

# RISK & BUSINESS



VAKBLAD VOOR RISICOMANAGEMENT EN -FINANCIERING

## In deze uitgave

- 2** “Elk risico moet een kans op winstgevendheid hebben.” Interview met MS Amlin’s Country Manager Gielijn Arends.
- 5.** Managementteam Schadeverzekeringen van Meijers ziet gezamenlijke opdracht voor verzekeraars en makelaars om juist nu klanten niet in de steek te laten.
- 8.** Bijdrage HDI Global: “Samen maken we risico’s beheersbaar.”
- 10.** De (ver)harde verzekeringsmarkt: een verharding van de relatie verzekerde – verzekeraar? Artikel van de hand van Martina Smit & Irini Dalpi (Van Steenderen MainportLawyers).



- 12.** Oproep aan NARIM-leden om meer uit hun schulp te kruijen. Verslag van het NARIM Congres 2020.
- 14.** Zurich Benelux komt met Trauma Hulplijn voor werkgevers en werknemers na (arbeids)ongevallen.
- 17.** TÜV Nederland gaat zich met speciale divisie nadrukkelijk richten op verzekeringsmarkt voor risico-inspecties.



- 20.** Anders kijken, denken en doen om langlopende letselschadezaken te voorkomen. Verslag van de kennisbijeenkomst Platform Personenschade.
- 23.** Rapport onderzoek Universiteit Utrecht: Meer dan één oorzaak langlopende letselschadezaken.
- 25.** Anneke Kooiman eerste Nederlandse vrouw in IUMI-bestuur. Een interview met een transportvrouw in hart en nieren.
- 28.** IUMI Congres 2020: Interview president Richard Turner, wereldwijde cijfers transportverzekeringssector en belang schadepreventie.
- 32.** De samenwerking tussen Holland Herstel Groep en MainPlus.



- 33.** FERMA-president Dirk Wegener: “We staan aan de vooravond van een nieuw tijdperk voor risicomanagement.”
- 34.** FERMA European Risk Manager Report 2020
- 35.** Polygon start vanwege groeiende vraag met aparte servicelijn voor grote en complexe schades.
- 38.** SAR-pagina: Johan Zwaanswijk (NIBE-SVV) over het A-Actualiteitenprogramma.

Jan van Stigt Thans



## Een pittig renewal-seizoen

‘Het belooft een pittig *renewal*-seizoen te worden’, stelt HDI Global’s *Managing Director* Sharon van Herel, in deze extra dikke 40-pagina’s tellende uitgave van Risk & Business Magazine. Een uitgave die voor een groot deel in het teken staat van de ‘harde markt’, de periodieke marktcyclus die de gemoederen in co-assurantieland na velen jaren van afwezigheid al zeker voor het derde achtereenvolgende jaar danig bezighoudt.

In maar liefst vijf (!) artikelen wordt hieraan aandacht besteed en geven verzekeraars en makelaars afzonderlijk van elkaar hun visie op de huidige marktontwikkelingen, de manier waarop partijen daar invulling aan geven en de impact daarvan op hun beleid, werkzaamheden en onderlinge relatie. Daarnaast laat NARIM-voorzitter Adri van der Waart zich in een verslag over het NARIM-Congres hierover uit en belichten twee advocaten de (mogelijke) juridische gevolgen van de verharding voor de relatie verzekerde -verzekerde.

Het zal niemand vreemd in de oren klinken dat met name de standpunten van enerzijds makelaars en klanten en anderzijds verzekeraars nogal uiteen lopen. Waar de een vindt dat premieverhogingen, dekkingsbeperkingen en -uitsluitingen en meer preventieve eisen onvermijdelijk zijn om rendabel te kunnen ondernemen, heeft de ander daar meer dan eens een andere mening over. De klant wil natuurlijk een zo breed mogelijke dekking voor een zo laag mogelijke prijs en de verzekeraar wil zo min mogelijk risico lopen en een zo groot mogelijke kans op rendement. Op zich plausibele argumenten voor beiden.

Dat neemt niet weg dat de verzekeringsbranche ook zoiets heeft als een maatschappelijke verantwoordelijkheid: de ‘taak’ om het voor bedrijven mede mogelijk te maken om te ondernemen door hun (financiële) bedrijfsrisico’s te kunnen laten afdekken. De wil en intentie om continu te zoeken naar adequate verzekeringsoplossingen moet bij alle partijen voorop staan. Wat dat betreft gloort er hoop aan de horizon, aangezien beide ‘kampen’ in deze uitgave los van elkaar aangeven daartoe bereid te zijn en zich uitspreken om met het oog daarop de samenwerking met elkaar aan te willen gaan om risico’s zoveel mogelijke beheersbaar en verzekeraar te maken. Ze hebben dit jaar nog 62 dagen om de daad bij het woord te zoeken.



**Gielijn Arends, Country Manager bij MS Amlin:**

# “Elk risico moet een kans hebben op winstgevendheid, direct of na premie- en/of conditie-aanpassingen”

*Gielijn Arends, Country Manager bij één van de leidende verzekeraars op de Nederlandse coassurantiemarkt MS Amlin, voorspelt andermaal een druk, maar interessant najaar op de zakelijke verzekeringsmarkt. “Wij voorzien wederom een uitdagende renewal-periode, waarbij met name voor brandrisico's een premie-aanpassing over de breedte van de portefeuille mogelijk noodzakelijk is. “Het is onze insteek om samen met makelaar en klant altijd een passende verzekeringsoplossing te vinden. Daarbij is, net als in voorgaande jaren, de kwaliteit van het risico en daarmee de kans op winstgevendheid leidend. Helaas is het niet te voorkomen dat er voor bepaalde risico's en klantsegmenten geen oplossing kan worden geboden. De grens aan risicosolidariteit nadert waardoor risico's buiten de boot kunnen vallen.”*

Gielijn Arends doorliep de Hogere Zeevaartschool en werkte daarna enkele jaren bij het bergingsbedrijf Smit. In 1997 maakte hij de overstap naar expertisebureau Touw en werkte hij vijf jaar als maritiem schade-expert. In 2002 trad hij in dienst van Fortis Corporate Insurance (FCI), voorloper van het huidige MS Amlin, waar hij zich op de transportafdeling zowel bezighield met *underwriting* als claims. Op een korte periode bij Aon na (2008-2009) werkt hij sindsdien bij deze verzekeraar, alwaar hij in de zomer van 2014 werd aangesteld als algemeen directeur/Country Manager.

Het afgelopen jaar boekte MS Amlin in Nederland een omzet van 200 miljoen euro. Dit is exclusief die van het maritieme volmachtbedrijf. Daarvan komt ongeveer de helft van de omzet uit de zakelijke autoverzekeringsmarkt (wagenparken), die vooral tot stand komt via het volmachtkanaal. De overige omzet is afkomstig uit *Casualty*-verzekeringen (AVB, beroepsaansprakelijkheid, cyber, collectieve ongevallen, circa 35%) en *Property* (brand, bedrijfschade, computer, elektronica en machinebreuk, circa 15%). Het maritieme volmachtbedrijf biedt daarnaast een breed palet aan verzekeringsoplossingen aan, waaronder goederen, (zee)casco, binnenvaart, vervoersaansprakelijkheid, landmateriaal, jachten, P&I en *Charters Liability*).

## GROEI

MS Amlin maakt de afgelopen jaren een gestage groei door met gemiddeld zo'n 4,5% per jaar. Daarbij is volgens Arends de autoportefeuille harder gegroeid dan de brandtekening en zit 'Casualty' mooi op het genoemde jaarlijkse groeipercentage. Wat de distributiekanaalen betreft, is het volmachtkanaal de afgelopen jaren harder gegroeid dan de rest, wat mede voortvloeit uit de bewuste keuze meer balans aan te brengen in de portefeuille en zich via volmachten meer te richten op de bediening van de MKB-markt.



*Gielijn Arends: “Onze insteek is samen met makelaar en klant een passende verzekeringsoplossing te vinden. Daarbij is onze filosofie heel duidelijk. Om een risico in dekking te nemen, moet er een kans op winstgevendheid zijn. Hiervoor kunnen enkele aanpassingen in de prijs, voorwaarden en/of preventieve maatregelen nodig zijn teneinde het risico alsnog aanvaardbaar en derhalve rendabel te maken.”*

Waarom is die groei de afgelopen jaren toe te schrijven? Arends wijst behalve op de verhardende markt, waardoor de premies op een hoger niveau zijn gekomen, met name naar de medewerkers. “Zij hebben kennis van zaken en kunnen op inhoud en relatie de verbinding maken met de verschillende distributiekanaalen: volmachten, makelaars en provinciale tussenpersonen. Voor elk

segment heb je andere vaardigheden nodig. Ik durf te stellen dat we beide zaken goed met elkaar kunnen combineren en dat we in de markt gekend en erkend worden om onze expertise op alle fronten. We weten precies wat we wel en wat we niet kunnen en wat we wel en niet dekken.”

### ZOEKEN NAAR PASSENDE OPLOSSINGEN

Hij licht dat desgevraagd als volgt toe: “Onze insteek is samen met makelaar en klant een passende verzekeringsoplossing te vinden. Daarbij is onze filosofie heel duidelijk. Om een risico in dekking te nemen, moet er een kans op winstgevendheid zijn. Hiervoor kunnen enkele aanpassingen in de prijs, voorwaarden en/of preventieve maatregelen nodig zijn teneinde het risico alsnog aanvaardbaar en derhalve rendabel te maken. In de huidige harde markt, waarin verzekeraars selectiever risico's accepteren, bepaalde minimumpremies hanteren of zich zelfs uit bepaalde segmenten terugtrekken, krijgen we steeds vaker risico's aangeboden van klanten die willen overstappen. In veel gevallen slagen we erin door met een voor alle betrokken partijen acceptabel voorstel te komen, maar soms lukt dat niet.”

Over de komende renewalstrategie van MS Amlin zegt Arends: “Met name bij Brand is deze relevant, al zien we inmiddels ook de *Casualty*-markt verharderen. Wij voorzien wederom een uitdagende *renewal*, waarbij een premie-aanpassing over de breedte van de portefeuille mogelijk noodzakelijk is. We zijn druk bezig onze aanpak te communiceren en de voorstellen tijdig bij onze makelaars en volmachten te hebben. Dit zal ons helpen om in het vierde kwartaal onze handen vrij te hebben voor nieuwe aanvragen. Net als voorgaande jaren is de kwaliteit van het risico daarbij leidend en zullen ook wij voor bepaalde klantensegmenten geen oplossing kunnen bieden.”

### (ON)VERZEKERBAARHEID

Vanuit klant- en makelaarszijde is er de laatste tijd, onder meer in de verschillende vakmedia en op (online) congressen, kritiek te beluisteren op de opstelling van verzekeraars in de huidige sterk verhardende markt. Arends zegt begrip te hebben voor de moeilijke marktfaase waarin verzekerde bedrijven zich momenteel bevinden: zij worden geconfronteerd met stijgende premies, dekkingsbeperkingen, een beperkter aanbod aan risicodragers en met verzekeraars die zich gedeeltelijk of zelfs helemaal uit bepaalde branches en bedrijfssegmenten terugtrekken. “Maar dat is nu eenmaal inherent aan de marktwerking, waarin van oudsher harde en zachte markten elkaar afwisselen.”

Na jaren van een, ten opzichte van de risico's, relatief laag premieniveau waren volgens hem de recente premie- en andere aanpassingen absoluut noodzakelijk om tot resultaten te komen die de

## De grens aan risicosolidariteit nadert waardoor risico's buiten de boot kunnen vallen



*“Alleen met prijs- en dekkingsaanpassingen kom je er doorgaans niet. Klanten zullen in mijn ogen marktbreed meer bereid moeten zijn om te investeren in het beter verzekeraar maken van hun ondernemingsrisico's”*

vereiste solvabiliteit ondersteunen. “Alleen met prijs- en dekkingsaanpassingen kom je er doorgaans niet. Klanten zullen in mijn ogen marktbreed meer bereid moeten zijn om te investeren in het beter verzekeraar maken van hun ondernemingsrisico's”, benadrukt Arends, die hieraan toevoegt dat vandaag de dag hiervoor steeds meer data en risico-informatie beschikbaar is.

“Dat maakt de risicoselectie fijnmaziger en vergroot de kans dat risico's niet (meer) verzekeraar zijn. De grens aan risicosolidariteit nadert zo langzamerhand. Hierdoor dreigen sommige risico's buiten de boot te vallen, bijvoorbeeld in bedrijfstakken als de recyclingsbranche, de voedingsmiddelensector en de houtindustrie. Er wordt door makelaars en klanten vaak als tegenargument aangevoerd dat geen gehele bedrijfstakken van dekking moeten worden uitgesloten, maar dat risico's individueel moeten worden beoordeeld. Dat is te makkelijk gedacht. Om bedrijfstakken goed te kunnen bedienen, heb je toch bepaalde specialisten op die terreinen nodig en voldoende schaal.”

### CORONA EN ANDERE TRENDS

Er is nog een andere belangrijke trend en ontwikkeling waaraan niet kan worden voorbijgegaan: Corona. Arends: “Mede door de eerdere ervaringen van onze Franse collega's waren we hiervoor goed voorbereid, hebben we het crisisteam snel opgetuigd en de juiste voorzieningen getroffen om onze werkzaamheden vanuit huis voort te zetten en daarbij vooral ook oog te hebben voor het welzijn van onze medewerkers. Daarbij was in het begin vooral de communicatie cruciaal. Ik ben positief over videobellen waardoor vergaderingen zelfs effectiever verlopen dan normaal en het massaal thuiswerken is beter gegaan dan verwacht.”

Dat de medewerkers vrijwel probleemloos door hebben kunnen werken zoals ze gewend waren, heeft Arends in positieve zin het meest verrast. “Ik denk dat iedereen misschien zelfs wel wat efficiënter is geworden, omdat er meer gelegenheid was om achter de computer te zitten vanwege het ontbreken van reistijd naar klanten, vergaderingen, seminars of andere events. Ook het grote begrip bij onze klanten heb ik als positief ervaren. Het *face-to-face* contact met hen, maar ook met collega's mis ik eerlijk gezegd wel enorm. Het is verdraaid lastig een goed alternatief te vinden voor het persoonlijke contact met collega's en klanten. Je moet de informele contacten zien te formaliseren”, aldus Arends, die zegt te verwachten dat de huidige situatie nog wel even zal aanhouden, al denkt hij desgevraagd wel dat er na de komst van een vaccin zeker ook weer grote markt evenementen kunnen gaan plaatsvinden.



## Wij voorzien wederom een uitdagende renewal, waarbij een premie-aanpassing over de breedte van de portefeuille mogelijk noodzakelijk is

“De mate van thuiswerken zal blijvend veranderen. Je komt vooral naar kantoor om samen met collega’s aan zaken te werken of voor het informele contact. Met z’n allen weer werken op kantoor zoals het was, daar geloof ik eerlijk gezegd niet in. Dat betekent dat je als bedrijf bijvoorbeeld moet gaan nadenken over de functie, inrichting en omvang van het kantoor, maar ook over het aansturen van een organisatie op afstand en hoe de cultuur en gemeenschappelijke waarden te borgen.”

### POSITIEF TOEKOMSTBEELD

Waar staat MS Amlin over drie jaar? Arends is positief gestemd. “Ik verwacht dat we de komende jaren onze gestage groei van de afgelopen tijd kunnen doortrekken: met circa 5% per jaar. In de eerste plaats door de banden met ons groeiende bestand aan distributiepartners en de service die we hen en hun klanten kunnen bieden. Ik ben ervan overtuigd dat de verhardende markt en de terugtrekkende bewegingen van sommige verzekeraars ons bedrijf kansen biedt. Door onze kennis van bedrijfstakken en hun specifieke risico’s kunnen wij samen met makelaars en klanten in verreweg de meeste gevallen wel tot een adequate verzekeringsoplossing komen, al dan niet tegen aangepaste premies, aangescherpte voorwaarden en/of extra preventieve maatregelen. Daarnaast denk ik samen met onze distributiepartners meer doelgroepprogramma’s te kunnen ontwikkelen en aan te kunnen bieden aan hun klanten en blijven we kijken naar nieuwe producten die aansluiten bij de wensen van verzekerde bedrijven. Dat is iets waarin wij al vele jaren voorop proberen te lopen”

Wat kunnen en mogen klanten van jullie verwachten? “Een consistent beleid en een langetermijnrelatie, wat zowel de makelaar, de gevolgmachtigde als hun klanten continuïteit biedt. We zijn bovendien een partij die meedenkt over oplossingen, mits risico’s rendabel zijn of zo gemaakt kunnen worden. Zo werken we momenteel hard aan onze automatisering om de MKB-markt via *pools*, *online portals* en *pricing tools* beter en efficiënter toegankelijk te maken.”

