie de grootste te worden, wel om de beste te zijn”, benadrukt Emsbroek, die in dit verband de forse investeringen in de opleidingen en vaardigheden van de medewerkers noemt. Kok en Overeem wijzen daarnaast op een ander, in hun ogen, minstens net zo belangrijk onderscheidend vermogen: de medewerkers. “Wij hebben een relatief jonge ploeg. Zij zijn niet alleen deskundig op hun werkgebied, maar hebben ook hart voor de zaak en de juiste klant- en oplossingsgerichte instelling. Het werkplezier straalt er vaak van af. En als we de schouders er onder moeten, zoals bij omvangrijke hagel- of stormschades, dan staan ze er.” Pols vult aan: “Qua sfeer zijn we net een familiebedrijf. Dat heeft een positieve uitstraling op onze opdrachtgevers en hun klanten.” ■

Onderzoek recruitmentbureau Robert Walters wijst uit:

Bijna twee van de vijf finance professionals verzet thuis meer werk dan op kantoor

De meeste finance professionals zijn op kantoor niet productiever dan thuis, zo blijkt uit recent onderzoek van recruitmentbureau Robert Walters. Dat geldt ook voor andere werknemers, van wie 41% er zelf van overtuigd zegt te zijn dat hun productiviteit in de afgelopen periode van thuiswerken is gestegen. Zowel de professionals zelf als hun managers zien een overwegend positief effect van thuiswerken op de productiviteit van hun medewerker

In het onderzoek onder hoogopgeleide professionals geven ruim vier van de tien van de respondenten aan meer werk gedaan te krijgen vanuit huis; bij *finance professionals* is dat 38%. Thuiswerken doet niet voor iedereen wonderen. Voor 39% van de *financials* heeft de werkplek geen invloed op de productiviteit (36% bij andere werknemers) en 24% (23%) zegt thuis minder werk te verzetten. Voor hun managers is het effect van thuiswerken op de productiviteit minder duidelijk zichtbaar. Een kleiner aantal van hen ziet een daling in de productiviteit (18% bij alle respondenten), maar het aantal werkgevers dat een stijging opmerkt is met 25% ook lager; 58% ziet geen verandering, wat betekent dat ook werkgevers concluderen dat thuiswerken de totale productiviteit van het *finance team* ten goede komt.

AFLEIDING

Terwijl een deel van de respondenten juist minder wordt afgeleid wanneer zij thuis werken en daardoor productiever zegt te zijn, vinden anderen juist dat er thuis te veel afleiding is. Van de groep werknemers die hun productiviteit door het thuiswerken zag dalen, geeft 62% aan dat dit komt door te veel afleiding. Deze groep professionals bestaat vooral uit werknemers met kinderen.

De werknemers van wie de productiviteit gelijk bleef of steeg ervaren thuis juist minder afleiding. Vooral mensen in de leeftijd vanaf 55 jaar vinden dat het afgenomen aantal vergaderingen een positieve invloed heeft op hun productiviteit. Alleenstaanden hebben juist behoefte aan méér vergaderingen. Het is mogelijk dat deze groep ervan overtuigd is dat meer vergaderingen hen zou kunnen helpen om meer structuur in de dag aan te brengen.

THUISWERKEN HEEFT VOOR- EN NADELEN

Opmerkelijk is dat dezelfde thuiswerkfactoren zowel een positieve als negatieve invloed kunnen hebben op de productiviteit. Terwijl volgens het onderzoek de één juist opbloeit door de flexibelere werktijden, heeft de ander juist last van die flexibiliteit. Sommige financiële professionals merken dat hun productiviteit hoger is doordat ze thuis minder vaak worden afgeleid, terwijl anderen



Josés Bokhorst: "Voorheen werd er door veel mensen wel eens thuis gewerkt, maar dat het op dit moment op zo'n grote schaal gebeurt is uniek. De bestaande vooroordelen over verminderde productiviteit van werknemers bij thuiswerken, kunnen we door het thuiswerk-experiment van de afgelopen maanden ontkrachten."

aangeven dat er thuis juist meer afleiding is – en dit geldt ook voor *financials* zonder kinderen. Het wegvallen van de reistijd wordt door vrijwel iedereen als prettig ervaren.

55% van de *finance professionals* geeft aan meer werk te verzetten door het flexibel kunnen indelen van de eigen werkuren. Wellicht zijn zij door het thuiswerken beter in staat om hun werkdag aan te passen aan hun eigen bioritme, wat de concentratie ten goede komt. Toch werkt deze vrijheid niet voor iedereen. Van de *financials* die hun productiviteit de afgelopen weken zag dalen, wijst 22% de grote mate van flexibiliteit als schuldige aan. Vooral alleenstaanden hebben moeite met het aanbrengen van structuur in hun dag. Hier



Vier van de tien van de respondenten geven aan meer werk gedaan te krijgen vanuit huis dan op kantoor; bij finance professionals is dat 38%. Thuiswerken doet niet voor iedereen wonderen. Voor 39% van de financials heeft de werkplek geen invloed op de productiviteit (36% bij andere werknemers) en 24% (23%) zegt thuis minder werk te verzetten.

hebben werknemers met thuiswonende kinderen en samenwonende werknemers nagenoeg geen last van.

FLEXIBELE WERKTIDEN

60% van de professionals verzet meer werk door het flexibel kunnen indelen van de eigen werkuren. Wellicht zijn zij door het thuiswerken beter in staat om hun werkdag aan te passen aan hun eigen bioritme. Zo kan een ochtendmens vroeger beginnen en eerder stoppen terwijl een avondmens juist later begint en langer doorgaat, wat de concentratie ten goede komt. Toch werkt deze vrijheid niet voor iedereen.

Van de werknemers die hun productiviteit de afgelopen weken zag dalen, wijst 20% de grote mate van flexibiliteit als schuldige aan. Vooral alleenstaanden hebben moeite met het aanbrengen van structuur in hun dag. Hier hebben werknemers met thuiswonende kinderen en samenwonende werknemers nagenoeg geen last van.

PARTNERS ZONDER KINDEREN PRODUCTIEVER

De thuissituatie van thuiswerkers heeft duidelijk invloed op de productiviteit. Voor mensen met inwonende kinderen is thuiswerken het minst effectief, hoewel dit verschilt per leeftijdscategorie van de werknemer. Thuiswonende kinderen van medewerkers in de leeftijdsgroep 55 jaar en ouder drukken minder op de productiviteit van hun ouders dan kinderen van werknemers in de leeftijdsgroep

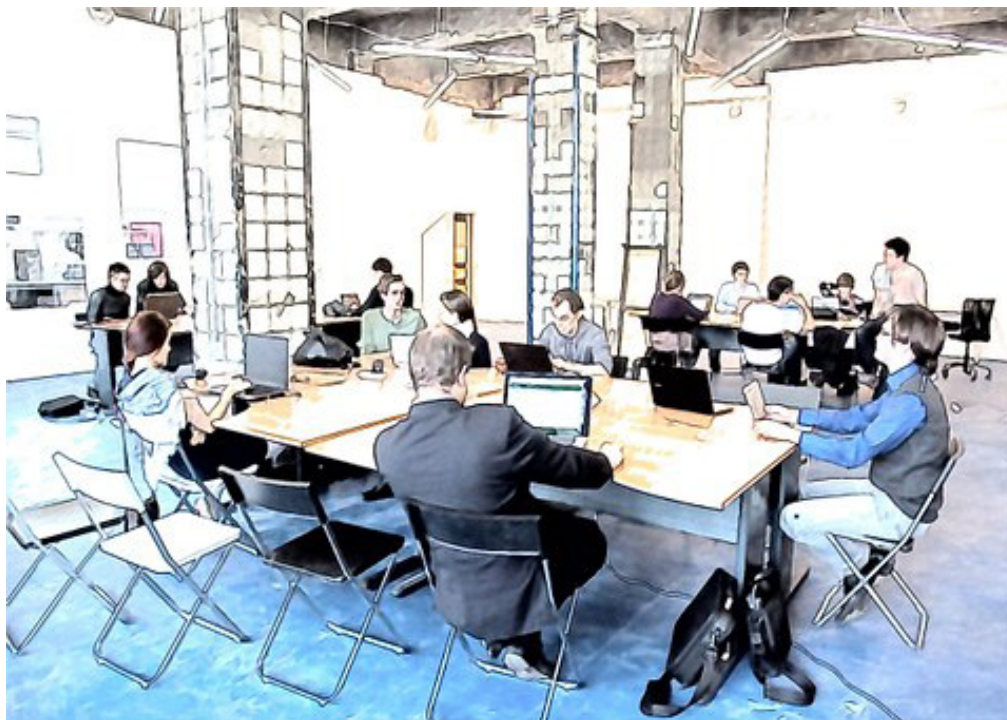
25 tot 39 jaar. De oudere leeftijdsgroep heeft waarschijnlijk vaker kinderen die zichzelf overdag kunnen redden. Samenwonenden zonder kinderen geven het vaakst aan dat zij thuis meer werk kunnen verzetten.

José Bokhorst, *Managing Director* bij Robert Walters: "Voorheen werd er door veel mensen wel eens thuis gewerkt, maar dat het op dit moment op zo'n grote schaal gebeurt is uniek. De bestaande vooroordelen over verminderde productiviteit van werknemers bij thuiswerken, kunnen we door het thuiswerk-experiment van de afgelopen maanden ontcrachten."

CONCENTRATIE

Terwijl een deel van de respondenten juist minder wordt afgeleid wanneer zij thuis werken en daardoor productiever zegt te zijn, vinden anderen juist dat er thuis te veel afleiding is. Van de groep financials die hun productiviteit door het thuiswerken zag dalen, geeft 58% aan dat dit komt door te veel afleiding. Deze groep professionals bestaat vooral uit werknemers met kinderen.

De *financiële professionals* van wie de productiviteit gelijk bleef of steeg ervaren thuis juist minder afleiding. Vooral mensen in de leeftijd vanaf 55 jaar vinden dat het afgenomen aantal vergaderingen een positieve invloed heeft op hun productiviteit. Alleenstaanden hebben juist behoefte aan méér vergaderingen.



Gaan we voortaan minder op kantoor werken?

GEEN REISTIJD

Het wegvallen van de reistijd werd door alle respondenten als positief ervaren. Hoe vullen zij deze tijd in? 38% kiest ervoor om langer door te werken, en 36% van de besteedt deze tijd aan huishoudelijke taken. De rest van de professionals gebruikt deze bonusuren om langer te slapen, te sporten, meer (virtuele)tijd door te brengen met familie en vrienden of door op andere manieren te ontspannen. De meest voor de hand liggende manier om de productiviteit te verhogen is door de weggevallen reistijd te vervangen door extra werkuren. Mensen die dit deden gaven vaker aan productiever te zijn. Maar ook het invullen van de reistijd door meer slaap of beweging lijkt een positief effect te hebben op de productiviteit.

Opvallend is dat in de groep die de productiviteit vaker zag dalen, namelijk werknemers met kinderen, men juist meer uren werkte om de weggevallen reistijd op te vullen. Deze groep kiest er het minst vaak voor om meer te slapen of te sporten. Wellicht hebben deze werknemers hier minder tijd voor, door de combinatie van overwerk en de zorg voor hun kinderen.

Bokhorst: "Vooral ouders met jonge kinderen hebben het de afgelopen maanden zwaar gehad. Oudere kinderen kunnen hun schoolwerk grotendeels zelf doen en onderhouden zelf contact met leraren en vrienden. Kleinere kinderen hebben constant zorg nodig. Dat ouders steeds worden afgeleid door hun kinderen maakt het moeilijk voor ze om zich volledig te focussen op hun werk. Maar voor mensen die alleen wonen is het ook niet makkelijk om een ritme te vinden. Samenwonenden kunnen nog samen opstaan, samen lunchen, en vinden op die manier snel een nieuw ritme."

THUISWERKEN IN DE TOEKOMST

88% van de *finance professionals* (85% van de overige werknemers) wil ook in de toekomst de mogelijkheid hebben om thuis te werken. De helft daarvan wil dit graag een paar keer per week blij-

Werkgevers zijn zich ervan bewust dat managers nieuwe vaardigheden moeten leren om thuiswerkers op de juiste manier aan te kunnen sturen

ven doen. 48% van de *financials* vindt wel dat de werkgever moet investeren om de thuiswerkplek op te zetten. Daarnaast vindt ook 31% van de *finance professionals* dat een nieuwe managementstijl nodig is als thuiswerken vaste prik blijft. Zij willen dat managers hen meer vertrouwen en autonomie geven. De meeste werkgevers komen tegemoet aan de wens om meer thuis te werken. 82% van de organisaties wil thuiswerken een blijvend onderdeel van de arbeidsvoorwaarden maken.

Bokhorst: "Nu werkgevers hebben ervaren dat de productiviteit over het algemeen niet te lijden heeft onder het thuiswerken, zien ze kansen. Als er meer thuis gewerkt wordt kan er bespaard worden op kantoorruimte, en zijn organisaties minder geografisch gebonden in hun zoektocht naar nieuw talent. Tegelijkertijd zijn werkgevers zich ervan bewust dat managers nieuwe vaardigheden moeten leren om thuiswerkers op de juiste manier aan te kunnen sturen."

Voor meer informatie over het onderzoek, en de terugkeer naar een nieuwe manier van werken, download u de eguide *Returning to the new world of work*:

<https://www.robertwalters.nl/terug-naar-nieuwe-manier-van-werken/terug-naar-nieuwe-manier-werken-eguide.html> ■

CEO Dirk De Nil content over de voortgang van de ambitieuze groei- en uitbreidingsdoelstellingen van Zurich Benelux

Het lot is ons tot dusver tot twee keer toe gunstig gezind geweest

Begin vorig jaar baarde hij opzien in de markt met de presentatie- onder meer in dit magazine - van de ambitieuze groei- en uitbreidingsdoelstellingen van Zurich Benelux: in vijf jaar tijd een verdubbeling van de omzet naar 500 miljoen euro in 2023. Dat wil CEO Dirk de Nil realiseren door middel van primair een organische groei, verbreding van het klantensegment richting middle market en van het distributienet met het volmachtkanaal, provinciale intermediair en meer nieuwe makelaars. En daarnaast via een uitbreiding van het productenpalet met onder meer Accident & Health, transport en cyber. Anderhalf jaar later spreken we via beeld - ' Microsoft Teams' - weer met hem. Over de stand van zaken, de ontwikkeling van Zurich op de Nederlandse en Belgische markt, de verhardende verzekeringsmarkt , het werken in Coronatijd en de verdere plannen voor de komende jaren. Aan de andere kant van het scherm zit een tevreden maar nog net zo energieke en ambitieuze CEO als in januari 2019. "We liggen op vrijwel alle fronten op koers en staan waar we destijds bij de presentatie wilden dat we op dit moment ook zouden staan", aldus De Nil, die wel erkent dat met het oog hierop 'het lot' zijn bedrijf tot twee keer toe gunstig gezind is geweest. "Door de verhardende markt met hogere prijsstellingen en – wrang genoeg – Corona. Ik ben ervan overtuigd dat we hier als bedrijf uiteindelijk sterker uitkomen en beter dan menig andere verzekeraar."



Dirk de Nil: "Ik verwacht dat de verhardende markt zich nog even voortzet waardoor de premies weer op een meer verantwoord niveau komen. Voorwaarde is wel dat we met elkaar de verzekeringstechniek niet uit het oog verliezen, komen met een premiestelling die meer in overeenstemming is met het risico en minder ruimhartig zijn in voorwaarden dan de afgelopen jaren."

Hoe heeft Zurich Benelux zich sinds begin vorig jaar ontwikkeld? De Nil spreekt van 'een bijzonder goed en tot tevredenheid stemmend anderhalf jaar'. "Nadat we in 2018 al 20 miljoen euro aan nieuwe *business* hadden binnen gehaald kwam daar vorig jaar nog een 37 miljoen euro bij, waarmee onze omzet met meer dan 10% is toegenomen. De toename is vooral toe te schrijven aan de groei

binnen onze *Property*-portefeuille en in iets mindere mate aan die op het gebied van *D&O*, *Surety* en *Casualty*, terwijl we daarnaast zijn gestart met *Accident & Health*", aldus Zurich's CEO, die het meest verheugd zegt te zijn over de buitengewoon forse daling van de *combined ratio*: van 160% (!!!) in 2018 naar 101% vorig jaar.