### STAPPEN MAKEN

Tot slot, wat zou je de (coassurantie)markt mee willen geven? Arends: “In de eerste plaats is het belangrijk dat we met z’n allen het klantbelang goed in de gaten houden. Als markt hebben we een bepaalde verantwoordelijkheid om met oplossingen te blijven komen die bedrijven de zo noodzakelijke continuïteit bieden. Dat moeten we als markt met elkaar zien te klaren en niet aan een paar verzekeraars overlaten”, aldus MS Amlin’s *Country Manager*, volgens wie marktpartijen meer de discipline moeten hebben om te controleren of verzekerde bedrijven daadwerkelijk de gevraagde preventieve en risicobeperkende aanbevelingen daadwerkelijk opvolgen. “Nu stelt vaak de één aanvullende eisen voor, maar anderen weer niet.”

Arends noemt daarnaast als voorwaarde voor succes als branche stappen te zetten om (nog) efficiënter, rationeler en meer gestandaardiseerd te werken. “Met elkaar is daar als branche meer uit te halen dan als verzekeraars individueel.” Een ander voortdurend punt van aandacht verdient in zijn ogen het behouden en vinden van goede medewerkers. “Daarin ligt naar mijn mening de grootste uitdaging, zowel voor ons als voor de gehele markt. We vissen nu eenmaal met z’n allen in dezelfde vijver. Wij zullen als MS Amlin in elk geval de komende jaren nog meer investeren in het vinden en het opleiden van jonge mensen tot verzekeringsprofessionals. Daartoe hebben we onder meer nauwe contacten met universiteiten en hogescholen,” aldus Arends, die daarbij aangeeft zeker niet alleen naar juristen te kijken. “Diversiteit en inclusiviteit wordt naar mijn stellige overtuiging steeds belangrijker en mede daarom zoeken we mensen met verschillende (opleidings)achtergronden en vaardigheden, zoals het goed en flexibel kunnen inspelen op de vele veranderingen waarmee we ook in de verzekeringsmarkt mee te maken krijgen.” ■



# TROOSTWIJK



# Burghgraef van Tiel & Partners

## Gedegen advies op basis van ervaring, kennis en data



Taxaties



Contra expertises



Vastgoedadvies



Onderzoek



Risicoinspecties

troostwijk.nl

088 666666

risicoinspecties.nl

**Amsterdam, Rotterdam,  
Groningen, Eindhoven**



## Managementteam Schadeverzekeringen van Meijers ziet gezamenlijke opdracht voor makelaars en verzekeraars

# “Verzekeraars kunnen juist nu onze klanten niet in de steek laten”

Al meerdere jaren een verhardende markt en daar komt bovendien de Corona-pandemie bij met haar grote impact voor elke onderneming, zowel financieel als organisatorisch. Het zijn niet de leukste tijden voor bedrijven, die soms klap op klap krijgen. Bij Meijers kunnen ze daar over meepraten. “Het is al enkele jaren een harde verzekeraarsmarkt. De markt verhardt niet alleen in premie, condities en aanbod maar ook qua schadebehandeling. Dat vraagt van ons dat we bikkelhard moeten werken om het beste uit de markt te halen voor onze klanten”, zo komt naar voren uit een interview met het sinds 1 oktober jl. weer op volle sterkte zijnde Schadeverzekerings Managementteam van Meijers onder leiding van Chief Brokerage Officer Ton Stalenhoef. Het MT Schadeverzekeringen bestaat uit de managers Pieter van Rossum (Brand), Dimitri Molenkamp (Transport), Roberto Ramdin (Aansprakelijkheid) en David Dresden (Schade). Zij zien in de huidige markt een gezamenlijke opdracht weggelegd voor zowel makelaars als verzekeraars. “We kunnen juist nu, in de huidige extra moeilijke tijden, onze klanten niet in de steek laten.”



Het MT Schadeverzekeringen van Meijers: achter v.l.n.r Dimitri Molenkamp, Pieter van Rossum en Ton Stalenhoef; voor David Dresden en Roberto Ramdin. “Klanten weten ook wel hoe de financiële situatie bij verzekeraars is en begrijpen dat maatregelen soms nodig zijn. Premieverhogingen zijn tot op zekere hoogte acceptabel, zo ook beperkingen van de dekking. Maar ze hebben er geen begrip voor dat een verzekeraar bij wie ze soms jarenlang zijn verzekerd zich uit een bepaald marktsegment terugtrekt, zeker bij een individueel goede schadehistorie. Dat is voor hen onverteerbaar.”

De meeste gesprekspartners lopen al geruime tijd mee in de verzekeringsbranche en zijn derhalve bekend met het fenomeen ‘harde markt’. Stalenhoef: “Verzekeraars zien marktbreed weliswaar hun resultaten verbeteren, maar die in de grootzakelijke markt blijven volgens hun nog achter. Een ‘harde markt’ is ons dan ook niet

vreemd. In de brandmarkt is al twee jaar sprake van een verharding en die trend is nu ook doorgezet naar de branches beroepsaansprakelijkheid, *financial lines* en transport, alleen nog niet in die mate als bij brand. Premies gaan omhoog, dekkingen worden beperkt en de *risk-appetite* bij verzekeraars wordt minder waardoor



de beschikbare tekencapaciteit terugloopt. Weliswaar komt er ook nieuwe capaciteit bij, maar die is onvoldoende om het verlies van de capaciteit van terugtrekkende aanbieders te compenseren.” Bovendien is er volgens hem door de toenemende consolidatie steeds minder te kiezen. “Voor ons als makelaar is het enerzijds de uitdaging om de juiste capaciteit te vinden en anderzijds is het de taak om de vaak minder leuke boodschap aan onze klanten te brengen. Zeker als zij het door Corona al extra moeilijk hebben en nu soms klap op klap krijgen. Dat is een hels dilemma. Het is bikkelhard werken om het beste uit de markt te halen voor onze klanten.”

Dat neemt volgens schademanager Dresden niet weg dat de huidige markt vakmatig gezien juist enorm boeiend en interessant is. Als je je ooit als makelaar kunt waarmaken, dan is het nu. Als je het vak nu niet leuk vindt, dan moet je een ander vak kiezen!” Zijn collega's binnen het MT van Meijers knikken instemmend.

## BRAND

Hoe zijn de ontwikkelingen per branche? Pieter van Rossum, van de zomer overgekomen van Willis Towers Watson, spreekt van een verdergaande verhardende markt. “Het is, zoals eerder gezegd, al enkele jaren een verzekeraarsmarkt. Dat gaat verder dan alleen premieverhogingen; ook condities worden beperkt en er worden meer preventie-eisen gesteld. Bijna alle polissen zijn weer opgezegd. Onderschat niet dat voor het overgrote deel van de ondernemingen de brandpremies het grootste deel van het verzekeringsbudget opslokken. Bij een premieverhoging met 15% gaat het dan ook meteen om forse geldbedragen. Na drie jaren op rij van premieverhogingen is naar mijn mening de technische risicoprijs inmiddels dan ook wel in zicht. Dit laat onverlet de behoefte van verzekeraars om de huidige opgaande trend voorlopig nog vast te houden.”

Aan de andere kant zegt hij blij te zijn met de komst van nieuwe risicodragers en de hernieuwde interesse van verzekeraars op de brandmarkt. Als makelaar willen we natuurlijk zoveel mogelijk keus voor onze klanten” aldus Meijers's nieuwe brandmanager, die desgevraagd *recycling, food*, opslagrisico's en nieuwe risico's als zonnepanelen als knelpunten noemt.

## TRANSPORT

Dimitri Molenkamp geeft aan dat de transportmarkt traditioneel de brandmarkt volgt. “We hebben dit jaar echt een verharding zien ontstaan. Niet per definitie aan de premiekant, maar meer in de vorm van terugtrekkende capaciteit en de toenemende informatievraag, mede gevoed door *compliance*. Gaat alles wel volgens de regels? Ik verwacht dat er met name aan de productkant veel gaat gebeuren qua voorwaarden en condities, bijvoorbeeld bij aanbouw, casco en grotere kranen. Bovendien is de capaciteit voor opslagrisico's echt minder geworden en is het steeds minder mogelijk om evenementenrisico's te verzekeren. Dan ligt onverzekerbaarheid op de loer. Al is het een voordeel dat bij transport er nog best veel 100% -of 50%-50% dekkingen mogelijk zijn”, aldus de manager Transport, die daarnaast pleit voor een meer gelijke marktaanpak op het gebied van Covid en cyber-clausules. “Je ziet verschillende meningen en versies circuleren. Hier ligt mijns inziens een taak



*“De verzekeringsbranche is gebouwd op de solidariteitsgedachte. We hebben ook een maatschappelijke verantwoordelijkheid en moeten met elkaar meer kijken naar oplossingen dan naar uitsluitingen. De huidige verhardende markt biedt in combinatie met de Corona-problematiek zowel makelaars als verzekeraars een uitgelezen kans om hun meerwaarde te laten zien.”*

voor marktpartijen om hier samen met de VNAB meer uniformiteit in aan te brengen.”

## AANSPRAKELIJKHEID

Per 1 oktober jl. wordt de afdeling Aansprakelijkheid aangestuurd door Roberto Ramdin.” Ook in deze markt wordt deze *renewal*-periode vrijwel alles opnieuw beoordeeld. De premies gaan omhoog (het meest bij D&O-verzekeringen), dekkinglimieten gaan per verzekeraar omlaag. Nieuwe risico's worden kritischer beoordeeld en verzekeraars vragen meer verlengingsinformatie op. Alleen een jaarverslag en een organogram is niet meer voldoende. Ook willen verzekeraars weten welke impact Covid-19 heeft op de bedrijfsvoering van de klanten.” Als positief punt noemt hij dat er wel voldoende aanbieders beschikbaar zijn op dit moment. “Op de AVB zien we voornamelijk dat er kritischer wordt gekeken naar de internationale programma's, vooral bij aan de VS gerelateerde risico'. Vaak is vooralsnog een premieverhoging voldoende, al wordt er daarnaast aan de voorwaarden gewerkt, zij het nog niet noemenswaardig. Nadrukkelijk vinden wij het opnemen van een faillissementsuitsluiting bij D&O-polissen volstrekt onacceptabel. Dat is een van je grootste zekerheden die een bestuurder in privé krijgt.”

## OOK VERHARDING BIJ SCHADE

David Dresden, die leiding geeft aan het schadeteam, constateert in de praktijk van alledag dat niet alleen aan de acceptatiekant het spel harder wordt gespeeld, maar ook in schadebehandeling. Hij licht toe: “We zien soms een wat meer rigide houding bij beoordeling van de polisdekking, een jammerlijke en zorgelijke ontwikkeling. Als verzekeraars slechte resultaten hebben, dan snap ik dat ze aan de knop van de premie draaien, maar de schadebeoordeling moet objectief blijven. Contract is contract. Slechte resultaten moeten niet in het schadeproces infiltreren.”

Aan de andere kant maakt dat volgens hem zijn taak als makelaar belangrijker en de uitdaging groter. “Nu kun je je klanten goed servicen door middel van een vlotte, eerlijke schadebehandeling. Gelukkig zijn er genoeg verzekeraars die dat gevoel ook hebben. Het helpt dat het contact met verzekeraars goed is, maar ik zie helaas

ook dat het gat tussen verzekerde en verzekeraar groter wordt. De klant heeft behoefte aan liquiditeit en dus aan een snelle schadebeoordeling en -uitkering. Maar verzekeraars hebben het (te) druk en dat loopt uit elkaar. Het individueel schadedossier duurt daardoor langer, een trend die al een aantal jaren aan de gang is.”

## KNELPUNTEN

Wat zijn resumerend de belangrijkste knelpunten? De vijf gesprekspartners zeggen een verminderde capaciteit waar te nemen, premieverhogingen, meer clausulering en dekkingsbeperkingen. Tal van risico's dreigen volgens hen onverzekerbaar te worden.

“Klanten weten ook wel hoe de financiële situatie bij verzekeraars is en begrijpen dat maatregelen soms nodig zijn. Premieverhogingen zijn tot op zekere hoogte acceptabel, zo ook beperkingen van de dekking. Maar ze hebben er geen begrip voor dat een verzekeraar bij wie ze soms jarenlang zijn verzekerd zich uit een bepaald marktsegment terugtrekt, zeker bij een individueel goede schadehistorie. Dat is voor hen onverteerbaar”, benadrukt Stalenhoef.

De vier andere leden van het Managementteam Schadeverzekeringen sluiten zich daarbij volmondig aan. De focus moet volgens hen liggen op continuïteit. “Onze verzekeringsbranche is gebouwd op de solidariteitsgedachte. We hebben ook een maatschappelijke verantwoordelijkheid en moeten met elkaar meer kijken naar oplossingen dan naar uitsluitingen. De huidige verhardende markt biedt in combinatie met de Corona-problematiek zowel makelaars als verzekeraars een uitgelezen kans om hun meerwaarde te laten zien. Door hun klanten bij te staan en ze door de moeilijke tijden heen te loodsen. Al zijn er gelukkig ook bedrijven die minder hard geraakt worden door Corona of het zelfs juist heel goed doen.”

Wat kunnen en mogen klanten juist nu van Meijers verwachten? Dresden: “Dat we hen op alle fronten met raad en daad terzijde staan op die momenten dat ze ons het hardste nodig hebben.” Van Rossum: “Wij kunnen als makelaars de markt niet direct veranderen omdat we zelf geen capaciteit kunnen leveren. Daarom zetten we alles op alles in om verzekeraars ertoe te bewegen om voldoende capaciteit beschikbaar te stellen en, in nauw overleg met ons en de klant, naar oplossingen te zoeken om de risico's van

onze klanten alsnog verzekerd te krijgen.” Stalenhoef vult aan: “Ze mogen verder van ons verwachten dat we constant werken aan het verder verbeteren van onze dienstverlening. Zo hebben we onze administratieve processen onder de loep genomen en waar we dingen kunnen automatiseren doen we dat ook. Daarnaast hebben we vanwege de groei het afgelopen jaar nieuwe mensen aangenomen, vooral voor die functies waar vaktechniek de boventoon voert.”

## GOEDE RAAD

Tot slot, welk advies zouden jullie klanten mee willen geven? “Bij Meijers adviseren we onze klanten de harde markt vooral serieus te nemen omdat het niet iets is dat zo even overwaait. Daarnaast dringen we er bij hen op aan tijdig informatie aan te leveren”, zegt Van Rossum. Hij wijst ook op het advies aan bedrijven om bijvoorbeeld een korte video te maken om het bedrijf voor te stellen. Ramdin vult aan: “Verzekeraars willen namelijk graag weten met wie zij zaken doen en persoonlijke ontmoetingen zijn momenteel lastiger te realiseren. Een videofilmje is dan een goed alternatief en Meijers biedt daar een speciaal format voor aan.”

En aan verzekeraars? “Klanten die geraakt zijn door Corona zullen minder financiële middelen hebben om te investeren en kunnen daardoor in lastig vaarwater komen. Houdt daar rekening mee en heb oog voor hun individuele situatie”, vindt Molenkamp. Dresden sluit zich daarbij volmondig aan. “Niet alleen wij als makelaars maar ook verzekeraars hebben nu dé kans om zich te onderscheiden, ook bij schade. De klant heeft snel behoefte aan liquiditeit bij een gedekte schade. Beoordeel een claim daarom snel en keer bij dekking ook zo snel mogelijk uit.”