De omzetgroei bij Zurich Benelux heeft zich in het eerste kwartaal van dit jaar verder voortgezet met 13,7% in vergelijking met dezelfde periode in 2019. Ondanks de afgelopen 'Corona'-maanden stond begin juni de teller aan nieuwe *business* op 30 miljoen euro, waarvan het overgrote deel – 21,5 miljoen euro – in de eerste 2,5 maand van dit jaar werd binnengehaald en de resterende 8,5 miljoen euro sinds 16 maart, het begin van de Corona-tijd. De Nil: "Ik ben ondanks de impact die Corona ook zakelijk gezien met zich meebrengt ervan overtuigd dat we dit jaar op gezonde wijze zullen doorgroeien en vooral dat we tegelijkertijd de *combined ratio* onder de 100% zullen weten te houden, één van onze primaire doelstellingen", benadrukt Zurich's eerste man in de Benelux, die ook te spreken is over de uitbreiding van het medewerkerskorps: van 130 in de tweede helft van 2018 naar 180 medewerkers nu, waarvan tweederde in Nederland werkzaam zijn en eenderde in België. "Dat neemt niet weg dat we momenteel in beide landen in totaal nog zeker een 20-tal vacatures hebben, vooral *underwriters* en claims-specialisten."

GEEN WINDEIEREN

Zurich's bewuste keuze om in de Benelux zowel het klantenbestand te verbreden richting *middle market* en uitbreiding na te streven van het distributienet met het volmachtkanaal, provinciale inter-



Kantoor Den Haag

Wij hopen binnen enkele maanden bekend te kunnen maken dat we een transportportefeuille hebben overgenomen

KRACHT

Gevraagd naar de kracht van Zurich Benelux antwoordt hij een solide bedrijf te zijn met een goede reputatie, service, schadeafwikkeling en *last but not least* bereikbaarheid, zeker in Coronatijd. “We horen de laatste weken geregeld van makelaars: ‘jullie pakken de telefoon nog op!’ Het allerbelangrijkste en meest onderscheidene zijn natuurlijke onze medewerkers: de juiste mensen op de juiste plaats met de juiste beslissingsbevoegdheid. Die aanpak wordt gewaardeerd door intermediairs en hun klanten. Zo ook de bewuste keuze voor een verzekeringstechnisch verantwoord beleid en daarmee voor continuïteit.”

Het bovenstaande neemt niet weg dat Zurich Benelux met zijn ambitieuze groei- en expansiedoelstellingen ook het economisch tij mee heeft. De Nil: “Ik onderken dat het lot ons twee keer zeker gunstig gezind is geweest. De verhardende markt was natuurlijk welkom maar ook hard nodig. Ik schat in dat onze premies voor alle branches gemiddeld met 10% zijn gestegen. Daarnaast verwacht ik, hoe wrang dat ook klinkt, dat de Corona-pandemie nieuwe opportuniteiten zal bieden. Doordat veel verzekeraars een terughoudend beleid zullen voeren op hun *financial lines*-producten biedt dat voor ons kansen. Hoewel we kritisch zullen moeten blijven naar het individuele risico omdat bedrijven het financieel lastig zullen krijgen. Ik denk dan met name aan de horeca, al zijn we in dat segment niet goed vertegenwoordigd.”

CONTINUÏTEIT EN PARTNERSHIP

Wat kunnen en mogen makelaars, provinciale intermediairs, volmachtbedrijven en hun klanten de komende tijd verwachten van Zurich Benelux? “Ik denk dat ik daarop een weinig spectaculair antwoord heb”, reageert De Nil prompt. “Wat we gisteren deden, doen we vandaag ook en wat we vandaag doen kan men ook morgen en overmorgen nog steeds van ons verwachten. Continuïteit in service, schadebehandeling, beschikbaarheid en het hebben van een businesspartner die meedenkt over risico's en adequate verzekerings- en riskmanagementoplossingen.”

Hij zegt daarnaast veel te verwachten van de nieuwe producten als A&H, cyber en transport. “We hebben nog steeds de ambitie om voor het middensegment marktleider te worden op de markt voor cyberverzekeringen, maar dan moet eerst de prijsstelling en dekking meer in overeenstemming komen met het risico. De schaderatio

mediair en meer nieuwe makelaars heeft de verzekeraar allesbehalve windeieren gelegd. “In 2017 zorgde het volmachtkanaal nog voor slechts 1% van de omzet, maar vorig jaar was dat aandeel al opgelopen tot 8% en voor dit jaar verwachten we een verdere toename naar zo'n 15% van de nieuwe *business*. Van oudsher zijn de grote internationale makelaars een belangrijke businesspartner van Zurich en dat zal ook de komende jaren zo blijven, aangezien we zeker geen afscheid nemen van de markt voor multinationals en andere grote internationale bedrijven.”

Hij vervolgt: “Door onze activiteiten uit te breiden met het middensegment neemt het aandeel van de overige, meer lokale makelaars toe: van ca. 32% in 2017 naar 36% vorig jaar en dit jaar zal dat percentage naar verwachting verder oplopen. Mede door de nieuwe koers is het aandeel van de middenmarkt in de totale omzet in twee jaar tijd is opgelopen van 30 naar 40%”, geeft De Nil aan, die over slechts één bedrijfsactiviteit minder goed te spreken is: de ontwikkeling van de cyberportefeuille is teleurstellend, zowel wat de behaalde omzet betreft maar vooral qua resultaat. “De schadelast is een veelvoud van de nog zeer beperkte omzet.”

Doordat veel verzekeraars een terughoudend beleid zullen voeren op hun *financial lines*-producten biedt dat voor ons kansen

Ik zou het onprettig vinden als nieuwkomers meteen op dezelfde manier behandeld zouden worden als partijen met een AA-rating die hun bestaansrecht in deze markt al tientallen jaren hebben bewezen



Kantoor Brussel

is met 1500% momenteel aan de veel te hoge kant. Goed nieuws hebben we ook voor intermediair, volmachtbedrijven en hun klanten op transportgebied. In de loop van dit jaar gaan we daarmee daadwerkelijk starten. We hebben eerst gekeken of we dat zelf van *scratch* konden opzetten, maar dat gaat te lang duren. Wij hopen binnen enkele maanden bekend te kunnen maken dat we een transportportefeuille hebben overgenomen.”

Omgekeerd, wat verwacht Zurich van de met haar samenwerkende partijen en klanten. De Nil daarover: “Eveneens het zijn van een goede *businesspartner*. Dat ze niet alleen de moeilijke, meer complexe risico’s zullen aanbieden, maar ook minder risicovolle posten in alle *lines of business*. Teneinde de kans te vergroten dat het totaalpakket winstgevend is. Daar zijn ook zij op termijn het meest gebaat uit oogpunt van continuïteit. Ik begrijp in de huidige markt extra capaciteit welkom is, maar ik zou het onprettig vinden als nieuwkomers meteen op dezelfde manier behandeld zouden worden als partijen met een AA-rating die hun bestaansrecht in deze markt al tientallen jaren hebben bewezen. Bij ons ben je ervan verzekerd dat ook een forse schade wordt betaald, nieuwkomers moeten zich op dat punt nog bewijzen.”

POSITIEF TOEKOMSTBEELD

Desgevraagd zegt De Nil de toekomst van de zakelijke verzekeringsmarkt in Nederland en België de komende twee, drie jaar positief in te zien. “Ik verwacht dat de verhardende markt zich nog

even voortzet waardoor de premies weer op een meer verantwoord niveau komen. Voorwaarde is wel dat we met elkaar de verzekeringstechniek niet uit het oog verliezen, komen met een premietelling die meer in overeenstemming is met het risico en minder ruimhartig zijn in voorwaarden dan de afgelopen jaren. Om de markt gezond te houden moeten we weer een goede balans zien te vinden tussen dekking en premie en ervoor waken in oude fouten te vervallen zodra de winstgevendheid terugkeert. Dat betekent ook dat we kritisch moeten blijven kijken naar onze kosten zonder dat dit overigens ten koste gaat van investeren in goede *underwriters*, schadebehandelaren en andere medewerkers. “We kunnen nog een stuk efficiënter werken, zeker omdat er nog altijd veel werk dubbel wordt gedaan”, aldus De Nil, die daarnaast zegt te hopen dat we als samenleving lering gaan trekken uit zowel de corona-pandemie als de klimaatproblematiek.