Het slotwoord is aan Stalenhoef: “Uitstappen of wegllopen van risico's lost niets op. We moeten juist nu klanten niet in de steek laten, maar kijken hoe we met elkaar op een goede, duurzame manier risico's verzekerd krijgen. De bereidheid daartoe bij verzekeraars is in onze optiek soms te weinig. Ik zou hen vooral mee willen geven vooruit te kijken. Ga voor de lange termijn, ga de dialoog aan, deel je problemen, ga aan tafel en zoek de oplossing. Zie het als een kans om de deal te maken. Kijk juist hoe we dingen wél kunnen doen. Immers, zonder omzet is er ook geen winst.” ■

## Corona en andere trends

Welke andere belangrijke trends en ontwikkelingen spelen momenteel naast uiteraard de verhardende verzekeringsmarkt? Het managementteam van Meijers somt de volgende op:

- Corona, al is het nog te vroeg om conclusies te trekken over het totale aantal en soort schades in de Corona-tijd;
- De worsteling met hoe om te gaan met epidemieën, pandemieën en andere nieuwe risico's. De intenties van de uitsluitingen en de dekking moet duidelijk zijn;
- Bewustwording bij verzekeraars dat schades ook uit hoeken kunnen komen die ze niet verwacht hadden. Dat zorgt voor een kritischer oog;
- Minder keus voor klanten: makelaars en verzekeraars consolideren;
- De *war on talent*. Het aantrekken, ontwikkelen en behouden van (jonge) talentvolle medewerkers wint aan belang;
- Het toenemend werken van verzekeraars met vaste expertisebureaus en advocatenkantoren. Als je altijd met aanbestedingen werkt en alleen op de kosten let, dan komt het in ieder geval de kwaliteit van de schaderegeling niet altijd ten goede.



# Samen maken we risico's beheersbaar

*Het belooft een pittig renewal-seizoen te worden. De kans is groot dat intermediairs en hun klanten voor komend jaar worden geconfronteerd met generieke aanpassingen, ongeacht hun specifieke situatie. Bij Martina Smit Global ligt dit in veel gevallen anders. Deze verzekeraar van midden- en grootzakelijke risico's gaat uit van het adagium dat veel risico's gedifferentieerd kunnen worden verzekerd. Eigen specialisten, onder wie een team van risk consultants en ervaren underwriters, vormen hierbij een sleutelrol. Met hun expertise zijn zij onmisbaar in een markt waar risico's steeds complexer worden.*



Sharon van Herel

“Wat wij anders doen dan de meeste verzekeraars?” Sharon van Herel, managing director van HDI Global legt uit: “Twee jaar geleden hebben we bij onze distributiepartners aan de bel getrokken dat we structurele aanpassingen moesten doorvoeren, aangezien de prijs-risico-verhouding te ver was scheefgegroeid. Hierdoor ontstond voor ons een financieel ongezonde situatie. Oorzaken? Bedrijfsprocessen zijn steeds complexer geworden, voorwaarden vragen steeds meer aandacht en de premies waren te lang niet geactualiseerd.”

## DOOR OP INGESLAGEN WEG

Van Herel: “Wij zijn sindsdien bezig onze portefeuille op zo'n manier in te richten dat prijzen weer reëel zijn. Passend bij de kwaliteit van de risico's. Dat is een intensief proces waarbij we als organisatie alles op alles zetten om onze bestaande klanten intussen zo goed mogelijk te kunnen blijven bedienen. Voor nieuwe klanten was afgelopen jaren bij HDI Global dan ook weinig plek. Maar inmiddels

ligt deze fase voor een belangrijk deel achter ons en kunnen we door op de weg omhoog. Het is prettig om na al ons harde werken een betere startpositie te hebben voor komend jaar. En nu onze bestaande portefeuille er in de meeste gevallen een stuk beter voor staat, hebben we de komende rondes weer tijd om naar nieuwe risico's te kijken. Voorwaarde is wel dat we hierin perspectief hebben op duurzame groei en dito rendement.”

## VLOTTE VERWERKING

“Hierbij vinden we het belangrijk dat we tot een vlotte verwerking kunnen komen, daar maken we bij HDI echt een punt van”, vervolgt Van Herel. “Hoe duidelijker en eerder de taken en verantwoordelijkheden zijn verdeeld, des te soepeler de opvolging. Zo spelen we samen tijd en aandacht vrij. Die kunnen we weer goed gebruiken voor verdere risico-inspecties of creatievere oplossingen. En zorgen we er met elkaar voor dat de lijst met complexe vraagstukken korter wordt. Wat wij verder van onze distributiepartners en klanten verwachten? Dat ze met ons in gesprek gaan en blijven. Dat ze ons vertellen waar ze behoefte aan hebben in hun processen. En dat ze meedenken over hoe we onze werkmethoden op elkaar kunnen afstemmen. Zelf zoeken we die dialoog trouwens ook actief op.”



Het belooft een pittig  
renewal-seizoen  
te worden



### ER KAN VEEL

“Onze *risk appetite* is hierbij niet zozeer veranderd, wél sluiten we nadrukkelijker en eerder onze specialisten aan bij het inventariseren van risicoprofielen. Onze risk consultants gaan graag inhoudelijk om tafel met distributiepartners en klanten om bijvoorbeeld preventieve maatregelen door te nemen. Als je constructief in gesprek gaat met elkaar, blijkt er meer mogelijk dan vooraf gedacht. Hierdoor lukt het ons als verzekerende partij in veel gevallen een passende oplossing te bieden.”

### OREN EN OGEN

Nog even over de risk consultants, hoe werkt dat precies? Van Herel: “Het is een groep experts die opereert vanuit een eigen afdeling: HDI Risk Consulting. Deze experts maken ‘on- en offsite’ analyses van objecten of situaties. Zij zijn onze ogen en oren. Je komt live of met behulp digitale, visuele hulpmiddelen immers veel meer te weten dan van papier. Deze actieve werkwijze helpt om een continue risicodialoog aan te gaan met klanten, op de hoogte te blijven van de actuele situaties, mee te bewegen, voorstellen voor verbetering te kunnen doen, en waar nodig te adviseren. Door te werken met risk consultants maken we een enorm verschil ten opzichte van verzekeraars die deze expertise niet in huis hebben. Klanten profiteren van verzekeringsoplossingen die beter passen bij hun situatie en lopen bovendien minder kans op schade dankzij advies vooraf.”

### ZONNEPANELEN

Van Herel: “Neem bijvoorbeeld zonnepanelen. Die worden continu onverzekerbaar verklaard door de wildgroei aan aanbieders en

## Tegen de trend in: HDI Global is open voor business

onduidelijkheid over voorwaarden. In het FD stond eind vorig jaar nog dat verzekeringspremies zo duur worden dat bedrijven geen zonnepanelen meer plaatsen. De helft van de panelen die je langs de snelweg ziet liggen, staat uit omdat het ondernemersrisico te hoog is. Een ramp voor de sector. Als je als verzekeraar de ruimte hebt om echt op maat te kijken naar de situatie — of liever nog: betrokken wordt bij de aanlegplannen — en tijd hebt voor de risico-dialoog, dan vind je oplossingen. Daar ben ik van overtuigd.”

### KLAAR VOOR RENEWAL

“In 2018 waren we de eerste verzekeraar in Nederland die het gesprek opende over prijs en risico’s. Inmiddels zijn we een stuk verder en klaar voor het renewal-seizoen. Klaar voor uitbreiding op het gebied van Property, Liability en Engineering. Intermediairs en midden- en grootzakelijke ondernemers met meer én minder complexe risico’s zijn van harte welkom. Samen maken we risico’s beheersbaar”, besluit Van Herel.



Dankzij risk consultants  
kunnen kritische objecten  
wél verzekerd worden



## De (ver)harde verzekeringsmarkt:

# een verharding van de relatie verzekerde - verzekeraar?

Door Martina Smit & Irini Dalpi, Van Steenderen MainportLawyers

*In de (beurs)verzekeringsbranche gaan steeds meer geluiden op dat sprake is van een (verdere) verharding van de verzekeringsmarkt. Onderdeel van die verharde verzekeringsmarkt is dat verzekeringen massaal worden opgezegd, waarna verzekerden zich – als zij hun risico's binnen de relatief korte termijn die zij daarvoor hebben al volledig kunnen verzekeren – plotsklaps geconfronteerd zien met een veel hogere premie, een uitgekledede dekking, een hoger eigen risico of een combinatie daarvan.*



Martina Smit



Irini Dalpi

De verharding van de verzekeringsmarkt, en vooral het tempo waarin de markt lijkt te verharden, leverde veel verzekerden al de nodige zorgen op. Zeker in Coronatijd. De impact van de verharde markt inclusief de massale opzeggingen, bespraken wij al eerder<sup>1</sup>. Daarbij besteedden wij tevens aandacht aan de vraag hoe absoluut het opzeggingsrecht van de verzekeraar nu eigenlijk is.

Intussen roept de verharde markt in Coronatijd ook andere vragen op. Hoe hard zitten verzekeraars bijvoorbeeld in de wedstrijd wanneer na schade blijkt dat als gevolg van coronamaatregelen niet is voldaan aan preventiemaatregelen of andere polisvoorwaarden? Stellen verzekeraars zich hard op of stelt men zich, indachtig ook de moeilijke tijden die veel verzekerde bedrijven doormaken, coulanter op?

### NIET VOLDOEN AAN POLISBEPALINGEN ALS GEVOLG VAN CORONAMAATREGELEN

Met de almaar stijgende aantallen Coronabesmettingen en een dreigende overbelasting van de medische zorg wordt het risico van een complete 'lockdown' steeds reëler. Mocht het land op slot gaan dan zal iedereen, met uitzondering van hen die werkzaam

zijn in de zogenaamde 'cruciale beroepen', verplicht thuis moeten blijven. Dat geldt dus ook voor de risico-inspecteur, de taxateur, de elektriciën die de NEN 3140-keuring zou moeten uitvoeren en/of andere experts en deskundigen waarvan verzekerden afhankelijk zijn voor de juiste nakoming van allerhande (garantie)clausules die op veel zakelijke verzekeringen zijn opgenomen. In deze clausules is doorgaans bepaald dat het niet (tijdig) voldoen aan de clause het verstreckende gevolg van verlies van het recht op uitkering met zich brengt. Kan de verzekeraar uitkering weigeren wanneer bij schade blijkt dat een verzekerde als gevolg van een *lockdown* (of de huidige Coronamaatregelen) niet heeft voldaan aan een (garantie)clausule?

Het antwoord op deze vraag lijkt in eerste instantie niet erg ingewikkeld. Als de clause is overeengekomen en het beding het gevolg van verval van recht op uitkering verbindt aan het niet-voldoen aan de clause, dan lijkt het voor de hand liggende antwoord dat de verzekeraar bij schade dús mag weigeren de schade te vergoeden. De vraag is evenwel of dat, zeker gezien het uitzonderlijk karakter van een complete 'lockdown', redelijk is.

1) <https://www.linkedin.com/feed/update/urn:li:activity:6722060566476660736/>



## OVERMAGHT?

Hoe redelijk is het om een verzekerde af te rekenen op het verzuim (preventie)maatregelen tijdig uit te voeren, wanneer dit het gevolg is van omstandigheden die buiten zijn macht liggen? Gesteld zou kunnen worden dat een parallel getrokken kan en mag worden met de regeling inzake “overmacht”, zoals die in het algemene contractrecht wordt toegepast.

Wanneer een contractspartij zijn verplichtingen onder de overeenkomst - in dit geval het niet uitvoeren van (preventie)voorschriften - door een overmachtssituatie niet kan nakomen, dan zou hij daar door zijn contractuele wederpartij niet op afgerekend moeten worden. Voor de vraag of een beroep op overmacht gehonoreerd kan worden, wordt veelal aan verschillende factoren getoetst, zoals:

- Is nakoming van de contractuele verplichting onmogelijk?
- Is de (oorzaak van de) onmogelijkheid buiten de invloedssfeer van, in dit geval, de verzekerde gelegen?
- Konden de gevolgen van de onmogelijkheid juist na te komen redelijkerwijs worden voorkomen?
- Was de onmogelijkheid voorzienbaar op het moment van de contractsluiting?
- Is bij wet of overeenkomst bepaald dat het niet-nakomen van de verplichting voor rekening van, in dit geval, de verzekerde komt?

Toepassing van deze criteria zou leiden tot de conclusie dat het niet-nakomen van de verplichtingen op grond van preventieclausules als overmacht zou kunnen worden gezien. Zeker vanuit maatschappelijk oogpunt lijkt het logisch en vooral ook redelijk dat een verzekeraar zijn verzekerde niet afrekenet op een situatie die kwalificeert als “overmacht”.

Dat van een verzekerde niet het onmogelijke gevergd kan worden, lijken verzekeraars – gelukkig – al in te zien. Ook zonder ‘lockdown’ zijn er bedrijven die niet of niet tijdig aan preventie maatregelen kunnen voldoen, bijvoorbeeld omdat zij als gevolg van een tegenvallende omzet door de Coronacrisis simpelweg niet over de benodigde financiële middelen beschikken. In de praktijk blijkt dat, wanneer een verzekerde hierover tijdig (dus vóórdat de schade valt) in gesprek treedt met zijn verzekeraar, die laatste regelmatig bereid blijkt de verzekerde uitstel te verlenen. Ondanks de harde verzekeringsmarkt (b)lijken verzekeraars zich dus niet op alle vlakken hard op te stellen.

Of verzekeraars ook bereid zijn over het hart te strijken waar het bijvoorbeeld leegstand als gevolg van een ‘lockdown’ (of de huidige Coronamaatregelen) betreft, is nog niet duidelijk. In polisvoorwaarden is doorgaans bedongen dat de dekking automatisch kan worden aangepast als een pand voor bepaalde tijd leegstaat. Een leegstaand pand kan ook leiden tot een risicowijziging op basis waarvan kan worden bepaald dat de dekking wordt beëindigd<sup>2</sup>. Dit is relevant omdat leegstand een logisch gevolg van de Coronamaatregelen is, zeker in het geval van een volledige ‘lockdown’. Denk nu

al aan restaurants en cafés die al weken zijn gesloten. Maar denk ook aan de toename van de leegstand van kantoorpanden vanwege het vele thuiswerken; onder meer het personeel van enkele grote verzekeraars werkt inmiddels al maanden thuis, zodat de bedrijfspanden waarin zij gevestigd zijn intussen maanden leegstaan.

Voorbeelden van discussies of juist constructief overleg tussen verzekeraars en verzekerden over leegstand als gevolg van Coronamaatregelen kwamen wij overigens nog niet tegen, zodat vooralsnog onduidelijk blijft hoe verzekeraars zich in dezen zullen opstellen.

## NEVER WASTE A GOOD CRISIS

Hoewel verzekeraars zich massaal hard opstellen daar waar het de verlenging van de verzekering en de voorwaarden waaronder zij daartoe bereid zijn betreft, lijken verzekeraars op andere vlakken coulanter en zonder meer bereid om met verzekerden in gesprek te treden. In de “harde markt” waarin wij nu verkeren, blijkt dan ook ruimte voor zachtere aspecten zoals overleg en wederzijds begrip, al dan niet ingegeven door de Coronatijd, waarin veel bedrijven, groot en klein, het lastig hebben. Daarmee rijst de vraag waarom verzekeraars niet bereid lijken op eenzelfde manier in gesprek te treden daar waar het het behoud van de verzekeringsovereenkomst zelf betreft.

De crisis waarin wij ons bevinden, biedt verzekeraars een kans om zich van hun beste, maatschappelijk verantwoordelijke kant te laten zien. Deze kant wordt al getoond in situaties waarin verzekerden – tegen hun wil in – niet aan voorwaarden en clausules kunnen voldoen. Wie zet de eerste stap om het overleg ook op te zoeken voor het behouden van de verzekeringsovereenkomst zelf? Wie verzacht de “harde markt”? ■

Zeker vanuit maatschappelijk oogpunt lijkt het logisch en vooral ook redelijk dat een verzekeraar zijn verzekerde niet afrekenet op een situatie die kwalificeert als “overmacht”

2) Zie ook <https://www.linkedin.com/in/irinidalpi/detail/recent-activity/shares/>

## NARIM-voorzitter Adri van der Waart roept leden op meer uit hun schulp te kruipen



# Ga het gesprek aan en zoek anderen op

NARIM-voorzitter Adri van der Waart heeft tijdens het eerste virtuele congres van zijn organisatie de NARIM-leden opgeroepen meer uit hun schulp te kruipen. “Ga het gesprek aan en zoek anderen op. Zeker binnen de organisatie waar ze werkzaam zijn, moeten ze aan de deur kloppen bij bestuur en management om het gesprek vanuit hun expertise aan te gaan. Ze moeten zich als een van de keyplayers opwerpen. Zeker als het gaat over zaken als Artificial Intelligence, robotics, blockchain en de inzet van data en data-governance die in sneltreinvaart op ons afkomen”, aldus Van der Waart in zijn gesprek met presentator Rens de Jong.