Tot slot, wat zou Zurich’s boodschap aan de markt zijn? De Nil hoeft hier niet lang over na te denken. “Dat we als markt eindelijk werk maken van contractzekerheid, dat de polis er daadwerkelijk is bij het aangaan van de verzekering risico zodat de klant weet waar-ie aan toe is. Toen ik in 2004 uit dit marktsegment vertrok was het al een *hot item*, maar bij mijn terugkeer in 2018 bleek dat nog steeds het geval te zijn. Daar moeten we nu echt werk van maken als bedrijfstak. Dat kunnen we anno 2020 echt niet meer maken naar onze klanten toe en ook niet naar onszelf.” ■

We moeten als markt eindelijk werk maken van contractzekerheid, dat de polis er daadwerkelijk is bij het aangaan van de verzekering risico zodat de klant weet waar-ie aan toe is

Tien jaar TOP Expertise:

Trots dat we een plaats hebben verworven in de nichemarkt voor technische schades

In 2010 startten de schade-experts Aart-Jan Slingerland, Robert Kruik en Luc de Rooij, samen met office manager Ciska Bitter, in een klein kantoorje van een verzamelgebouw in het onder de rook van Rotterdam gelegen Hoogvliet TOP Expertise. Tien jaar later telt het in technische schades gespecialiseerde expertisebureau inmiddels tien vaste medewerkers, onder wie acht experts, en zes freelancers en opereert het inmiddels al ruim vier jaar vanuit een modern, drie verdiepingen tellend kantoor aan de Kaasmakerstraat 12, eveneens in Hoogvliet. “De beste beslissing ooit”, noemt Robert Kruik de keuze voor een nieuw eigen expertisebureau. “We staan waar we destijds bij de start hoopten dat we nu zouden staan, eigenlijk zelfs een stapje verder. We zijn er trots op inmiddels als expertisebureau een vaste plaats te hebben verworven in de nichemarkt voor technische expertises. Bovendien is het einde van de groei zeker nog niet in zicht.”



Directie en aandeelhouders bijeen: v.l.n.r. Luc de Rooij, Aart Kooiman, Robert Kruik en Aart-Jan Slingerland: “Onze keuze voor een nieuw, eigen bureau werd ingegeven door onze gezamenlijke visie op service, kwaliteit en dienstverlening. Die zaken staan bij ons allen hoog in het vaandel. Wij wilden destijds op onze eigen manier invulling geven aan het runnen van een expertisebureau en dat is tien jaar later eigenlijk nog steeds de belangrijkste drijfveer.”

Vanwege de Coronamaatregelen is sinds half maart het kantoor elke dag slechts beperkt bezet. Wij spreken op een zonnige donderdagochtend met Robert Kruik, man van het eerste uur, en Aart Kooiman, de eveneens ervaren schade-expert die, na 14 jaar bij

enkele gerenommeerde expertisebureaus te hebben gewerkt, in 2016 aan de slag ging bij TOP Expertise: aanvankelijk als schade-expert. Sinds begin dit jaar trad hij daarnaast toe tot de directie en werd hij aandeelhouder, samen met Aart-Jan Slingerland, Luc

de Rooij en Robert Kruik. De drie laatstgenoemden werken al 19 jaar met elkaar samen, aanvankelijk bij ITS en later als onderdeel van EMN.

EIGEN BUREAU

In 2010 koos men voor het zelfstandig ondernemerschap met een bureau dat zich toelegt op een niche op expertisegebied: CAR- en AVB en daarnaast inspecties, vooropnames en hoogte- en trillingsmetingen. “Onze keuze voor een nieuw, eigen bureau werd ingegeven door onze gezamenlijke visie op service, kwaliteit en dienstverlening. Die zaken staan bij ons allen hoog in het vaandel”, licht Kruik toe. De drie wilden destijds op hun eigen manier invulling geven aan het runnen van een expertisebureau en dat is tien jaar later eigenlijk nog steeds de belangrijkste drijfveer.

Service en kwaliteit zijn ruime begrippen. Wat verstaan de Hoogvlietse ‘TOP-pers’ daaronder: Kruik steekt van wal: “We willen de beste zijn in ons marktsegment. Vandaar onze slogan ‘Het hoogste niveau in expertises en inspecties’. Het gaat erom de opdrachtgever te ontzorgen door het probleem van zijn klant – de gedupeerde – zo snel en goed mogelijk op te lossen. Zo simpel is het. En daarbij kijken we niet op een uurtje extra als dat nodig is, ongeacht die extra tijd wordt vergoed of niet.”

Kooiman vult aan: “Onze kracht is onder meer de korte lijnen naar elkaar en naar de klant toe. Er wordt altijd snel geschakeld met de opdrachtgever voor overleg, hetgeen een snelle schaderegeling bevordert. Onze communicatie naar opdrachtgevers, gedupeerden en omwonenden is zeker een van onze sterke punten. Problemen oplossen zonder de geschillen met bijvoorbeeld omwonenden erger te maken. Daarbij werken we snel, hebben we geen achterstanden en worden dossiers snel en pragmatisch behandeld en afgewikkeld.”

Kruik haakt in op dat laatste: “We treden weliswaar op namens opdrachtgevers, maar verliezen daarbij de belangen van gedupeerden/wederpartijen en andere betrokken partijen niet uit het oog. Dat wordt gewaardeerd: door opdrachtgevers, maar ook door gedupeerden. Als we een zaak aannemen, gaan we bovendien door tot die zo goed als mogelijk voor alle partijen tot een goed einde is gebracht.”

GEEN DAG SPIJT VAN

Hoe kijken de beide TOP-directeuren terug op de ontwikkeling van hun bureau in de afgelopen tien jaar? “De beste beslissing ooit.

Gedupeerden willen gewoon dat we na een schade langs komen, dat we hun verhaal aanhoren, de schade fysiek bekijken en aandacht hebben voor hun probleem



Aart Kooiman vier jaar geleden bij de ondertekening van de samenwerking omringd door Robert Kruik, Aart-Jan Slingerland en Luc de Rooij: “We zijn er als bureau in geslaagd in dit specifieke marktsegment een vaste plaats te verwerven. En niet alleen vanwege een scherpe prijs maar ook vanwege de kwaliteit en snelheid van onze dienstverlening.”

Ik heb er geen dag spijt van gehad”, zegt de man van het eerste uur. “Het ondernemerschap is ons goed bevallen: de vrijheid en zelfstandigheid om zelf het beleid te maken en je eigen manier van werken te bepalen.” Hij krijgt bijval van zijn collega Kooiman: “Het leuke van zelfstandig ondernemen is dat je direct het resultaat van beleidsbeslissingen ervaart, zowel positief als negatief. Vorig jaar besloten we bijvoorbeeld een nieuw ICT-systeem te laten ontwikkelen en drie maanden later was het er. Dat is ook een voordeel van een relatief klein bureau. Bij een groter bureau zou zo’n ingrijpend traject veel langer duren.”

Wat waren destijds jullie plannen en ideeën met TOP Expertise. Kruik: “We wilden een bureau worden dat een meerwaarde zou zijn in de nichemarkt waarin we opereren. Ik durf te stellen dat we erin geslaagd zijn in dit specifieke marktsegment als bureau een vaste plaats te hebben verworven. En niet alleen vanwege een scherpe prijs maar ook vanwege de kwaliteit en snelheid van onze dienstverlening. Daar ben ik eerlijk gezegd best trots op. Daarbij staan we nu zowel qua erkenning, omvang, omzet, plaats in de markt en kwaliteit van dienstverlening waar we destijds hoopten dat we nu zouden staan. Eigenlijk zijn we zelfs een stukje verder. Daarvoor willen we onze trouwe klanten zeker bedanken, zoals we in april wilden doen door middel van een jubileumfeestje in Diergaarde Blijdorp. Corona gooide roet in het eten, maar wat in het vat zit verzuurt niet. Die bijeenkomst wordt later alsnog gehouden, mogelijk pas volgend jaar.”

GEEN WINDEIEREN

De aanpak van TOP Expertise heeft het nichebureau allesbehalve windeieren opgeleverd. In vergelijking met het eerste jaar ‘op eigen benen’, is de omzet inmiddels meer dan verviervoudigd. Daarin nemen werkzaamheden op het gebied van CAR- & AVB-schades nog altijd het grootste deel voor hun rekening, maar worden daarnaast nog steeds geregeld inspecties, vooropnames, hoogte- en trillingsmetingen uitgevoerd. “Verder voeren we veel opdrachten uit rechtstreeks voor aannemers bij schades die binnen hun eigen



Het team van het tienjarige TOP Expertise bijeen:

De schade-experts Aart-Jan Slingerland, Luc de Rooij, Robert Kruij, Aart Kooiman, Edwin van Bekkum, Matthijs Kops, Hans Nietsch en Marco Zuidweg, office manager Ciska Bitter, secretaresse Renata Theijs. Daarnaast telt het bureau inmiddels zes freelancers die het overgrote deel van hun tijd voor TOP Expertise werken: Cees Hamelink, Peter Heine, Karel Timmermans, Rob van Wetten en Ben van Bekkum. Op de foto ontbreekt Björn van Rheenen.

risico vallen, worden we de laatste tijd veelvuldig ingeschakeld voor schades bij dijkverzwaringsoperaties en neemt het rechtsbijstand-werk toe”, vertelt Kooiman. “Daarnaast zijn we namens het NIVRE actief bij schades in het Groningse aardbevingsgebied, worden we ook geregeld ingezet als deskundige bij bindende adviezen en zijn we als eerste Variabureau werkzaam als Salvagecoördinator.”

Dat laatste is een bijzonder verhaal, vertelt Kooiman. “Aart-Jan en ik raakten tijdens de VNAB-nieuwjaarsbijeenkomst in gesprek met de toenmalige directeur Brenda Reinders van Stichting Salvage. Zij sprak haar bezorgdheid uit over de omvang van het korps aan salvagecoördinatoren in de toekomst, mede doordat de instroom van nieuwe mensen wat achterbleef bij de uitstroom. Gezien onze bouwkundige kennis en enthousiasme volgden we de opleiding tot coördinator en zijn we van start gegaan. Bij ons treden nu vier medewerkers op als Salvagecoördinator: Aart-Jan, Robert, Edwin van Bekkum en ik. Het werk is leuk, boeiend en vooral dankbaar, mede doordat het effect van je werk meteen zichtbaar is. Je kunt als eerste contactpersoon van de branche met gedupeerden hen echt helpen na een calamiteit”, aldus Kooiman, volgens wie het Salvagewerk als bijkomend voordeel heeft dat zijn bureau aan

**Als het mis gaat bij een
bouwproject, dan is het vaak
de communicatie met
omwonenden**

bekendheid en zichtbaarheid in de markt wint. “Dat geldt overigens ook voor onze werkzaamheden namens het NIVRE in het Groningse aardbevingsgebied.”

SCHOENMAKER BLIJF BIJ JE LEEST

“Salvage was een van de dingen die we bij de start zeker niet hadden voorzien, maar is inderdaad een leuke en interessante aanvulling op ons dagelijks werk”, vult Kruij aan, volgens wie er in het afgelopen decennium ook dingen anders zijn gelopen. “Zeker in de beginjaren hadden we soms de wildste ideeën en nieuwe manieren om onze dienstverlening te verbreden en commercieel te benutten. Brandpreventie was daar op een gegeven moment een van, maar dat is uiteindelijk helemaal niets geworden. Ten eerste omdat het een hele moeilijke markt bleek te zijn en ten tweede omdat we eigenlijk de tijd niet hadden- of onszelf gunden - om er echt werk van te maken. De les die we hieruit hebben getrokken is dat we beter bij onze corebusiness kunnen blijven en dat doen we de laatste jaren dan ook.”

Hoe nu verder? Daar hoeven Kruij en Kooiman niet lang over na te denken. “Doorgaan op de ingeslagen weg en blijven inspelen op wat opdrachtgevers van ons verlangen”, verwoordt eerstgenoemde de gezamenlijke gedachte. Kooiman wijst op het traditionele karakter van de branches waarin zij opereren. “Zelfs in Coronatijd willen zowel verzekeraars, makelaars als andere opdrachtgevers geen verkorte rapportages of expertise op afstand. Gedupeerden willen gewoon dat we na een schade langs komen, dat we hun verhaal aanhoren, de schade fysiek bekijken en aandacht hebben voor hun

probleem, We zijn meestal de eerste die namens de verzekeringsbranche op bezoek komen en daarmee zijn we als het ware het verlengstuk – de ogen en oren – van verzekeraars en makelaars. Die belangrijke rol van ons experts wordt mijns inziens vaak onderschat in de markt.”

LOSS ADJUSTING

Relatief nieuw is volgens Robert Kruik dat Top Expertise door enkele verzekeraars is ingeschakeld voor een pilot met *loss adjusting*, doorgaans kleinere en minder complexe schades, waarbij de expert bij een gedekte schade onder bepaalde voorwaarden ook de schadevergoeding aan gedupeerden kan toezeggen. “De ervaringen zijn dusdanig positief dat verzekeraars hebben aangegeven hiermee door te willen gaan. Grote voordelen voor verzekeraars zijn de snellere doorlooptijden, de lagere expertisekosten door onder meer een beknoptere rapportage en vooral een betere service aan verzekerden en daarmee een hogere klanttevredenheid. Je kunt als expert meteen de zaak afdoen en spijkers met koppen slaan. *Loss adjusting* kan daarmee zeker een positieve uitstraling hebben op het aanzien van de verzekeringsbranche”, aldus Kruik, die wel benadrukt dat lang niet elke schade zich leent voor een *loss adjusting*-aanpak.

In aanvulling hierop geeft Kooiman aan dat in de behoudende verzekeringsmarkt verzekeraars toch nog wat terughoudend blijven over deze vorm van schaderegeling, die met name in Angelsaksische landen meer gemeengoed is. Hij ziet vooralsnog meer commercieel voordeel te halen uit nieuwe schades die de duurzaamheid met zich meebrengt. We worden de laatste tijd beduidend vaker ingeschakeld voor schades aan zonnepanelen en claims als gevolg van branden in accu's voor mobiele telefoons en elektrische fietsen. Innovatie brengt niet alleen nieuwe oplossingen met zich mee, maar vaak ook nieuwe schaderisico's”, aldus Kooiman, die desgevraagd aangeeft dat het meeste werk voor hem en zijn collega's nog altijd zit in CAR/AVB-schades. Als het mis gaat bij een bouwproject, dan is het vaak de communicatie met omwonenden. Wij nemen hen daarbij veel werk uit handen bij het managen van het verwachtingspatroon, waarbij wij als voordeel hebben dat we niet alleen kennis van zaken hebben over de betreffende schade en schadeoorzaak, maar vooral ook een objectieve partij zijn.”

TWEDE VESTIGING

Stilstand is achteruitgang. Hoewel de oprichters van het eerste uur in hun beleidsplannen hadden aangegeven een niet al te groot expertisebureau te willen worden met maximaal ca. tien medewerkers, een doelstelling die inmiddels meer dan is gerealiseerd, hebben de mannen van TOP Expertise vandaag de dag nog steeds verdere groei- en verbeterplannen. “Dit jaar willen we een al langer gekoesterde wens in vervulling laten gaan: een tweede kantoor in het Noordoosten van het land, waar we al enkele collega's hebben wonen. Hoewel we al lang landelijk werken – onze collega's wonen verspreid over het land - zal dit de landelijke uitstraling van ons bureau nog meer ten goede komen. Bovendien verwachten we hierdoor dat het regionale werk verder zal aantrekken.”

Kruik vult aan verder op zoek te zijn naar nieuwe medewerkers. “We hebben momenteel een vacature voor een secretaresse en

voor een tweetal schade-experts, waarvan we onder meer op zoek zijn naar een schade-expert woonachtig in het zuiden van het land. Wij voorzien ook voor de komende twee jaren een verdere groei rond de 10%, zeker als de bouw aantrekt en de plannen voor meer nieuwbouwwoningen doorgaan. Hoe meer bouwactiviteiten er zijn, des te meer schades er nu eenmaal plaatsvinden.”

MEERWAARDE SCHADE-EXPERT

Wat zouden jullie tot slot aan de markt willen meegeven? “Dat inschakelen van een schade-expert opdrachtgevers altijd voordeel oplevert: financieel in de vorm van een lagere schadelast danwel door middel van een hogere *goodwill* en betere service naar de klant. Die meerwaarde wordt lang niet altijd onderkend”, antwoordt Kruik.