Op een vraag over de gevolgen van Covid-19 antwoordt de NARIM-voorzitter dat risicomangers en hun managementcollega's moeten nadenken over de risico's nu en in de toekomst. “Gebruik de impact van Covid-19 als katalysator en ga na wat het betekent: voor je organisatie, voor jou als werknemer en voor jou als mens. Laat zien dat je het eerste aanspreekpunt bent binnen de organisatie, aangezien bedrijven in Nederland en de rest van de wereld na COVID-19 hun strategie en *riskappetite* opnieuw moeten bepalen. We moeten ons afvragen: is er schade, hoe groot is die schade en kunnen de kosten verhaald worden op verzekeraars? En wat gaan we doen in de toekomst? Als risk- & insurancemanager is dit hét moment om u te onderscheiden van de rest. Ga naast de CFO zitten en kom met ideeën, let op en vraag je af of mensen over alle aspecten moeten nadenken.”



### HARDE MARKT

Van der Waart heeft in het licht van de snel verhardende verzekeringsmarkt de bij de organisatie risk- en insurancemangers de leden daarnaast geadviseerd zich voor te bereiden op een *battle* met verzekeraars. “We moeten de strijd aangaan met de verzekeringswereld omdat er momenteel ‘rare dingen’ gebeuren in de markt. Verzekeraars denken dat ze te maken hebben met enorme schade als gevolg van Covid-19 en dat ze meer geld nodig hebben om hun verzekeringsdekkingen in stand te houden. De premies

stijgen dramatisch en de dekking wordt aangescherpt. Als risico- en verzekeringsmangers denken wij daar anders over. Dat is nu eenmaal het spel, maar het gaat wel om grote sommen geld. Dat maakt het wel een erg serieus spel waarin we een van de hoofdrolspelers zijn”, aldus Van der Waart, volgens wie risicomangers in het huidige marktklimaat alerter moeten zijn dan ooit: op het senior management binnen de eigen organisatie en op de markt, in het bijzonder verzekeraars.”

## Vijf gastsprekers belichten thema ‘NARIM NOW! – deepdive into the 5th revolution’

Het NARIM Congres stond dit jaar in het teken van het thema ‘NARIM Now – deepdive into the 5th revolution’. Het thema werd belicht door vijf gastsprekers: Futuroloog Willem Pieter de Ridder, geschiedkundige Rob de Wijk, trendwatcher en futurist Nancy Rademaker, blockchainedeskundige Olivier Rikken en neurowetenschapper Marcia Goddard. Hieronder een korte samenvatting van de presentaties.

**De Ridder** hield zijn gehoor voor de mogelijkheden van kunstmatige intelligentie te omarmen. Al raakt alles: businessmodellen, de samenleving, onze manier van leven en werken. Veel mensen weten niet wat het precies inhoudt. Het is heus niet als in de science fic-

tion: robots gaan niet zelfstandig besluiten om zich tegen de mens te keren. De rol van de Risk Manager wordt anders, maar blijft wel belangrijk. We gaan van *The Internet of Things* naar een *Internet of Bodies* en uiteindelijk naar een *Internet of Minds*.”

AI vraagt volgens hem een nieuwe strategievorming. “AI is een logische stap op de huidige digitalisering, maar vraagt wel om nieuwe strategievorming. De andere kant daarvan is Risk Management. Zorg dat je als Risk Manager betrokken raakt bij de ontwikkelingen. Data governance moet absoluut overal op de agenda. Doe mee aan de discussie en help mee de strategie in de juiste banen te leiden.”

**De Wijk**, geschiedkundige en deskundige op het gebied van internationale betrekkingen en veiligheidszaken, stond in zijn presentatie stil bij ‘De nieuwe wereldorde’. “De groeiende macht van China heeft volgens hem alles te maken met de 5e revolutie. Op vele manieren breidt de invloed van China zich uit; over de hele wereld. Covid-19 versnelt dat proces. Waar Trump kiest voor America First, maakt China gebruik van de afwezigheid van Amerikaans leiderschap door op vele fronten hulp te bieden en daarmee het vacuüm op te vullen dat is ontstaan. Wie deze revolutie wint, bepaalt de wereldorde”, aldus De Wijk, volgens wie aan het wereldleiderschap van China grote risico’s zijn verbonden. “Eén daarvan is dat Europa in toenemende mate een wingewest van China wordt. Door de opkomst van China worden mondiale bevoorradingsketens heel anders ingericht. Maar willen we dat als Europa? Daar moeten we goed over nadenken. Dat is een taak voor ‘Brussel’ maar zeker ook voor de zakenwereld. De toekomst is door Corona dichterbij gekomen.”

### VERZEKEREN ZONDER VERZEKERAARS

**Rikken** legde in zijn inleiding over ‘het nieuwe geld’ onder meer uit hoe blockchain zich verhoudt tot cryptocurrencies en wat de cruciale rol kan zijn van *smart contracts* in het opzetten van nieuwe bedrijfsmodellen en nieuwe samenwerkingsvormen. “*Blockchain*, *bitcoins*, *cryptogeld*, een nieuwe *hype* is op komst.. Dat komt door de huidige tijd. We zien in een keer een enorme sprong in digitalisering én een enorme onzekerheid. *Blockchain* biedt een oplossing: het bieden van vertrouwen in een onzekere wereld. Er ontstaan nieuwe organisatievormen waarbij handelingen volledig automatisch gaan en er geen tussenkomst van mensen meer is.” Bij het afsluiten van een verzekeringscontract zijn nog tal van scha-

kels betrokken. “AI die tussenstations zijn met de huidige technologische ontwikkelingen op het terrein van *blockchain*-technologie en cryptocurrencies onnodig”, vindt Olivier Rikken. “Geen tussenpersoon, geen makelaar en zelfs geen verzekeraar. *Smart contracts* die zonder menselijke tussenkomst worden gesloten en die 100% betrouwbaar zijn. Dat is de toekomst.”

**Rademaker** sprak over digitalisering en leiderschap. “Veel mensen zien AI als ‘een zwarte goocheldoos’ en boezemt vaak angst in voor het onbekende. Veel mensen zien het doemscenario van de robot die de wereld overneemt. Dat gaat niet gebeuren.. Maar we moeten er wel mee aan de gang. Sommige zaken zullen worden overgenomen door AI of door systemen. Banen gaan inderdaad veranderen. Alles wat repetitief is, kan een machine beter en sneller. Belangrijk is om mee te bewegen, creatief te blijven en visie te houden. Dat geldt ook voor CEO’s en managers. Ook zij zullen moeten meebewegen. Schenk aandacht aan je werknemers en dat is zeker niet alleen met lijstjes.”

Volgens **Goddard** wordt het gedrag van mensen op de werkvloer gedomineerd door constante verandering en werken onder hoge druk. “Veranderen is van alle tijden.. Daar moet je als mens in meebewegen, of je wilt of niet. Veranderen is eigenlijk de enige constante in het hele verhaal en dat leidt tot onvoorspelbaarheid en vervolgens tot stress. Omarm de ontwikkelingen en haal er uit wat voor jou van belang is.”

Hoe kun je technologie inzetten om ervoor te zorgen dat die druk minder groot wordt en je de veerkracht van mensen vergroot? “Computers kunnen goed uitrekenen hoe groot het risico is en wat de beste beslissing is, beter en sneller dan mensen kunnen. Wat computers niet kunnen is afwegingen maken om iets toch te doen ondanks grote risico’s. Daarin onderscheiden we ons van robots. Dat is instinct en dat is precies waar innovatie en vooruitgang vandaan komt. *Technology is a useful servant but a dangerous master*. Blijf daarom je menselijkheid optimaal gebruiken en laat de technologie voor je werken en niet andersom.”

## NARIM Award 2020 posthuum voor Tjerk van Dijk

De NARIM Award 2020 is tijdens het online NARIM Congres posthuum uitgereikt aan Tjerk van Dijk. “Tjerk overleed in het voorjaar aan de gevolgen van kanker, maar iedereen is het er over eens dat Tjerk als zeer gewaardeerd en betrokken lid op deze wijze toch de eer heeft gekregen, die hij meer dan verdiende”, schrijft de NARIM op de website.

“Met zijn persoonlijkheid en karakteristieke stem was Tjerk altijd herkenbaar aanwezig op vele NARIM-bijeenkomsten. Hij had een duidelijke eigen mening, wat resulteerde in open discussies en een frisse blik op hoe dingen ook anders konden. We gaan hem missen. Wat blijft zijn de mooie herinneringen aan grote en grootse gebeurtenissen waarvan wij de foto’s nog hebben. Tjerk was pas 48 jaar. Hij verliezen in hem een mooi mens. Onze deelneming gaat uit naar Nathalie en verdere familie en vrienden”, aldus Adri van der Waart, voorzitter NARIM, in een in memoriam.

Tjerk was lid van NARIM sinds 2007 en tussen 2010 en 2016 ook bestuurslid. Als Insurance Manager werkte hij achtereenvolgens voor Draka, Stork, KLM en laatstelijk ABN AMRO. In 2016 begon hij aan de studie ‘*Master of Science, insurance science*’ aan de Universiteit van Amsterdam, die hij met succes afrondde. Tussen 2012 en 2016 heeft hij vol overgave zijn bijdrage geleverd aan FERMA-activiteiten zoals het Forum van Maastricht in 2013 en het Forum in Venetië in 2015. Behalve een algemene rol in het Scientific Committee was zijn focus ook gericht op de aandacht voor en de ontwikkeling van de jongere generatie binnen ons vakgebied.





## Zurich Benelux komt met unieke uitbreiding van de ongevallenverzekering

# Trauma Hulplijn voor werkgevers en werknemers na (arbeids)ongevallen en andere traumatiserende gebeurtenissen

Zurich Benelux heeft als eerste en tot dusver enige verzekeraar in ons land de dekking van zijn collectieve ongevallenverzekering uitgebreid met een trauma hulplijn voor werkgevers en werknemers. Verzekerde bedrijven, hun medewerkers en (familieleden/nabestaanden van) slachtoffers kunnen na een (arbeids)ongeval of andere traumatiserende gebeurtenis 24/7 desgewenst een beroep doen op professionele psychologische hulp en andere vormen van ondersteuning. “Wij denken hiermee in een enorme latente behoefte te voorzien bij alle betrokkenen en zien hierin behalve voor ons zelf ook voor makelaars een mogelijkheid om meerwaarde te kunnen bieden en zich te kunnen onderscheiden binnen de markt”, zegt Gerard Wallis de Vries, de ervaren verzekeringsman die sinds 1 juli jl. bij Zurich Benelux werkzaam is als Underwriter Accident & Health en gezien kan worden als de geestelijk vader van de ‘Zurich Trauma Hulplijn’.



Gerard Wallis de Vries: “Mooie polisvoorwaarden is één, maar het gaat uiteindelijk om de uitvoering daarvan.”

Drie maanden geleden in dienst getreden bij je nieuwe werkgever met een nieuw idee en dat binnen 90 dagen al gerealiseerd zien worden. “Het is tekenend voor het huidige beleid van Zurich, waarin ruimte is voor creativiteit en innovatie. En bovendien een verzekeraar die heeft aangegeven zich nadrukkelijker te willen profileren en manifesteren op de verzekeringsmarkt, onder meer via een onderscheidende service en productenpalet. Het is ook één van de redenen waarom ik onlangs de overstap naar Zurich heb gemaakt”, aldus Wallis de Vries.

Gerard is sinds 1992 werkzaam in de verzekeringsbranche. De afgelopen negen jaar was hij werkzaam bij Aon als *consultant International People Mobility*. “Ik heb het altijd leuk en interessant gevonden om afwisselend bij zowel makelaars als verzekeraars te werken. Bij makelaars vanwege het klantencontact en omdat je met de voeten in de klei staat; en bij verzekeraars om het intermediair te kunnen helpen bij het vinden van goede oplossingen voor hun klanten.”

### GROEIKANSEN

Op de afdeling *Accident & Health* bij Zurich Benelux werkt Gerard samen met Tom Berkhof en Willemijn Schravessande. In dat kleine, flexibele team, gesteund door een ambitieuze, daadkrachtige verzekeraar ligt volgens hem de grote kracht van Zurich. De afdeling *Accident & Health* is vorig jaar zomer gestart, waarbij de ambitie is uitgesproken om binnen vijf jaar uit te willen groeien tot een volwaardige speler op de markt voor *Accident & Health*-verzekeringen.

“Daaruit blijkt dat we in de markt zeker ruimte zien voor een nieuwe speler, zowel aan de bovenkant van de markt als voor het MKB. De huidige penetratiegraad voor deze polissen biedt volgens ons volop groeimogelijkheden, zeker als je met creatieve, innovatieve oplossingen en een uitstekende service komt. Mooie voorwaarden is één, maar het gaat uiteindelijk vooral om de uitvoering daarvan. Hoe worden verzekerden bij een ongeval of andere schade daadwerkelijk geholpen?”, vertelt Wallis de Vries, volgens wie de start van de A&H-afdeling dan ook zeker veelbelovend te noemen is.



Fraai uitzicht richting stad en zee vanaf het dakterras

“We bieden inmiddels via volmachten, makelaars en provinciale assurantiekantoren bedrijven in beide segmenten het bekende palet aan verzekeringen aan: collectief ongevallen, Wegas, SVI en Zakelijk Reis. Voor hen en hun klanten een welkome extra keuzemogelijkheid in de huidige verkrappende markt. Onze producten en service zijn tot dusver goed ontvangen en ons meedenken aan oplossingen wordt op prijs gesteld. We zijn tot dusver dan ook zeker te spreken over de ontwikkeling van onze portefeuille.”

#### **DIENSTEN IN INCIDENT RESPONSE-SFEER**

In dit magazine stond vorig jaar rond deze tijd een interview over het hoe waarom van Zurich's start met de afdeling *Accident & Health*. Daarin kondigden Tom Berkhof, *Accident & Health Manager* en Edwin Birkhoff, *Chief Underwriting Officer* Benelux, onder meer aan dat Zurich net als bij andere producten – zoals bijvoorbeeld het *Response-ability* pakket met Northwave op cybergebed – bedrijven ook op A&H-gebied enkele diensten wil gaan aanbieden in de *incident response*-sfeer. Op die manier kunnen werkgevers, werknemers en (familieleden en nabestaanden van) slachtoffers bij een (arbeids)ongeval goed en praktisch worden geholpen.

“Onze Zurich Trauma Hulplijn is daar een ander voorbeeld van”, verklaart Wallis de Vries, die al vóór zijn indiensttreding bij Zurich met dit idee rondliep. “Ik heb in het verleden ervaren hoe HR-managers worstelen met de gevolgen van een ongeval van één van hun medewerkers en hoe cruciaal een goede opvang van slachtoffers is. Als het mis gaat, kan het zelfs leiden tot een rechtszaak en daar zit niemand op te wachten. Weliswaar kennen we in ons land (nog?) geen Amerikaanse toestanden, maar ook in ons land neigt steeds meer naar een claimcultuur.”

#### **SCHOKKENDE EN TRAUMATISCHE ERVARING**

Een antwoord dat om een toelichting vraagt. Wallis de Vries daarover: “Een arbeidsongeval, plotseling overlijden van een collega of een verkeersongeval betekent voor vrijwel iedere werknemer een schokkende ervaring. Onderzoek wijst uit dat de manier waarop een organisatie omgaat met de nasleep van een traumatisch incident, diepgaande effecten heeft. Het is niet alleen van invloed op het herstel van de betrokken medewerker(s), maar ook op collega's, de productiviteit en de betrokkenheid ten aanzien van de organisatie in de toekomst.”