“De goede uitgezonderd worden we als expert helaas te vaak gezien als kostenpost en dat is jammer”, haakt Kooiman in. “We zijn juist het verlengstuk van de dienstverlening van de verzekeraar en makelaar naar de klant. En zorgen voor een betere service en in vrijwel alle gevallen voor een lagere schadelast. Het uiteindelijke schadebedrag plus de expertisekosten vallen in zeker negen van de tien gevallen lager uit dan het geclaimde schadebedrag, zo is onze ervaring. Door een expert een schade te laten beoordelen heb je als verzekeraar bovendien de zekerheid dat je niet onnodig te veel betaalt.” ■

Top Expertise in Coronatijd:

Het coronavirus heeft de gemoederen in de samenleving, ondernemersland inclusief, de afgelopen maanden danig beziggehouden. Wat was de impact voor TOP Expertise? “Eigenlijk niet veel”, antwoordt Robert Kruik. “Van enige teruggang in werk hebben we tot dusver niet veel gemerkt: schades zijn gewoon doorgedaan en het aantal inspecties en vooropnames is zelfs toegenomen. Heel belangrijk is dat mede op aansturing van Bouwend Nederland de overheid wat grote bouw- en infraprojecten naar voren heeft gehaald.”

Collega Kooiman beaamt dat. “Dat hebben bouworganisaties en de overheid goed aangestuurd en dat had de bouwwereld ook hard nodig. We hebben uiteraard wel onze werkwijze aangepast aan de RIVM-richtlijnen. Zo zijn we dagelijks niet met alle experts maar met slechts twee tot drie man op kantoor, werken we met handschoenen, handgel in de auto, en waar nodig mondkapjes. En houden we zoveel mogelijk de 1,5 meter afstand in acht. Opdrachtgevers en hun gedupeerde klanten willen ook dat we langskomen. Schades moeten nu eenmaal fysiek worden bekeken. Dat werkt best prima”, aldus de schade-expert, die persoonlijk van mening zegt te zijn dat de teneur in coronatijd soms te negatief is. “We moeten ervoor waken massaal met de wolven mee te huilen. We moeten de coronapandemie en de risico's zeker niet onderschatten, maar we moeten het probleem ook niet groter maken dan het is.”

Verzekeraar, let op: betreft het een algemene voorwaarde of een kernbeding in de polisvoorwaarden?

Soms is een algemene voorwaarde een illusie: een bepaling die in de algemene voorwaarden (c.q. polisvoorwaarden) staat is niet altijd een algemene voorwaarde. Andersom is ook waar: soms is een bepaling in het lichaam van een overeenkomst of polisblad een algemene voorwaarde. Een onjuiste kwalificatie kan tot gevolg hebben dat onbedoeld dekking moet worden verleend. Aan de hand van recente jurisprudentie en literatuur zet ik uiteen hoe het zit en waarom e.e.a. van belang is en geef ik verzekeraars tips hoe de problematiek kan worden voorkomen.

Door Daan Baas, advocaat en partner bij Dirkzwager Legal & Tax

ALGEMENE VOORWAARDE EN DE RELEVANTIE HIERVAN

In de wet staat wat een algemene voorwaarde is (art. 6:231 sub a BW): “een of meer bedingen die zijn opgesteld teneinde in een aantal overeenkomsten te worden opgenomen, met uitzonderingen van bedingen die de kern van de prestaties aangeven, voor zover deze laatstgenoemde bedingen duidelijk en begrijpelijk zijn geformuleerd.”

Uit deze definitie kan afgeleid worden dat een bepaling die in de ‘algemene voorwaarden’ staat niet per se een algemene voorwaarde is. En tevens dat een bepaling die niet in de ‘algemene voorwaarden’ staat, maar bijvoorbeeld in het lichaam van een overeenkomst of op een polisblad, soms wel een algemene voorwaarde is. Algemene voorwaarden komen in allerlei hoedanigheden voor: eigen algemene voorwaarden van rechtspersonen, branchevoorwaarden (bijv. ALIB/Fenex/Metaalunievoorwaarden/RVOI/UAV/DNR/etc.), maar ook polisvoorwaarden.

Het is goed om te weten of een bepaling als een algemene voorwaarde kwalificeert, want afd. 6.5.3 BW geldt enkel voor algemene voorwaarden. Dit betreft de afdeling die regelt hoe algemene voorwaarden van toepassing worden verklaard en ter hand worden gesteld. Daarnaast regelt het o.a. de vernietigbaarheid van algemene voorwaarden. Al deze aspecten zijn belangrijke en in de praktijk voortdurend terugkerende verweermiddelen: zijn de algemene voorwaarden wel/niet van toepassing, wel/niet ter hand gesteld, wel/niet vernietigbaar?

KERNBEDING

Een kernbeding is géén algemene voorwaarde. Dit volgt uit de definitie van ‘algemene voorwaarde’, zie hiervoor. Bij een kernbeding gaat het om de essentialia van de overeenkomst zonder welke een overeenkomst bij gebreke van voldoende bepaalbaarheid van de verbintenissen niet tot stand komt (HR 19 september 1997, NJ 1998/6).



De relevantie om te weten of iets een kernbeding is, is het spiegelbeeld van de relevantie om te weten of iets een algemene voorwaarde is: afd. 6.5.3 BW is er niet op van toepassing, zodat er minder snel gebondenheid is, maar geen beroep kan worden gedaan op de beschermingsgronden. Voor toepasselijkheid van een kernbeding is wilsovereenstemming vereist (zie ook hierna).

KERNBEDING – VERZEKERING/POLISVOORWAARDEN

Ook in polisvoorwaarden kan een kernbeding voorkomen, en ook op een polisblad kan een algemene voorwaarde staan. Een stelregel is dat een bepaling een kernbeding is als het zo wezenlijk is dat het al dan niet deel uitmaken van de polisvoorwaarden de schadelast en premiestelling direct beïnvloedt. Hierbij kan gedacht worden aan

de primaire dekkingsomschrijving en de herbouwclausule (maar bijvoorbeeld niet aan de bereddings-/meldingsplicht).

Een vraag is of een dekkingsuitsluiting altijd een kernbeding is. De literatuur is hierover verdeeld. Zo beantwoordt prof. mr. Van Tiggele deze vraag bevestigend, omdat een dekkingsuitsluiting onder de primaire dekkingsomschrijving valt. Prof. mr. Hendrikse en prof. mr. Rinkes beantwoorden de vraag echter ontkennend, omdat er in beginsel sprake is van dekking, tenzij die dekking wordt verloren door een omstandigheid. Volgens hen valt dit onder verval van recht en dit is een (bekende) algemene voorwaarde.

Bij kernbedingen is vereist dat deze zijn aanvaard, zodat er minder snel sprake is van toepasselijkheid dan bij algemene voorwaarden. Een verzekeraar doet er dan ook verstandig aan om heel goed de consequenties te overzien (was wel sprake van aanvaarding?) voordat zij in rechte stelt dat sprake is van een kernbeding. Het voorgaande brengt met zich dat als polisvoorwaarden niet ter hand zijn gesteld, niet vernietigd kunnen worden voor zover het een zich daarin bevindend kernbeding betreft. Zowel voor een verzekeraar als een verzekerde is dit relevant om te onderkennen.

RECENTE JURISPRUDENTIE: WEL/NIET EEN KERNBEDING IN DE POLIS(VOORWAARDEN)

Ter illustratie van de problematiek zet ik drie recente uitspraken op een rij.

Zaak 1

In de zaak die leidde tot de uitspraak van de rechtbank Rotterdam van 13 mei 2020 (ECLI:NL:RBROT:2020:4380) betwistte de verzekeraar primair dat sprake is van een onder de verzekeringsovereenkomst gedekte schadegebeurtenis; het zinken van het schip als gevolg van het niet dichtdraaien van de afsluiter van de watergesmeerde schroefaslager valt, aldus de verzekeraar, niet onder één van de in de polisvoorwaarden specifiek of algemeen omschreven dekkingsomschrijvingen. De rechtbank oordeelt dat het bewuste artikel in de polisvoorwaarden betrekking heeft op de dekkingsomschrijving én voldoende duidelijk en begrijpelijk is geformuleerd, zodat het een kernbeding en geen algemene voorwaarde betreft. Zodoende faalt het beroep van verzekerde op niet-terhandstelling van de polisvoorwaarden.

Nu vaststaat dat sprake is van een kernbeding, is daarmee nog niet gezegd dat de verzekeraar op dit beding een beroep toekomt. Voor de toepasselijkheid daarvan is vereist dat zij bij het sluiten van de verzekeringsovereenkomst ervan uit mocht gaan dat verzekerde de inhoud van dit beding kende of behoorde te kennen en dat hij dit heeft willen aanvaarden. Als dat niet het geval is, kan er in beginsel niet gerechtvaardigd op worden vertrouwd dat met dit beding is ingestemd en is het beding niet overeengekomen. Een overeenkomst komt immers tot stand door aanbod en aanvaarding daarvan, hetgeen moet worden beoordeeld aan de hand van de wilsvrouwensleer zoals neergelegd in de artikelen 3:33 en 3:35 BW. In dit geval was sprake van aanvaarding, o.a. omdat de verzekerde de polisvoorwaarden voorafgaand aan het afsluiten van de verzekering heeft ontvangen.

Zaak 2

Het arrest van het Gerechtshof Arnhem-Leeuwarden van 12 mei 2020 (ECLI:NL:GHARL:2020:3747) signaleer ik omdat hierin de EU-richtlijn betreffende oneerlijke bedingen in consumentenovereenkomsten (93/13) aan de orde komt. Ter opfrissing: een rechter moet bij consumenten op grond van deze richtlijn ambtshalve toetsen of sprake is van een oneerlijk beding.

In deze kwestie was onbetwist sprake van kernbedingen die het verzekerde risico omschreven en de verbintenis van de verzekeraar afbakenen. Volgens overweging 20 van de considerans van voornoemde richtlijn kan zo'n kernbeding in geval van een verzekeringsovereenkomst niet het voorwerp van de beoordeling van het eventueel oneerlijke karakter zijn wanneer deze beperkingen in aanmerking worden genomen bij de berekening van de door de consument betaalde premie. Aan dit laatste wordt hier voldaan.

Volgens artikel 5 Richtlijn 93/13 en artikel 6:238 lid 2 BW moeten schriftelijke bedingen in overeenkomsten met consumenten steeds duidelijk en begrijpelijk zijn opgesteld. Het transparantievereiste moet ruim moet worden opgevat. O.a. omdat de verzekerde in deze kwestie vóór sluiting van de verzekeringsovereenkomst gemakkelijk kennis heeft kunnen nemen van alle verzekeringsvoorwaarden en de gevolgen daarvan, en omdat de verzekeraar hem in de loop van het elektronische aanvraagprocedure uitdrukkelijk en met zoveel woorden het springende punt opmerkelijk heeft gemaakt, voldoen de kernbedingen aan het transparantievereiste. Verzekerde haalt niet de hoge hindernis voor een geslaagd beroep op artikel 6:248 lid 2 BW (beperkende werking van redelijkheid en billijkheid).

Zaak 3

Ook in deze zaak (ECLI:NL:GHARL:2020:3730) is door het Gerechtshof Arnhem-Leeuwarden op 12 mei 2020 arrest gewezen.

Een eigenaar van een Audi S5 heeft een autoverzekering met brand- en diefstaldekking afgesloten. Op het polisblad staat dat brand is gedekt (met verwijzing naar een clausule in de polisvoorwaarden) en dat diefstal is gedekt in geval van een goedgekeurd track&tracesysteem. Kort na Kerst wordt de auto gestolen en enkele maanden later wordt deze brandend aangetroffen; er is een ramkraak mee gepleegd. De verzekeraar weigert dekking, want brand is niet gedekt na diefstal en diefstal is niet gedekt vanwege afwezigheid van een goedgekeurd track&tracesysteem en een abonnement op de alarmcentrale.

In twee polisvoorwaarden staat wanneer de verzekering eindigt en wanneer schade niet is verzekerd (lees: autodiefstal moet spoedig worden gemeld, schade is niet verzekerd voor iets dat wettelijk niet mag en schade wegens autodiefstal is enkel meeverzekerd indien sprake is van beveiliging met een goedgekeurd voertuigvolgsysteem). Volgens verzekeraar – die door het hof wordt gevolgd – kwalificeren deze als kernbedingen, volgens verzekerde niet. Relevant is dus de vraag of de kernbedingen zijn overeengekomen, nu art. 6:232 BW toepassing mist. Ook hier wordt weer gekeken naar de gewone regels die gelden voor de totstandkoming van overeenkomsten (art. 6:217 BW in verbinding met de artikelen 3:33, 35 en 37 lid 1 BW: het komt erop aan wat partijen over en weer hebben verklaard en

uit elkaars verklaringen en gedragingen, overeenkomstig de zin die zij daaraan in de gegeven omstandigheden redelijkerwijs mochten toekennen, hebben afgeleid).

De verzekerde had de polisvoorwaarden kunnen raadplegen door in te loggen met een speciale code. Niet is gebleken dat verzekerde voor de totstandkoming van de verzekeringsovereenkomst dan wel bij ontvangst van de polis heeft ingelogd. Ook anderszins staat niet vast dat polisvoorwaarden met daarin bedoelde kernbedingen aan verzekerde zijn verstrekt. In dit licht heeft de verzekeraar onvoldoende gesteld om met in achtname van de hiervoor genoemde maatstaf te kunnen concluderen dat tussen partijen de toepasselijkheid van de kernbedingen is overeengekomen.

Het verstrekende gevolg hiervan is dat de verzekeraar zich niet kan beroepen op de kernbedingen en gehouden is onder de verzekering uit te keren.

CONCLUSIE EN TIPS

Een bepaling die in de algemene voorwaarden staat is niet altijd een algemene voorwaarde. Andersom is ook waar: soms is een bepaling in het lichaam van een overeenkomst of polisblad een

algemene voorwaarde. Dit is van belang omdat enkel in geval van een algemene voorwaarde de beschermingsbepalingen van afd. 6.5.3 BW gelden. In rechte wordt door verzekerden geregeld gesteld dat polisvoorwaarden niet van toepassing zijn omdat deze niet ter hand zijn gesteld. Die stelling is echter niet altijd een panacee, omdat een kernbeding niet ter hand hoeft te worden gesteld (maar 'enkel' moet worden aanvaard).

Een verzekeraar doet er goed aan om heel goed de consequenties te overzien voordat zij in rechte stelt dat sprake is van een kernbeding, omdat het zonder aanvaarding ervan door verzekerde geen onderdeel is van de (verzekeringsovereenkomst). In dat geval loopt de verzekeraar het risico dat dekkingsuitsluitingen niet kunnen worden ingeroepen. Een andere tip voor verzekeraars om problematiek ter zake te voorkomen is om kernbedingen (zoals de primaire dekkingsomschrijving) op het polisblad, of nog beter: op het aanvraagformulier, te vermelden en de polisvoorwaarden voorafgaand aan het afsluiten van de verzekering aan verzekerde ter hand te stellen. ■





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

De rol van de verzekeraar in het bevorderen van contact tussen veroorzaker en slachtoffer

Door mr. Marinda Krijgsman

In veel letselschadezaken merken wij bij slachtoffers frustratie over het feit dat de veroorzaker nooit meer iets van zich heeft laten horen. Soms komt dit jaren nadat het ongeval heeft plaatsgevonden nog terug. “Een telefoontje of kaartje was al zo fijn geweest”. “De veroorzaker gaat gewoon door met zijn leven, terwijl ik nog steeds word geconfronteerd met de gevolgen”. Uit onderzoek blijkt dat het voor de emotionele verwerking van slachtoffers belangrijk – zo niet het belangrijkste – is dat de veroorzaker excuses aanbiedt, zich de gevolgen voor het slachtoffer realiseert en medeleven toont.

Wat maakt dat de drempel voor de veroorzaker vaak te groot is om contact op te nemen? In sommige gevallen is het onwil, maar vaker is het onzekerheid over wat te doen, het lastig vinden om de eigen fout te erkennen of angst om de juridische positie te schaden.

In 2014 is het boek *Excuses aan verkeersslachtoffers* gepubliceerd. Het boek is een uitwerking van een onderzoek naar de baten, de effectiviteit en de methoden van het aanbieden van excuses aan verkeersslachtoffers. Het onderzoek heeft een aantal belangrijke inzichten opgeleverd. Zo blijkt onder meer dat in zaken waarin de veroorzaker contact heeft opgenomen, het slachtoffer dit als positief heeft ervaren. Andersom geldt ook dat in gevallen waarin de veroorzaker geen contact opneemt, dit als negatief wordt ervaren door het slachtoffer. Er zijn zelfs aanwijzingen gevonden dat excuses leiden tot een soepeler verloop van de schadeafwikkeling en een minder grote behoefte aan vergelding bij het slachtoffer.

In het boek wordt ook gesproken over de verschillende methoden waarop contact tussen de veroorzaker en het slachtoffer kan worden bevorderd. Hierin lijkt wel van belang dat het initiatief tot contact uitgaat van de veroorzaker zelf en niet diens verzekeraar. Er worden zelfs een aantal conceptbrieven bijgevoegd die de verzekeraar aan de veroorzaker kan toesturen om het contact te bevorderen. De verzekeraar zou ook een deel van deze voorbeeldbrieven kunnen verwerken in de al bestaande eigen brief.