Hij vervolgt: “Of er nu al wel of niet een traumatisch incident heeft plaatsgevonden, het is duidelijk dat organisaties voorbereid moeten zijn op een dergelijke gebeurtenis en op de reacties van medewerkers die hierbij kunnen optreden: paniek, angst of geweld aan de kant van het slachtoffer, de getuigen of zelfs bij de veroorzaker. (HRM-)managers spelen een zeer belangrijke rol in de bescherming van het personeel. Zij moeten immers zorgen voor voldoende ondersteuning van de medewerkers na traumatische gebeurtenissen.”

Door zijn veelvuldige gesprekken met HR-managers zegt hij te hebben ervaren dat zij hiermee in de praktijk van alledag vaak worstelen. “Wanneer ze dit niet (goed) aanpakken, kan dit resulteren in meer schade voor de organisatie dan het aanvankelijke incident zelf. Dit is trouwens ook het geval bij incidenten buiten de werkomgeving waarin medewerkers betrokken raken”, aldus Zurich's A&H-*underwriter*, volgens wie ongevallen altijd onverwachts gebeuren. “(HR)managers dienen zich bovendien te realiseren dat traumatische gebeurtenissen op elk moment kunnen plaatsvinden.



Risicotaxatie is daarom een noodzakelijke eerste stap om te bepalen hoe groot de kans op bepaalde gebeurtenissen is, en welke instrumenten geïmplementeerd moeten worden om deze zoveel mogelijk te voorkomen.”

## 24/7 HULP

Wat houdt de ‘Zurich Trauma Hulplijn’ precies in? Wallis de Vries licht toe: “Werkgevers, werknemers, slachtoffers en/of hun familieleden/nabestaanden kunnen zeven dagen per week en 24 uur per dag de Trauma Hulplijn bellen voor vragen en ondersteuning, dus ook buiten kantooruren en in het weekend. Zij worden te woord gestaan door professionele hulpverleners van een bekende wereldwijd opererende alarmcentrale. Zij bieden bellers in de eerste plaats het zo belangrijke en vaak onderschatte luisterend oor aan, beantwoorden allerlei vragen van praktische, helpen hen desgewenst verder op weg en brengen hen zo nodig in contact met ervaren psychologen.”

Voor dat laatste staan onder meer ervaren specialisten van een gespecialiseerde trauma-instituut tot zijn of haar beschikking. Voor verzekerden is de Trauma Hulplijn kosteloos en is traumahulp meeverzekerd tot een bedrag van 7.500 euro in geval van een verzekerd voorval.”

## VOORDELEN VOOR ALLE BETROKKENEN

Desgevraagd zegt hij veel te verwachten van de Zurich Trauma Hulplijn. “Ik ben ervan overtuigd dat we hiermee in een enorme latente behoefte voorzien bij alle betrokkenen: in de eerste plaats de slachtoffers en hun familieleden, maar zeker ook bij werkgevers en werknemers. “Het ontzorgt eenieder enorm. We hebben vóór de start deze nieuwe hulpverlening voorgelegd aan zowel HR-managers van verzekerde bedrijven als aan enkele van de met ons samenwerkende intermediairs. Het initiatief is enthousiast ontvangen. Tekenend was de rode draad in de reacties. Velen vonden het zo’n logische aanvulling op de bestaande polisdekkingen dat zij zich oprecht afvroegen ‘waarom het er nog niet eerder was’.”

Het spreekt voor zich dat een arbeids- of verkeersongeval of het plotseling overlijden van een naaste of collega impact heeft op mensen. Het kan zelfs leiden tot een traumatische ervaring, zeker wanneer je het ongeval persoonlijk hebt meegemaakt. “Het is dan ook cruciaal om aan betrokkenen snel goede hulp te verlenen. Hoe eerder je er na een ongeval bij bent, des te beter en korter de betrokken werknemer herstelt en weer sneller in staat is om zijn of haar werkzaamheden te hervatten. Wat dat betreft is de ondersteuning die wij met de Zurich Trauma Hulplijn bieden enigszins te vergelijken met de hulp die de Stichting Salvage biedt aan gedupeerden na een brand, storm of waterschade: enerzijds persoonlijke hulp aan getroffenen en anderzijds een stuk schadevermindering voor bedrijven”, aldus Wallis de Vries, die *last but not least* ook wijst op de voordelen voor het intermediair. “Onze unieke dekkingpropositie biedt makelaars en provinciale assurantiëkantoren een uitgelezen mogelijkheid om meerwaarde te bieden aan hun klanten: door middel van een praktische extra service bij een ongeval aan hun klanten waarmee zij zich hiermee te kunnen onderscheiden binnen de markt.”



Het A&H -team kijkt positief vooruit: v.l.n.r Gerard Wallis de Vries, Willemijn Schravessande en Tom Berkhof.

## ZORGPLICHT

Bedrijven hebben een zorgplicht en dat is volgens Gerard Wallis de Vries bij de meeste ondernemingen goed op orde, zeker op papier. Wij interviewden hem op 25 september, toevalligerwijs ‘de week van de RI&E’. Zo is ieder bedrijf verplicht een zogeheten Risico-Inventarisatie en –Evaluatie (RI&E) uit te voeren, een lijst te maken met alle (veiligheids- en gezondheids) risico’s die een bedrijf loopt en een plan op te stellen hoe deze risico’s, ook de financiële gevolgen ervan, voor bedrijf en personeel het best kunnen aangepakt teneinde deze tot een minimum te beperken.

Wallis de Vries: “Hierbij geldt als het ware hetzelfde als bij de polisvoorwaarden van een ongevallenverzekering. Het is natuurlijk belangrijk dat een en ander goed op papier is gezet, maar nóg belangrijker is het hoe het geschrevene in de praktijk wordt gebracht. Ook hierbij gaat het om de uitvoering. Het zou mijns inziens dan ook nuttig zijn om in de RI&E een verwijzing op te nemen naar de Zurich Trauma Hulplijn.”

Hij waarschuwt tot slot eenieder voor de valkuil een traumatische ervaring te onderschatten. “Heb een luisterend oor voor betrokkenen en biedt hen snel professionele hulp. Dat versnelt het herstelproces enorm en vermindert bovendien de nadelige gevolgen hiervan: bijvoorbeeld in de vorm van verzuim en de daarmee gepaard gaande kosten.” ■

## TÜV Nederland gaat zich met speciale divisie nadrukkelijker richten op markt voor risico-inspecties

# “Verzekeraars laten markt én omzet liggen door vele risico’s niet vooraf professioneel te laten beoordelen”

TÜV Nederland, onderdeel van TÜV Nord Group (keuringen, inspecties, certificeringen) gaat zich met een speciale divisie Security and Risk Inspections (SRI) nadrukkelijker focussen op risico-inspecties voor verzekeraars en eigenaren van assets zoals gebouwen, machines en productie-omgevingen. Remco Bosch is manager van de afdeling: “Wij willen de komende jaren uitgroeien tot een belangrijke speler op de (verzekerings)markt voor risico-inspecties. De verhardende verzekeringsmarkt zorgt er namelijk voor dat verzekeringsmaatschappijen willen weten welke risico’s ze gaan verzekeren. En daar spelen risico-inspecties een cruciale rol in.”

Bosch zegt om meerdere redenen mogelijkheden te zien op de verzekeringsmarkt voor risico-inspecties. “De verzekeringsmarkt verhardt, onder andere door hogere premies, strengere eisen aan verzekerden en hogere barrières voor acceptatie. Dit leidt ertoe dat verzekeringspolissen soms niet verstrekt worden, terwijl met een juiste risico-inschatting er waarschijnlijk een ander oordeel geveld zou zijn.”

Preventie is hierin volgens hem heel belangrijk, want door meer inzicht in de risico’s te hebben hoe beter er een gewogen risico-inschatting gemaakt kan worden. “Onafhankelijke, deskundige risico-inspecties geven de verzekeraar meer inzicht in de verzekeringsportefeuille en de daarbij behorende risico’s. De rapportages kunnen eventueel aangevuld worden met een onderbouwde risicoweging per aspect. Daardoor ontstaat een gewogen urgentie, waardoor alle partijen hun belangen aan de maatregelen kunnen toekennen en ook op een financieel verantwoorde wijze de (soms kostbare) maatregelen kunnen prioriteren.”

### VIER TAKKEN VAN SPORT

Behalve met risico-inspecties houdt de nieuwe divisie SRI zich bezig met Security-Assessments, Cyber Risk Assessments en Facility Compliance. Bij Security-Assessments wordt beoordeeld in hoeverre een bedrijf of organisatie is voorbereid op het direct anticiperen op een onverwacht incident zoals vandalisme en terrorisme. Bij Cyber Risk Assessments wordt in kaart gebracht welke cyberrisico’s er zowel op het gebied van Informatie Technologie als Operationele Technologie spelen. Facility Compliance tot slot gaat over het checken of bedrijven voldoen aan hun wettelijke verplichtingen.

Sterke punten van TÜV’s SRI-divisie noemt hij ‘100% onafhankelijk zijn, flexibiliteit, korte lijnen en deskundigheid. “Al onze



Remco Bosch: “Risico-inspecties bieden zowel voordelen aan ondernemingen als aan verzekeraars. Bedrijven krijgen een beter inzicht in de meest uiteenlopende risico’s en de kans op schade die ze zelf en hun medewerkers lopen. En (acceptanten van) verzekeraars krijgen een prima inzicht in het risicoprofiel van de geïnspecteerde verzekerden en kunnen daardoor beter en technisch onderbouwd een weldoordacht besluit nemen of ze een risico in dekking nemen en, zo ja, tegen welke premie en voorwaarden.”

medewerkers zijn risicoprofessionals met een jarenlange ervaring en praktische aanpak. TÜV Nederland is van oudsher een inspectie-instelling en daardoor verrichten wij keuringen en inspecties voor een groot aantal producten, installaties en gebouwen. “Sommige inspecties worden zelfs onder accreditatie uitgevoerd door een korps van ruim 200 inspecteurs, waarvan er vele onder persoons-certificatie zijn aangewezen.”



## De hiervoor verantwoorde- lijken bij ondernemingen schatten in het algemeen de risicosituatie bij hun bedrijf wat rooskleuriger in dan het in werkelijkheid het geval is

### MEERVOUDIGE ROL

Bosch wijst op de meervoudige rol die een risicodeskundige van TÜV Nederland vervult binnen het acceptatie- of schadeprocesproces. “In de eerste plaats worden we door opdrachtgevers – meestal een verzekeraar - ingeschakeld om te controleren of een verzekerd bedrijf of organisatie voldoet of heeft voldaan aan de acceptatie-criteria. Met het oog op het al dan niet accepteren van een bedrijf verzamelen we voor opdrachtgevers bij het verzekerde of te verzekeren bedrijf allerlei risico-informatie. Denk daarbij aan bijvoorbeeld risico's op het gebied van brand/bedrijfsschade, aansprakelijkheid schade, milieuschade en risico's met betrekking tot machineveiligheid.”

“Vervolgens analyseren we deze informatie en verwoorden onze bevindingen voor opdrachtgevers in een helder leesbaar en begrijpelijk rapport aan (de acceptanten van) verzekeraars, die op basis daarvan een besluit nemen”, vervolgt hij. “Daarnaast kunnen we als risicodeskundigen ook actief betrokken worden bij de begeleiding en ondersteuning van verzekerden om gezamenlijk te werken aan de verdere verbetering van de risico's van en binnen zijn onderneming.”

### VOORDELEN VOOR BEDRIJF ÉN VERZEKERAAR

Met deze dienstverlening bieden de risicodeskundigen van SRI volgens Bosch zowel voordelen aan ondernemingen als aan verzekeraars. “Bedrijven krijgen een beter inzicht in de meest uiteenlopende risico's en de kans op schade die ze zelf en hun medewerkers lopen. Deze schade kan zowel materieel als lichamelijk zijn, en kan mogelijk bedrijfscontinuïteit schaden of zelfs in gevaar kunnen

brenge. Met behulp van onze bevindingen en aanbevelingen kunnen ze vervolgens gericht maatregelen treffen om de kans op dergelijke calamiteiten te verminderen.”

Volgens de SRI-manager kunnen (acceptanten van) verzekeraars eveneens hiermee hun voordeel doen. “Zij krijgen een prima inzicht in het risicoprofiel van de geïnspecteerde verzekerden en kunnen daardoor beter en technisch onderbouwd een weldoordacht besluit nemen of ze een risico in dekking nemen en, zo ja, tegen welke premie en voorwaarden.”

### RISICOBEWUSTZIJN BIJ ONDERNEMEND NEDERLAND

Vanuit hun dagelijkse werkzaamheden hebben Bosch en zijn gespecialiseerde medewerkers natuurlijk een goed beeld en inzicht hoe het in de praktijk van alledag is gesteld met het risicobewustzijn van ondernemend Nederland. Hoewel hij benadrukt dat dit van bedrijf tot bedrijf kan verschillen en dat dit in de loop der jaren op een hoger niveau is gekomen, antwoordt hij dat “de hiervoor verantwoordelijken bij ondernemingen over het algemeen de risicosituatie bij hun bedrijf wat rooskleuriger inschatten dan het in werkelijkheid het geval is. Zo komen we bijvoorbeeld bij periodieke keuringen geregeld tegen dat bijvoorbeeld installaties niet op orde zijn of de risico's in het kader van bedrijfscontinuïteit nog nooit geanalyseerd.”

Een mogelijke oorzaak hiervan is volgens hem dat bedrijven, vooral de kleinere en middelgrote, vaak medewerkers in dienst hebben



## Explosie stoomketel leidt tot oprichting Technischer Überwachungsverein (TÜV) in 1869

Waar een calamiteit goed voor kan zijn. In 1865 deed zich bij een brouwerij in het Duitse Mannheim een explosie voor in een stoomketel. Volgens de overlevering is hier de basis gelegd voor de oprichting in 1869 door een aantal ingenieurs van de Dampkessel Überwachungsverein (DÜV), de organisatie die enkele jaren later, in 1877, aan de wieg stond voor de eerste *standards* (richtlijnen) voor de bouw en het onderhoud van stoomketels en waarbij DÜV's ook het testen en inspecteren voor hun rekening namen. Later werden er DÜV's opgericht voor andere apparaten/producten, waaronder auto's; in 1938 waren dat er 37 en werd de gezamenlijke naam veranderd in Technischer Überwachungsverein, kortweg TÜV.

TÜV Nederland, gevestigd in het Brabantse Son, is onderdeel van de TÜV NORD Group. Het houdt zich naast risico-inspecties voor verzekeraars bezig met de beoordeling van producten, diensten, systemen, arbeidsmiddelen, transportmiddelen, machines en *cybersecurity* aan de hand van meer dan 300 verschillende diensten.



die slechts zijn gespecialiseerd in één of een beperkt aantal preventiegebieden, zoals voor arbowetgeving, *security* en/of cyber. Ook denkt men vaak (onterecht) dat een collega het aspect heeft afgehandeld. Met andere woorden, het risicobewustzijn in de breedte bij veel bedrijven kan – en moet - verder omhoog!

Desgevraagd heeft hij tot slot ook een advies aan de verzekeringsbranche. “Wij zien als trend dat verzekeraars een meer terughou-

dend acceptatiebeleid voeren en sneller geneigd zijn risico's af te wijzen die hen worden aangeboden. Daarmee laten zij in mijn ogen onnodig markt én dus ook omzet liggen. Want wij zijn ervan overtuigd dat met de juiste kennis én de juiste preventieve en andere maatregelen veel meer risico's verzekeraar te maken zijn, ook voor bijvoorbeeld zonnepanelen. Dankzij professionele risico-inspecties vooraf.” ■

## De vier diensten van SRI

De vorig jaar oktober opgerichte afdeling Security and Risk Inspections (SRI) biedt een viertal diensten: Risico-inspecties, *Security-Assessments*, *Cyber Risk Assessments* en *Facility Compliance*.

De risico-inspecties zijn in bijgaand artikel al ruimschoots behandeld. Bij ***Security-Assessments*** wordt beoordeeld in hoeverre een bedrijf of organisatie is voorbereid op het direct anticiperen op een onverwacht incident zoals vandalisme en terrorisme. Daarbij wordt zowel gekeken naar operationele als organisatorische aspecten. Zoals bij gebouwen en equipment of de toegangsdeuren voorzien zijn van een elektronische beveiliging, hoe de expedite stromen zijn geregeld en of er camera-observatie is. En met het oog op de organisatie of er een crisissruimte is, hoe de verstandhouding is met bijv. politie, gemeente en brandweer, en of er een waarschuwingssysteem is om bij incidenten snel met betrokkenen te kunnen communiceren.

Bij ***Cyber Risk Assessments*** wordt in kaart gebracht welke cyberrisico's er zowel op het gebied van Informatie Technologie (IT) als Operationele Technologie (OT) spelen. Op dit moment heeft TÜV Nederland diverse producten en dienstverlening op het gebied van digitale weerbaarheid. In hoofdlijnen bevinden deze zich in de volgende categorieën: *Cybersecurity* voor de IT, *Cybersecurity* voor OT en IIOT (*Industrial Internet of Things*) en *Cybersecurity* voor de verzekeringspolis (een *riskassessment* voor de IT- en OT-risico's). De meerderheid van de dienstverleningsproducten in de genoemde categorieën betreft een certificering op basis van een norm of een standaard.

***Facility Compliance*** gaat over het checken of bedrijven voldoen aan hun wettelijke verplichtingen, bijv. ten aanzien van vergunningen, milieu, brand-, gebouw- en arboveiligheid, en of de ondernemer weet waar men verantwoordelijk en aansprakelijk voor is.

Voor meer informatie: website [www.tuv.nl/nl/diensten/risico-inspecties/](http://www.tuv.nl/nl/diensten/risico-inspecties/); email [SRI@TUV.nl](mailto:SRI@TUV.nl)



## Kennisbijeenkomst Platform Personenschade:

# Anders kijken, anders denken, anders doen om langlopende letselschadezaken te voorkomen

*Op donderdag 8 oktober 2020 organiseerde het Platform Personenschade van het Verbond van Verzekeraars een online kennisbijeenkomst naar aanleiding van het onlangs verschenen onderzoeksrapport van Universiteit Utrecht naar langlopende letselschadezaken. Het onderzoek werd uitgevoerd op verzoek van het ministerie van Justitie en Veiligheid en in opdracht van De Letselschade Raad. Het motto van de bijeenkomst - 'anders kijken, anders denken, anders doen' - werd uitgewerkt in twee inhoudelijke lezingen, een rondetafel discussie en een afsluitende bespiegeling. De bijeenkomst stond onder leiding van ir. Geeke Feiter-van Heuvelen, directeur van het Verbond van Verzekeraars.*



*Geeke Feiter vervulde de rol van dagvoorzitter*

naar was uitgekeken, konden eindelijk voor het voetlicht worden gebracht. Geeke Feiter gaf daarom allereerst het woord aan dr. Rianka Rijnhout LLM, universitair hoofddocent aan het Molengraaff Instituut voor Privaatrecht & Instituten voor Conflictoplossing van Universiteit Utrecht.

### NIEMAND NA TE DRAGEN

Rianka Rijnhout besprak de opdracht die zij en haar medeonderzoekers van De Letselschade Raad hadden gekregen, de opzet van het onderzoek, de afbakening van de onderzochte dossiers en de onderzoeksmethoden. De opzet van het onderzoek was vijfledig: een literatuurstudie, een dossieronderzoek bij dertien aansprakelijkheidsverzekeraars waar in totaal 201 dossiers werden ingezien en geanalyseerd, een vragenlijstonderzoek onder 195 gedupeerden, interviews met tien gedupeerden en tot slot vier online gehouden focusgroepen inclusief een schriftelijke ronde voorafgaand daaraan.

**De onderzochte langlopende letselschadezaken staan veelal open vanwege onvermijdelijke en niemand na te dragen redenen**

Geeke Feiter zei het spijtig te vinden dat de in deze periode geplande PIV Jaarconferentie door de Corona-omstandigheden niet kon doorgaan, maar tegelijk blij te zijn dat meer dan 300 geïnteresseerden zich voor de online-kennisbijeenkomst hadden aangemeld. De aanleiding was dan ook een goede. De resultaten van het Utrechtse onderzoek naar langlopende letselschadezaken, waar al zolang

Zij benadrukte dat het voor de onderzoekers duidelijk was geworden dat de onderzochte langlopende letselschadezaken veelal vanwege onvermijdelijke en niemand na te dragen redenen openstaan. Daarbij kan worden gedacht aan het wachten op de medische eindtoestand van de gedupeerde, de re-integratie van de gedupeerde in het arbeidsproces en de onduidelijkheid over de



## Bij een directe verzekering heeft het voor mensen pas echt veel zin zich goed te verzekeren

door het ongeval veroorzaakte beperkingen. Het over en weer de ander in het afwikkelingstraject verantwoordelijk voor extra tijdsverloop houden, is dan ook volgens de onderzoekers, gegeven de karakteristieken van langlopende letselschadezaken, geen houdbaar standpunt. De onderzoekers baseerden deze stelling op onder meer de volgende resultaten.

### REDENEN EN ERVARINGEN

Uit het onderzoek bleek dat langlopende letseldossiers vaak om verschillende redenen openstaan, verhoudingsgewijs het vaakst omdat een medische eindtoestand ontbreekt (in 44% van de dossiers). Daarnaast staan ze vaak open omdat over de causaliteitsvraag wordt gediscussieerd (in 24% van de dossiers) of omdat over de hoogte van de schadevergoeding wordt gebakkeleid (eveneens in 24% van de onderzochte dossiers). De voortvarendheid van de aansprakelijkheidsverzekeraar werd door de gedupeerden beneden neutraal beoordeeld (gem. 1.99 op een schaal tot en met 5, ingevuld door 173 gedupeerden). De belangenbehartiger van de gedupeerde scoorde gemiddeld hoger, een 3.43 (ingevuld door 161 gedupeerden). Daar staat dan weer tegenover dat het dossieronderzoek liet zien dat de belangenbehartiger vaker een termijn laat verlopen.

Andere omstandigheden die voor tijdverloop zorgen zijn de grote hoeveelheid partijen die bij de afwikkeling zijn betrokken (in het merendeel van de zaken hebben partijen bijvoorbeeld eigen medisch adviseurs; minder vaak wordt met één gemeenschappelijke medisch adviseur gewerkt), de medische expertise (de inschakeling van een arts, de vraagstelling, de wachttijden bij bepaalde disciplines en de bespreking van het rapport door de medisch adviseur) en het feit dat geen schot in de zaak wordt gebracht met behulp van gerechtelijke procedures of alternatieve vormen van geschilbeslechting (zoals mediation).

Uit de interviews met de gedupeerden bleek verder nog dat zij het belastend vinden om als vragende partij aan de aansprakelijkheidsverzekeraar steeds weer verantwoording te moeten afleggen over de gevraagde voorschotten en het letsel. De deelnemers aan de focusgroep benadrukten dat een en ander uit de bewijs- en materiële rechtelijke beoordeling van de vordering volgt (wie eist, moet voldoende stellen en bewijzen). In het vragenlijstonderzoek werd de gedupeerden gevraagd welke omstandigheden een belangrijke rol spelen bij het al of niet accepteren van het schadevergoedingsaanbod van de aansprakelijkheidsverzekeraar. Financiële bestaanszekerheid werd het vaakst genoemd, gevolgd door een vlottere afwikkeling van de financiële schade en meer eigen regie over

het proces van afwikkeling. Deze twee omstandigheden kunnen volgens de onderzoekers in verband worden gebracht met door de slachtoffers ervaren procedurele rechtvaardigheid.

### SLACHTOFFERPERSPECTIEF

Mr. Rosa Jansen MPA, voorzitter van de raad van bestuur van Slachtofferhulp Nederland, zei in haar presentatie het vooral belangrijk te vinden dat op de kortst mogelijke termijn de grote berg langlopende zaken tot normale proporties zou worden teruggebracht. Vervolgens is het volgens haar van belang korte doorlooptijden te realiseren en daarbij voortdurend klanttevredenheidsonderzoeken uit te voeren. Haar aanbevelingen hadden daarnaast betrekking op onder meer transparantie en psychosociale begeleiding van slachtoffers.

“Ook denken wij dat er in zaken vaker gebruik moet worden gemaakt van herstelbemiddeling”, zo zei Rosa Jansen. “De ervaring leert dat vroegtijdig contact tussen beide betrokken partijen tot eerder herstel leidt en tot een betere en gemakkelijkere afwikkeling van de schadevergoeding. Partijen kennen elkaar, de mens achter de betrokken partijen komt beter in beeld en men komt gemakkelijker en sneller tot eindconclusies voor wat betreft het juridische geschil waarbij men betrokken is geweest.”

## Zowel belangenbehartigers als verzekeraars moeten aan kwaliteitseisen voldoen en doen ze dat niet, dan moet er een sanctie kunnen volgen

Een ander belangrijk element is wat Slachtofferhulp Nederland betreft de introductie van een zogenoemd schadeafwikkelingsportaal, een online portaal, waar slachtoffers hun eigen zaak kunnen bijhouden, stukken kunnen inzien en waar ook een duidelijke tijdlijn is te zien, zodat zij exact weten op welke datum wat gaat gebeuren. “Op die manier hebben slachtoffers regie over hun eigen zaak. Ze weten wanneer ze iets kunnen verwachten en ze kunnen vragen stellen als aan die verwachtingen niet wordt voldaan. Nog een punt is dat slachtoffers moeten kunnen kiezen tussen enerzijds een heel vlotte en snelle afwikkeling, waarbij normering een belangrijke rol kan spelen, en anderzijds het volledig uitprocederen van de zaak. Tot slot is het belangrijk dat slachtoffers het gevoel hebben dat zij voor hun schadeafwikkeling op het juiste adres zijn gearriveerd. Slachtoffers moeten niet in handen vallen van een malafide of ondeskundige rechtshulpverlener, bij wie het verdienmodel op de voorgrond staat. Het zou goed zijn om daar een keurmerk voor te realiseren, zodat mensen niet hoeven te twifelen of ze bij het juiste adres zijn.”

### DISCUSSIE

De presentaties van Rijnhout en Jansen gaven meer dan voldoende aanknopingspunten voor een discussie tussen drs. Laurens Buis-



Rosa Jansen: "Bij letselzaken moet er vaker gebruik worden gemaakt van herstelbemiddeling. De ervaring leert dat vroegtijdig contact tussen beide betrokken partijen tot eerder herstel leidt en tot een betere en gemakkelijker afwikkeling van de schadevergoeding."

man (1Medisch adviseur), Tessa 's Gravemade NIVRE-re (Flyct), mr. drs. Remco Heeremans (De Letselschade Raad), mr. Stan Teuben (Platform Personenschade) en dr. mr. Madeleine van Toorenborg (CDA-fractie in de Tweede Kamer). Zij bespraken met name de mogelijke oplossingsrichtingen, zoals de directe verzekering, de instelling van een onafhankelijke commissie die langlopende zaken gaat beoordelen, normeringen, de invoering van een nationaal keurmerk letselschade enzovoort.

Daaraan voorafgaand werden de deelnemers aan de kennisbijeenkomst gevraagd hoe zij het verandervermogen van de verzekeringsbranche inschatten. 38% gaf daar een laag cijfer voor, 58% een middelmatig cijfer en slechts 3% een hoog cijfer.

### OPLOSSINGSRICHTINGEN

Madeleine van Toorenborg benadrukte dat de communicatie tussen de verzekeraar en het slachtoffer moet worden georganiseerd. Nu is dat vaak niet mogelijk en daarom wil Van Toorenborg daar een wettelijke regeling voor entameren. Ook brak zij een lans voor de directe verzekering. "Dan heeft het voor mensen pas echt veel zin zich goed te verzekeren!", zo zei ze. Tessa 's Gravemade gaf aan dat je een schade met het slachtoffer moet regelen en niet vóór het slachtoffer. Daarnaast hield zij een pleidooi voor de invoering van het nationaal keurmerk letselschade. "Zowel belangenbehartigers als verzekeraars moeten aan kwaliteitseisen voldoen en doen ze dat niet, dan moet er een sanctie kunnen volgen."

Stan Teuben stelde vast dat de letselschadeomgeving te complex is geworden en dat het systeem partijen tegenover elkaar in plaats van naast elkaar zet. "Gelet op het verandervermogen dat ons wordt toegekend, is het de vraag of we niet naar meer fundamentele veranderingen moeten gaan!" Hij noemde onder meer verder-

We moeten met elkaar zelfregulering vormgeven en daarvoor moeten alle partijen de maatschappelijke verantwoordelijkheid nemen om aan tafel te komen en over oplossingen mee te denken

gaande normeringen en de instelling van de genoemde onafhankelijke commissie die over complexe dossiers gaat adviseren.

Laurens Buisman gaf een voorbeeld van de inzet van een gemeenschappelijke medisch adviseur in plaats van een eigen adviseur door beide partijen. "Die gemeenschappelijke medisch adviseur heeft ook nog eens direct contact met het slachtoffer. Het slachtoffer kan het proces beter volgen en heeft er invloed op. Juist die facetten komen ook uit het onderzoek naar voren."

Remco Heeremans gaf aan tot welke aanbevelingen De Letselschade Raad was gekomen op grond van het Utrechts onderzoek. Deze hebben betrekking op de genoemde onafhankelijke commissie, de monitoring van wensen van slachtoffers en op een aantal systeemoplossingen, bijvoorbeeld normering, één medisch adviseur, herstelbemiddeling en mediation. "We moeten met elkaar zelfregulering vormgeven en daarvoor moeten alle partijen de maatschappelijke verantwoordelijkheid nemen om aan tafel te komen en over oplossingen mee te denken", aldus Heeremans.

### DESIGN THINKING

De kennisbijeenkomst werd afgesloten met een presentatie door Rody Vonk, spreker en trainer op het gebied van innovatie, creativiteit en 'design thinking'. Hij leerde de deelnemers aan de bijeenkomst dat een goede probleemoplossing niet zonder een helder stappenplan kan. 'Design thinking' is zo'n stappenplan, waarbij de nadruk op 'empathize' en 'define' ligt, waarna nog 'ideate', 'prototype' en 'test' volgen. "Of zoals Einstein stelde", aldus Vonk, "als ik zestig minuten had om een probleem op te lossen, zou ik vijftien minuten besteden aan nadenken over het probleem en vijf minuten aan nadenken over oplossingen." ■

## Onderzoek Universiteit Utrecht:

# Meer dan één oorzaak voor langlopende letselschadezaken

Wetenschappers van de Universiteit Utrecht hebben in opdracht van De Letselschade Raad in 2019 en 2020 onderzoek gedaan naar langlopende letselschadezaken. De centrale vraag was: wat zijn kenmerken van letselschadezaken die niet binnen twee jaar zijn afgesloten? De twee belangrijkste conclusies uit dit onafhankelijke onderzoek zijn dat in de meeste zaken niet sprake van één, maar van meer redenen waarom zo'n zaak nog niet is afgewikkeld en dat er niet één meest voorkomende reden of omstandigheid benoemd kan worden die in het merendeel van de zaken voordoet.

### WAT ZIJN LANGLOPENDE LETSELSCHADEZAKEN EN WELKE ZIJN ONDERZOCHT?

Letselschadezaken zijn zaken waarin het slachtoffer letsel heeft en een vergoeding zoekt via (veelal) de aansprakelijkheidsverzekeraar van degene die het ongeval heeft veroorzaakt. Wanneer de afhandeling langer dan twee jaar duurt, wordt gesproken van een langlopende letselschadezaak.

In het onderzoek zijn alleen verkeersongevallen (85% van alle letselschadedossiers bij verzekeraars in Nederland), arbeidsongevallen (4%) en privéongevallen (5%) onderzocht. Medische ongevallen zijn niet meegenomen in het onderzoek. Het onderzoek ging dus over het merendeel van de bij verzekeraars bekende ongevallen, maar wel alleen over langlopende letselschadezaken.

### HOE IS ONDERZOEK GEDAAN NAAR DEZE ZAKEN?

Dr. Rianka Rijnhout is één van de onderzoekers. Ze licht de aanpak van het onderzoek toe. "We onderscheiden een dossieronderzoek en een zogenaamd perceptieonderzoek. In totaal hebben 201 gedupeerden ons toestemming gegeven voor inzage in hun dossier bij de aansprakelijkheidsverzekeraar. Dat aantal was het streefaantal om betrouwbare conclusies te kunnen trekken. Die 201 dossiers waren beschikbaar bij dertien aansprakelijkheidsverzekeraars in Nederland, die wilden meewerken aan het onderzoek (gezamenlijk 67% van de Nederlandse verzekeringsmarkt voor personenschade)."