Marinda Krijgsman is expert bij Letselschade.com



mr. Marinda Krijgsman
078 6 443 440 mkrijgsman@letselschade.com

Overnamemonitor BHB Dullemond en Ratinginstituut Financieel Dienstverleners (RiFD)

Private-equityfondsen en verzekeraars domineren overnames intermediair

Elke maand vinden er twintig overnames plaats van kantoren die zijn gespecialiseerd in financieel advies. In 2019 was met overnames en participaties in de intermediaire adviesmarkt aan waarde bijna € 665 miljoen gemoeid. Private-equityfondsen én verzekeraars spelen hierin een hoofdrol. Dat blijkt uit de Overnamemonitor, die BHB Dullemond in samenwerking met het Ratinginstituut Financieel Dienstverleners (RiFD) heeft opgesteld. Het rapport geeft een overzicht van alle overnames en participaties in de intermediaire adviessector, verdeeld naar soort overname, waarde van de transactie en provincie.

De overnamegolf in de intermediaire adviesmarkt is volgens BHB Dullemond en RiFD veel groter dan uit publicaties in de pers blijkt. Zij hebben er over 2019 in totaal 239 geregistreerd. Het gaat om portefeuilleoverdrachten, aandelenoverdrachten en deelnames. De waarde van al deze transacties samen is € 665 miljoen. In dit bedrag zitten negen overnames/deelnames van boven de € 10 miljoen, waarvan twee zelfs (ver) boven de € 100 miljoen.

In 2019 hebben zich 239 transacties (*deal volume*) met advieskantoren voorgedaan. Op een totaal van circa 6.200 kantoren betekent dit een mutatiegraad van bijna 4%. De waarde van deze transacties (*deal value*) bedroeg bijna 665 miljoen euro. Een belangrijke kanttekening is dat twee grote deals, van boven de 100 miljoen euro in dit overzicht zijn opgenomen, melden de onderzoekers. Het gaat om de participatie die Five Arrows Principal Investments, de *private-equitytak* van Rothschild & Co, medio 2019 heeft genomen in Heilbron en de participatie van het Amerikaanse Acrisure in Raetsheren van Orden. Deze transacties vertegenwoordigen samen naar



schatting een waarde van 370 miljoen euro. Ze is daarmee goed voor meer dan de helft van de totale *deal value* over heel 2019.

Bovenstaand overzicht laat zien dat de meeste transacties (53%) zich bevinden in de *deal range* tot 250.000 euro. Kijkend naar de *deal value* maken deze transacties 4% uit van het totale volume. Negen deals van meer dan 10 miljoen euro zijn in 2019 goed voor 498 miljoen euro. Dat vertegenwoordigt 75% van de totale *value*. Van transacties groter dan één miljoen euro zijn er 26 geweest, in waarde goed voor 89% van het totaal.

DEAL VALUE

Groote transacties in euro	Aantal deals	%	Deal value	%
0- 250.000	126	53%	28.327.500	4%
250.000 - 1.000.000	86	36%	46.282.500	7%
1.000.000 - 5.000.000	12	5%	51.615.000	8%
5.000.000 - 10.000.000	5	2%	39.600.000	6%
> 10.000.000	9	4%	498.925.000	75%
Eindtotaal	239	100%	664.750.000	100%

DEAL SOORT

Deal soort	Aantal in 2019	%	Deal value	%	Gem. deal value
Portefeuilleoverdracht	185	77%	77.595.000	12%	419.432
Aandelenoverdracht	48	20%	114.487.500	17%	2.385.156
Deelnames	6	3%	472.667.500	71%	78.777.917
	239	100%	64.750.000	00%	2.781.381

De gemiddelde dealwaarde van alle overnames en participaties in 2019 is circa 2,8 miljoen euro. “Als we de twee topdeals niet meerekenen, resteert een gemiddelde bedrag per transactie van 1,24 miljoen euro. In veruit de meeste gevallen bestaat een transactie uit een zogeheten portefeuilleoverdracht (activa/passiva transactie). Het aandeel van dit type *deal* is 77%. Daarbij is de gemiddelde *deal value*, zoals te verwachten, laag: rond de 420.000 euro”, aldus DHB Dullemond en RIFD.

In één op de vijf gevallen is sprake van een aandelenoverdracht. De gemiddelde waarde van dergelijke transacties is met circa 2,4 miljoen euro veel hoger. Het aantal deelnames is beperkt. Dit gebeurt voornamelijk door private equity-partijen. Het gaat vaak wel om forse transacties. Toch zijn de participaties van Five Arrows in Heilbron en Acrisure in Raetsheren zelfs binnen deze categorie nog uitzonderlijk omvangrijk.

RECHTSVORM EN SOORT TRANSACTIE

Rechtsvorm	% aantal deals	% deal value
Besloten Vennootschap	45%	80%
Eenmanszaak	40%	12%
V.O.F.	15%	8%

Het merendeel van de deals is klein en wordt gedaan in de vorm van een portefeuilleoverdracht. Kleinere bedrijven kiezen veelal voor de rechtsvorm eenmanszaak of VOF. 55% van de transacties vindt plaats bij deze rechtsvorm en kan enkel in de vorm van een activa/passiva transactie. Toch is het opvallend dat 77% van de transacties een portefeuille-transactie is. Kennelijk kiezen diverse adviseurs met een besloten vennootschap toch voor verkoop op basis van activa/passiva.

VERDELING OVER DE PROVINCIES

Verdeling per provincie	Aantal deals	Value deals*
Noord-Brabant	21%	32%
Noord-Holland	21%	19%
Zuid-Holland	13%	12%
Friesland	5%	10%
Drenthe	4%	7%
Limburg	9%	7%
Utrecht	9%	6%
Gelderland	9%	4%
Groningen	5%	2%
Overijssel	3%	1%
Zeeland	1%	0%

* exclusief de deals > 100 miljoen

De provincies Noord-Brabant, Noord-Holland en Zuid-Holland zijn in Nederland dominant als het gaat om deal volume en *deal value*. “Gezien hun omvang is het niet vreemd dat zij deze posities innemen op de ranglijst. Opvallend is echter dat de grote provincie Gelderland achterblijft qua dynamiek. Met opnieuw de kanttekening

dat wanneer we Heilbron (met het hoofdkantoor in Doetinchem) zouden meenemen, Gelderland direct op plaats 1 zou staan”, aldus het rapport.

TOP 10

Een tiental partijen is goed voor 80% van de totale *deal value*. De top 10 wordt gedomineerd door private-equityfondsen en verzekeraars. Tot de eerste groep behoren onder meer Five Arrows Principal Investments, Acrisure en Söderberg & Partners. Verzekeraars die in 2019 actief waren in overnames/participaties zijn De Goudse, ASR en Aegon Growth Capital. Daarnaast zijn volmachtkantoren actief in de aankoop van advieskantoren, waaronder Veldsink, VKG/ASR, Nedasco/Aegon en Heinenoord (Qmulus F; zij vertegenwoordigen 34% van het dealvolume

De onderzoekers noemen het opvallend dat de Top 10 van kopers wordt beheerst door private-equitypartijen en verzekeraars. Verder valt op dat er 17 volmachtkantoren zijn die kantoren kopen. Zij vertegenwoordigen 34% van het dealvolume (exclusief de deals boven 100 miljoen euro).

TOP DEAL VALUES

Categorie	Volume	%
Top 10 (cumulatief)	533.000.000	80%
Top 20 (cumulatief)	583.000.000	88%
Rest van de kopers	81.750.000	12%
	664.750.000	

De Top 10 dealmakers zijn goed voor 80% van de deal value., die na de Top 10 snel afneemt. Dit is te zien aan het aandeel van de Top 20. Dat is met 88% maar 8%-punt meer. In de Top-20 komen we namen tegen als SAA en Quintes (*private equity*). In aantallen zijn overnames door strategische partijen nog steeds het hoogste. Maar kijken we naar deal volume dan is de gemiddelde overnamesom bij private-equitybedrijven en verzekeraars substantieel hoger. Zij doen samen een totale deal value van 472 miljoen euro, oftewel 71% van het totaal”, aldus de onderzoekers. ■

Klik hier voor het volledige rapport:

<https://ratinginstituutfd.nl/wp-content/uploads/2020/07/20200701-Overnamemonitor-juli-2020-RIFD.pdf>