Het is volgens haar niet zo dat de aansprakelijkheidsverzekeraars de dossiers voor het onderzoek hebben geselecteerd. "Wij hebben inzage in die 201 dossiers gekregen, nadat het onderzoeksteam zelf een steekproef heeft getrokken voor het onderzoek. Zodra voldoende gedupeerden in de steekproef toestemming hadden gegeven aan de universiteit voor inzage in het dossier, hebben de aansprakelijkheidsverzekeraars de dossiers enkel ter beschikking gesteld voor het onderzoek, na toestemming van de gedupeerden. De verzekeraars hebben zich verder niet bemoeid met het onderzoek."



*Dr. Rianka Rijnhout, Universiteit Utrecht: "Om een goede inschatting te maken van de kosten (de schade) als gevolg van een ongeval is eerst een stabiele medische eindtoestand nodig. Voordien zou er eigenlijk niet afgewikkeld moeten worden."*

Zij vervolgt: "Het perceptieonderzoek bestond ten eerste uit een grootschalig vragenlijstonderzoek onder 195 gedupeerden die in de steekproef zaten en zich hebben aangemeld bij de universiteit. Daarna zijn nog tien interviews gehouden met gedupeerden en een focusgroep waaraan zestien professionals uit de letselschadebranche deelnamen. Het doel van de interviews en de focusgroep was om de voorlopige resultaten van het onderzoek te verifiëren en om verdiepende vragen te stellen over de bevindingen."

### WAT KWAM UIT HET ONDERZOEK NAAR VOREN?

Rijnhout: "Heel vaak zijn de redenen waarom een letselschadedossier nog openstaat onvermijdelijk voor partijen of de gedupeerde zelf. Zo was in 44% van de onderzochte dossiers nog geen sprake



van een medisch stabiele situatie bij de gedupeerde. De medische eindtoestand is belangrijk, omdat afwachten van een medisch stabiele situatie nodig is om een goede inschatting te maken van de kosten (de schade) als gevolg van een ongeval. Voordien zou er eigenlijk niet afgewikkeld moeten worden. Hetzelfde geldt bijvoorbeeld ook voor een adequate en gestabiliseerde re-integratie in het arbeidsproces.”

Ook lijken volgens de onderzoekers zich in langlopende letselschadedossiers met name twee juridische discussies voor te doen: over de causaliteitsvraag (vaak bij whiplashdossiers) en discussies over de hoogte van de schadevergoeding, vaak over verlies van arbeidsvermogen. Beide discussies vragen om input vanuit deskundigen. “Dikwijls zijn veel partijen betrokken zijn bij de afwikkeling, zoals medische experts. Het afstemmingsproces tussen de experts van beide partijen kost veel tijd. Het opvragen en uitwisselen van informatie en de discussie die kan ontstaan over wie welke informatie verschaft dragen vaak bij aan een vertraging van de afwikkeling.”

### RUST BRENGEN IN EEN LANGLOPENDE LETSELSCHADEDOSSIER

Volgens onderzoeker Rianka Rijnhout zijn slachtoffers zeer kritisch over de voortvarendheid waarmee de aansprakelijkheidsverzekeraar handelt. Ook komt in de interviews naar voren dat deze tien gedupeerden het letselschadetragect belastend vinden. “Dat laatste resultaat is niet generaliseerbaar. Duidelijk is wel geworden dat in het kader van het eerder accepteren van een schadevergoedingsaanbod door gedupeerden met name belang wordt gehecht aan financiële bestaanszekerheid; het financieel kunnen leven met het letsel. Net zo belangrijk vindt men een eerlijk en soepel traject waarop voldoende invloed kan worden uitgeoefend door de gedupeerde. Die laatste aspecten zijn voorbeelden van procedurele rechtvaardigheid, bekend uit de sociale psychologie.”



Het gebouw van de Universiteit van Utrecht. Dit onderzoek is gedaan door wetenschappers van het Utrecht Centre for Accountability and Liability Law externe link(UCALL).

Rijnhout: “In dat verband is het interessant dat deelnemers aan de focusgroep het belang benadrukten van het creëren van rust in het proces van afwickelen van een langlopend letselschadedossier. Tijdsverloop is vanwege verschillende oorzaken onvermijdelijk en juist dit type dossiers heeft tijd nodig om goed afgewikkeld te worden. Bijvoorbeeld door heldere communicatie over het proces, de stand van zaken en de (juridische) inhoud. Dit kan door middel van verwachtingsmanagement bij de gedupeerde, door goede bevoorschotting, bij voorkeur gelabeld en met een goed onderbouwde schadestaat, en door – wat wij dan noemen – samenwerking: gezamenlijk zoeken naar een oplossing voor de gedupeerde met empathie.”

Het hele rapport is beschikbaar [op de website van De Letselschade Raad www.deletselschaderaad.nl](http://www.deletselschaderaad.nl)



**Betrokkenen benadrukken het creëren van rust in het proces van afwickelen van een langlopend letselschadedossier. Juist dit type dossiers heeft tijd nodig om goed afgewikkeld te worden**

## Anneke Kooiman eerste Nederlandse vrouw in IUMI-bestuur

# “Ik adem transport, het zit in m'n aderen, word er blij van en het geeft mij energie”

Anneke Kooiman werd eind vorige maand benoemd tot lid van het Executive Committee van de International Union of Marine Insurance (IUMI), de wereldwijde koepel van nationale transportverzekeraarsorganisaties. Zij treedt toe als Vice-Chair van het IUMI-bestuur als opvolgster van de Italiaanse Patrizia Kern-Ferretti (Swiss Re). Daarmee is zij na H.Ph. Rogaar ('62-'68), Anton Kamp ('85-'88) Kees Harland (rond 2005) de vierde Nederlander en eerste Nederlandse vrouw die zitting heeft (gehad) in het bestuur van de wereldwijde transportverzekeraarsorganisatie. Een kroon op het werk van de Lady of Marine, de transportvrouw in hart in nieren die inmiddels 44 jaar in deze specifieke verzekeringsbranche werkzaam is. “Ik adem transport, het stroomt door m'n aderen, word er blij van en het geeft mij energie.”

Tijdens het interview kort na haar benoeming spat de passie en liefde voor de transportsector er daadwerkelijk van af. Met een waterval aan woorden spreekt zij over haar werk en branche en dat - opvallend genoeg - voor een vrouw die aanvankelijk geen enkele affiniteit had met transport. “Ik was gek op motoren - nog steeds - en heb zelfs mijn vrachtwagenrijbewijs gehaald. Maar daar hield het bij op. Op advies van mijn vader solliciteerde ik bij het toenmalige Orobio Mees Herman in hartje Amsterdam als administratief medewerkster. We dachten allebei dat het om een deurenbedrijf ging, maar het was een assuradeur”, zegt ze lachend. Ze had niets van haar sollicitatiegesprek verwacht, maar diezelfde middag werd ze nog gebeld door de markante Michael O'Connor dat ze was aangenomen. De rest is geschiedenis.

### MOOISTE VERZEKERINGSBRANCHE

Anneke zit vandaag de dag al 44 jaar in het (transport)verzekeringsvak, opmerkelijk genoeg altijd bij één hetzelfde bedrijf: Delta Lloyd en haar rechtsvoorgangers en - opvolgers. De laatste zes jaar van haar actieve loopbaan zal ze echter elders voortzetten, de komende drie maanden bij HDI als ondersteuning van de *marine*-afdeling tijdens de *renewal*periode. Wat is er zo mooi aan het transportverzekeringsvak? Ze hoeft niet lang na te denken over haar antwoord en somt een heel rijtje op. “De diversiteit, zowel qua producten, klanten als bedrijfstakken waar je mee te maken krijgt. Je hebt te maken met een breed scala aan branches, waaronder goederen, casco, landmaterieel en aansprakelijkheid. Bovendien kom je op de meest uiteenlopende locaties: aan boord van schepen, in directiekamers, in machinekamers, bij bedrijven in de scheepvaart en logistieke dienstverlening.”

“Het is ook een andere tak van sport, die ik persoonlijk veel leuker vind dan bijvoorbeeld brand of aansprakelijkheid”, zo vervolgt zij. “Anders dan bij bijvoorbeeld ‘brand’ ligt er bij transportverzekeringen - en met name bij ‘Cargo’ - veel minder vast en dat biedt wat meer ruimte tot onderhandelen en *fingerspitzengefühl*.”



Anneke Kooiman: “We zijn als verzekeraars nu eenmaal gewend om ‘naar achteren te kijken’ en ons acceptatiebeleid te bepalen aan de hand van schadestatistieken. Maar voor sommige risico's zijn die er niet en zijn er ontwikkelingen waar wij nog geen of weinig ervaring mee hebben. Transportverzekeraars mogen zeker wel wat pro actiever zijn en weg gaan uit de traditionele manier van verzekeren. Dit is ook in het belang van de klant wil je iets verzekeraar houden. Door schade en schande wijs worden heeft tot op heden niet veel opgeleverd, kijkend naar de harde markt waar we nu in zitten. Wie durft zijn nek uit steken, dat is de grote vraag!”

Bovendien geeft het internationale karakter een extra dimensie aan dit werk en *last but not least* heb ik in de *marine*-sector heel veel leuke mensen leren kennen. Ik heb er vriendschappen aan over gehouden, in binnen- en buitenland, en heb bijvoorbeeld met Jenny Groeneveld (HDI) al vele IUMI bijeenkomsten bezocht en zijn inmiddels ‘*best friends*’. Kortom, voor mij is ‘transport’ absoluut de mooiste en meest interessante verzekeringsbranche die er is.”

### TROTS

Anneke zegt ‘trots en vereerd’ te zijn over haar benoeming in het IUMI-bestuur. “Dan heb ik in de afgelopen 44 jaar toch wat bereikt. Ik ben van ver gekomen en heb in de loop der jaren veel mannen voor mij een snellere promotie zien maken, met name in het begin.” ‘Wat bereikt’ is was dat betreft eigenlijk veel te zwak uitgedrukt



voor haar prachtige carrière tot dusver en die ertoe heeft geleid dat zij in ruim vier decennia is uitgegroeid tot een van de meest prominente en gerespecteerde *underwriters* in de markt.

Ook op bestuurlijk vlak is zij jarenlang actief geweest, onder meer binnen VNAB en momenteel binnen het Platform Transport van het Verbond van Verzekeraars als voorzitter. Ook maakt zij momenteel deel uit van het dagelijks bestuur van de IVR. En ook binnen IUMI is zij op bestuurlijk vlak geen onbekende. Al vele jaren maakt zij deel uit van de *Inland Hull, Fishing & Yachts-Committee* (IFY), de commissie die zich wereldwijd bezig houdt met de verzekeringsmarkten voor de binnenvaart, visserij en (plezier)jachten. Na vier jaar lid te zijn geweest van deze commissie, hanteerde zij daarna drie jaar de voorzittershamer.

“Ik ben blij met de vooruitgang die we hebben geboekt als commissie, die we de afgelopen jaren met elkaar naar een hoger niveau hebben weten te tillen. De *workshop* tijdens het recente IUMI Congres, dat dit jaar vanwege de Corona-pandemie *online* plaatsvond, werd door een recordaantal bezoekers bijgewoond en was inhoudelijk van een behoorlijk hoog niveau. In het persbericht na de IFY workshop hebben wij enerzijds onze zorg uitgesproken over het verhoogde accumulaties risico voor jachten en binnenvaartschepen die vanwege Corona vaker aan de kade of in de jachthaven liggen en anderzijds over de toename van het aantal catastrofale branden aan boord van zowel beroeps- als pleziervaartuigen als gevolg overbelasting door het veelvuldig opladen van Lithium-ion batterijen.”

## Voor mij is transport absoluut de mooiste en meest interessante verzekeringsbranche die er is

### MILIEU, MENS EN DIER

Wat kunnen we van je verwachten als kersvers IUMI-bestuurslid. Anneke: “Ik heb onder meer *Environment Social Governance* (ESG) en *Sustainable Development Goals* (SDG) in mijn portefeuille en ben uit dien hoofde dus de *liaison* en *linking pin* naar alle *stakeholders* en andere betrokken op dit vlak. Sowieso is *sustainability* (duurzaamheid) al vele jaren mijn stokpaardje en heb ik me altijd sterk gemaakt voor zaken die het milieu, mens en dier raken. Zoals de arbeidsomstandigheden van de bemanning aan boord van schepen, het veilig vervoeren van dieren, transport van hardhout, alleen verantwoorde houtkap, en het ‘wegbrengen’ van zogeheten sloopschepen naar landen als India en Bangladesh waar niet altijd even goed wordt omgegaan met de veiligheidsvoorschriften. Als daarbij de moraliteit van de klanten laag is, dan is dit zeker niet goed voor het resultaat van verzekeraars. Reden te meer om hier aandacht aan te besteden in het acceptatieproces. Ook ligt het handelen van de verzekeringsindustrie steeds meer onder een vergrootglas en toezichthouders kijken ook steeds meer mee.”



Het nieuwe IUMI-bestuur: v.l.n.r. Anneke Kooiman, Frédéric Deneffe, Timothy Lee, Kosuke Hashimoto, Jan-Hugo Marthinsen, Richard Turner (president) en Michael McKenna.

Daarnaast is haar benoeming binnen het bestuur natuurlijk ook goed voor de Nederlandse transportverzekeringsmarkt, een van oudsher internationaal opererende verzekeringsmarkt. Hiermee versterkt de branche, die al drie keer eerder vertegenwoordigers in het bestuur van de mondiale brancheorganisatie heeft gehad, nogmaals haar positie in deze markt. Mede hierom ondersteunt het Verbond van Verzekeraars deze benoeming dan ook van harte. Goed voor het aanzien van de Nederlandse *marine*-markt is volgens Anneke ook de organisatie van het jaarlijkse IUMI-congres voor transportverzekeraars, die voor 2026 op de agenda staat om in Rotterdam te worden gehouden. “Ook een mooie mogelijkheid voor de stad, de haven als de logistieke sector om zich te profileren naar de wereldwijde transportverzekeringssector. Zelf kijk ik erg naar uit, niet in de laatste plaats omdat 2026 mijn laatste actieve jaar voor mijn pensionering is. Een mooie afsluiting van mijn dan 50-jarige carrière.”

### LICHTE PREMIEDALING, STABIELE SCHADELAST

Hoe gaat het in de transportverzekeringsmarkt, wereldwijd en in eigen land? Anneke wijst naar de recent gepubliceerde cijfers tijdens het IUMI-congres, die voor 2019 een lichte premiedaling laten zien - wereldwijd met 0,9% - en een enigszins stabiele schadelast. Alleen de zeeascopremies (*Ocean Hull*) lieten vorig jaar een bescheiden groei zien (met 0,2%), maar daar tegenover staat een licht dalende trend in andere segmenten: *Cargo* (min 1,5%) en *Offshore Energy* (min 1,4%). Daar staat tegenover dat de schadelast stabiel is gebleven.

Wat de rest van 2020 en volgend jaar met zich mee zal brengen, is volgens haar vooralsnog ongewis, vooral door toedoen van de wereldwijde uitbraak van het Corona-pandemie. Er is sprake van een (sterk) verminderde economische activiteit en daardoor ook minder transportbewegingen en omzet. Aan de andere kant vertoont ook de schadelast een dalende lijn – er zijn vooral minder *total losses* - met uitzondering van de evenementschades. Zorgen heeft ze over het toenemende brandrisico als gevolg van gebruik van Lithium-ion batterijen en het verhoogde accumulaties risico van in havens en dokken liggende jachten, binnenvaartschepen en andere vaartuigen. Zo ook over de toename van opslagriscico's in de zogenaamde



XXL *warehouses* met op de daken gemonteerd zonnepanelen. “Er is geen eenduidige regelgeving. Het Verbond van Verzekeraars heeft hier voor de brandverzekeringsmarkt ruim aandacht aan besteed. Hoog tijd voor de transportverzekeringsmarkt om zich daar ook in te verdiepen.” Voortvarend als ze is heeft ze dit onderwerp ook onder de aandacht gebracht bij de IUMI als een risicofactor in de toekomst.

## NEDERLANDSE MARKT

En hoe gaat het met de transportverzekeringsmarkt in eigen land? Volgens Anneke heeft de sector vorig jaar een groei doorgemaakt, zowel in omzet als qua resultaat. Volgens cijfers van het Centrum voor Verzekeringsstatistiek (CVS) bedroeg de omzet uit goederen-, *casco*-, *offshore energy*- en aansprakelijkheidspremies vorig jaar ruim 0,7 miljard euro, een toename met maar liefst 15% meer ten opzichte van de 0,6 miljard euro in 2018. Een en ander is vooral toe te schrijven aan de aantrekkende economie.

De *combined ratio*, het percentage van de schadelast plus kosten ten opzichte van de premie-inkomsten, bedroeg 94% en het resultaat steeg van 5% naar 6% van de verdiende premie. Het overgrote deel van het premievolume in de branche Transport bestaat uit zakelijke verzekeringen; de particuliere verzekeringen betreffen vooral pleziervaartuigen. Wat de vooruitzichten voor dit jaar en verder betreft, verwacht ze dat het aantal evenementenschades zeker geen positieve uitwerking zal hebben op het resultaat van 2020. “Er zullen zeker discussies ontstaan over de invoer van de tekst rondom de *cyber exclusion clause* en de uitsluiting van pandemie. Herverzekeraars willen vaak wat anders dan wat de makelaars voor hun klanten willen. Zaak om zo snel mogelijk in gesprek te gaan hierover. Ook verwacht ik vanuit de herverzekeraars een opslag qua herverzekeringpremie. En als laatste minder capaciteit voor de evenementenverzekeringen en aanverwante vormen. Uiteraard is dit onder de aandacht van het Verbond van Verzekeraars.”

## CORONA EN ANDERE HOT TOPICS

Wat houdt momenteel de gemoederen van het IUMI-bestuur bezig? “Ik heb nog maar één vergadering meegemaakt en bovendien via videobellen, maar Corona is uiteraard onderwerp van gesprek. Vanwege de (financiële) impact voor de wereldwijde transportverzekeringsbranche, maar ook voor de organisatie zelf. We hebben in september voor het eerst een virtueel IUMI-congres georganiseerd verspreid over twee weken. Dat is op zich prima verlopen en het aantal deelnemers was dit jaar zelfs hoger, omdat nu ook makelaars en andere externe brancherelaties de sessies konden volgen. Maar de kracht van IUMI is vooral het ontmoeten en netwerken en dat heb ik persoonlijk toch wel als een gemis ervaren. Ik hoop dan ook van harte dat het de volgende keer in Seoul, Zuid-Korea toch weer een fysiek *event* kan zijn.”

Andere onderwerpen die de volle aandacht van het bestuur hebben zijn onder meer het toenemende aantal branden aan boord van containerschepen, die vanwege de gestaag groeiende omvang ook bijna niet of nauwelijks meer te blussen zijn. “Bovendien stemt de informatie op de vrachtlijsten meer dan eens niet overeen met de werkelijke inhoud van de container, met alle risico’s van dien”, vervolgt Anneke. Zij wijst daarnaast op de verouderende vloot,

# Sustainability (duurzaamheid) is al vele jaren mijn stokpaardje en ik heb me altijd sterk gemaakt voor zaken die het milieu, mens en dier raken

de weer- en klimaatgerelateerde schaderisico’s, de ontwikkeling van zelfstandig varende schepen, de impact van olie- en andere vervuilingen na strandingen voor het milieu en het varen langs de Noordpool (*Arctic*)-route van en naar China, met alle risico’s van dien. Een goed voorbeeld is het Noorse vissersschip North Guider die aldaar in 2018 een ongeval overkwam. “De bemanning kon slechts op het nippertje gered worden en de reddingskosten waren enorm. Ik ben zelf niet echt een voorstander van het begeven van schepen naar deze contreien. Je ontkomt er niet aan, maar of het goed is voor het milieu daar heb ik mijn twijfels over.”

## NIET ALTIJD ACHTERAF, MAAR OOK VOORAF

‘*The Lady of Marine*’ wijst op de in eigen land lopende discussie over de zogeheten ‘*to follow clause*’. Op basis hiervan is bepaald dat volgzekerders de leidende verzekeraar dienen te volgen in bepaalde beslissingen, zoals bij een schadeclaim. “Met als voordeel dat een schade snel(ler) kan worden afgehandeld. Er wordt nu gepleit over herziening hiervan, zodat volgzekerders bij een wezenlijke wijziging van het risico toch een afwijkend standpunt zou kunnen innemen. Als markt moeten we hier goed naar kijken, net als naar andere nieuwe ontwikkelingen en hiermee gepaarde risico’s waarvoor we ons als verzekeraars gesteld zien. Zoals het zelfstandig varen, *warehouses* met zonnepanelen, het toenemende gebruik van ion-lithium-batterijen aan boord van schepen, maar ook cyber. Daar ligt voor ons als sector een enorme uitdaging, wereldwijd maar zeker ook in Nederland.”

Zij vervolgt: “We zijn als verzekeraars nu eenmaal gewend om ‘naar achteren te kijken’ en ons *acceptatiebeleid* te bepalen aan de hand van schadestatistieken. Maar voor sommige risico’s zijn die er niet en zijn er ontwikkelingen waar wij nog geen of weinig ervaring mee hebben. Transportverzekeraars mogen zeker wel wat pro actiever zijn en weg gaan uit de traditionele manier van verzekeren. Dit is ook in het belang van de klant wil je iets verzekeraar houden. Door schade en schande wijs worden heeft tot op heden niet veel opgeleverd, kijkend naar de harde markt waar we nu in zitten. Wie durft zijn nek uit steken, dat is de grote vraag!”, aldus IUMI’s nieuwe bestuurslid, die op de slotvraag ‘wat zijn de voorwaarden voor succes?’ een groot aantal zaken opsomt: gezond verstand, collegialiteit, hart voor de zaak, passie voor het werk, oog voor de markt, vooruitstrevend zijn en zorgdragen voor goede mensen die aan al deze eigenschappen voldoen. Zeker investeren in jong talent. Wij hebben in ons team al wat geweldige mensen op geleid en worden nu nog steeds opgeleid. De passie die wij voelen als senioren, die voelen zij inmiddels ook voor het transportverzekeringvak. En ook dat maakt mij een tevreden mens.” ■

# IUMI-president Richard Turner: Vier belangrijke uitdagingen voor maritieme verzekeraars

*In zijn toespraak op de jaarlijkse conferentie van de International Union of Marine Insurance (IUMI) benoemde voorzitter Richard Turner vier gebieden die in de (nabije) toekomst een maximale impact zullen hebben op de maritieme verzekeringssector: COVID-19, de veranderende macro-economische en geopolitieke situatie, klimaatverandering en duurzaamheid, en data en digitalisering.*

Over **COVID-19** zei Turner: “De onzekerheid die voortvloeit uit de coronapandemie heeft de wereldwijde verzekeringssector aanzienlijk beïnvloed en, onvermijdelijk, ook de maritieme sector. We zien disrupties in sommige havens met rijen schepen die op een ligplaats liggen, met als gevolg een ongewenste opeenstapeling van risico's. COVID verstoort ook toeleveringsketens die de afgelopen jaren meer geglobaliseerd zijn dan ooit tevoren. Met een recente geschiedenis van verliesgevende verzekeringstechnische jaren, verhoogt COVID de druk op maritieme bedrijfstukken om terug te keren naar een duurzame verzekeringstechnische winst.”

**Macro-economische en geopolitieke veranderingen:** “De WHO meldde een daling van de wereldhandel met 18% in het tweede kwartaal als gevolg van het feit dat er minder vracht werd vervoerd. In combinatie met een groei van het protectionisme en een verschuiving naar groenere economieën zal de dynamiek van de maritieme verzekeringssector onherroepelijk veranderen. De lage olieprijs heeft de productie en de ingebruikname van nieuwe *offshore*-faciliteiten vertraagd en er heeft een afschrijving plaatsgevonden op de activa van veel oliemaatschappijen. Dit zal ook de maritieme verzekeraars uitdagen.”

**Klimaatverandering:** “De klimaatverandering begint de omvang en ernst van transportclaims te beïnvloeden en zal de druk op de sector blijven uitoefenen. Op de langere termijn zal een beweging door de samenleving om weg te gaan van fossiele brandstoffen als energiebron onvermijdelijk gevolgen hebben. Verder lopen sommige andere industrieën de kans minder levensvatbaar te worden, zoals bijvoorbeeld de visserijsector indien de duurzame levensomstandigheden in de oceanen op de proef blijven worden gesteld, of minder acceptabel zijn om te verzekeren (zoals steenkool). Ook dit zal een negatief effect op de branche hebben. Positiever is echter de aanhoudende groei van nieuwe industrieën, zoals *offshore renewable energy*, die de potentie heeft om het verwachte toekomstige omzetverlies te compenseren.”

**Digitalisering:** “*Big Data*, *Internet of Things* en digitalisering in het algemeen worden binnenkort merkbaar. COVID heeft de verzekeringsmarkt veranderd, vooral in Londen. Makelaars en verzekeraars hebben werken op afstand omarmd en we hebben meer online plaatsingen van risico's gezien dan ooit tevoren. Het is moeilijk te zeggen dat dit proces significant omkeert zodra de pandemie voor-



bij is. IUMI zal de vele uitdagingen en kansen waarmee maritieme verzekeringen worden geconfronteerd, blijven volgen en waar nodig een leidende positie innemen. Door haar unieke positie brengt het relevante partijen bij elkaar om bewustwording te creëren en verandering te stimuleren.” ■





# Wereldwijde premieomzet transportverzekeringssector liep in 2019 met 0,9% terug ten opzichte van 2018

De wereldwijde premieomzet in de transportverzekeringssector voor 2019 wordt geraamd op \$ 28,7 miljard, wat neerkomt op een daling van 0,9% ten opzichte van 2018, zo blijkt uit IUMI-cijfers. In de omzet heeft Europa het grootste aandeel: 46,3%, gevolgd door Azië / Pacific (31,8%), Latijns-Amerika (10,3%), Noord-Amerika (5,3%) en overige (6,3%).

In 2019 is het wereldwijde aandeel van Europa licht gedaald van 46,4% (2018) tot 46,3% en het aandeel van Azië licht gestegen van 30,7% (2018) tot 31,8%. Kijkend naar de verschillende branches heeft *Cargo* het grootste marktaandeel met 57,5%, gevolgd door *Ocean Hull* met 24,1%, *Offshore Energy* met 11,7% en aansprakelijkheid met 6,8%.

De *offshore* energiemarkt zag een bescheiden daling van de totale premieomzet met 1,4% in 2019 in vergelijking met 2018. De premies in deze markt, die sterk worden beïnvloed door de olieprijs, daalden sterk van 2014 tot 2016, maar in de afgelopen jaren is er sprake van een afvlakking. De goederenverzekeraars haalden naar schatting wereldwijd \$ 15,6 miljard aan premies binnen, een afname met 1,5% ten opzichte van 2018. Wisselkoersschommelingen hebben de grootste impact op deze sector en daarom kunnen vergelijkingen met eerdere jaren niet exact zijn. De wereldwijde cascopremies voor zee casco (*Ocean Hull*)-verzekeringen zijn relatief stabiel. IUMI rapporteert een premieomzet van \$ 6,9 miljard, wat neerkomt op een stijging van slechts 0,2% ten opzichte van het voorgaande jaar.

## REACTIE IUMI

Philip Graham, voorzitter IUMI's *Facts & Figures-Committee*, plaatste de cijfers in een context: "De schaderatiocijfers vanaf 2019 suggereren het begin van een bescheiden herstel in de casco- en goederensegmenten en een aanhoudend fragiel evenwicht in het *energy*-segment, maar het is nog pril en het valt nog te bezien in



hoeverre COVID-19 deze zal beïnvloeden. Verminderde reisbewegingen van zowel container-en cruise-schepen als zorgden voor uitzonderlijk minder schade-incidenten in de afgelopen maanden. Hoewel dit op korte termijn goed is voor verzekeraars, moeten we op onze hoede zijn voor een terugkeer naar de normale situatie naarmate het gebruik weer begint toe te nemen. Evenzo heeft COVID een negatieve invloed gehad op de olieprijs, waardoor de *offshore*-activiteit is verminderd. Verzekeraars moeten zich bewust zijn van de onzekere gevolgen van een terugkeer naar meer normale productieniveaus."

Volgens hem heeft de Corona-pandemie aan de andere kant in een paar maanden tijd bij veel industrieën, met name de verzekeringssector, de digitalisering flink vooruit heeft geholpen. "We moeten dat momentum vasthouden terwijl we proberen de efficiëntie te verbeteren en de transitiekosten van verzekeringen omlaag te brengen en een meer flexibele, efficiënte en inclusieve omgeving te creëren." ■





## Zeescasco: een bescheiden verbetering

De wereldwijde premieomzet voor zeescascoverzekeringen steeg vorig jaar marginaal met 0,2% naar \$ 6,9 miljard bedroeg. "Er zijn echter de laatste tijd aanwijzingen voor een betere marktontwikkeling nu de zeescasosector zich in een opwaartse lijn bevindt," zegt Rama Chandran, voorzitter van IUMI's *Ocean Hull Committee*. "De markt voor zeescascoverzekeringen functioneert al vele jaren wisselvallig en bevindt zich nu op een niveau waarop premies alleen de jaarlijks gebruikelijke schades kunnen dekken. Hoewel COVID-19 voor extra onzekerheid in onze sector heeft gezorgd, zien we tekenen van marktherstel. En dat nadat de sector sinds 2005 bijna elk jaar technische verzekeringstechnische verliezen heeft geleden."

De casco-markt blijft volgens hem echter kampen met een steeds ouder wordende – en daardoor minder waarde vertegenwoordigende – vloot in combinatie met lage prijzen voor nieuwbouw, wat een directe invloed heeft op de premies. "Daarnaast moet de impact van COVID-19 ook zorgvuldig worden gemonitord. Het gebruik van schepen in sommige sectoren is aanzienlijk verminderd en dit komt tot uiting in een ongewoon lage schadecijfers, maar dit kan van korte duur zijn: "De coronavirus-situatie heeft het voor eigenaren moeilijk gemaakt om inspecties aan boord te laten uitvoeren en het gebruikelijke onderhoud uit te voeren. Zodra de situatie genormaliseerd is, zullen we waarschijnlijk een sterke toename van het aantal uitvalclaims zien."

## Cargo: verbetering in een tijd van significante veranderingen

De wereldwijde premie-inkomsten voor goederenverzekeringen bedroegen vorig jaar \$ 16,5 miljard, een verlaging van 1,5% ten opzichte van 2018. Volgens Sean Dalton, voorzitter van IUMI's *Cargo Committee* kan het overgrote deel van de transportverzekeringsmarkten in de wereld het best omschreven worden als 'hard of aan de verbeterende hand in een periode van significante verandering'.

De COVID-19-pandemie heeft volgens Dalton een nog niet eerder vertoonde verstoring veroorzaakt van de wereldeconomie en de wereldhandel en heeft gevolgen voor de productie, de toeleveringsketen en de vraag van afnemers. "Dit heeft een directe impact op de verzekerde risico's, inclusief volume, accumulaties in de haven en aan boord van schepen. Tot dusver is er echter sprake van een minimale schadelast, aangezien de meeste goederenverzekeringsspolissen geen dekking bieden voor schade door vertraging, verlies van markt(aandeel) of een hierdoor ontstaan gebrek aan de goederen. Positief is dat de veranderingen in de goederenverzekeringmarkt het belang van een goede risicoacceptatie doen toenemen nu de lading meer en meer vraagt om een gedegen acceptatie door specialisten. "Er komt een economisch herstel en de wereldhandel zal een grote rol spelen. Goederenverzekeringen vormen een *key enabler* en verzekeraars in deze businessline zullen gezonder tevoorschijn komen en in staat zijn om de oplossingen te bieden die hun klanten nodig hebben."

## Offshore energy: Negatieve invloed COVID-19, beginnende harde markt

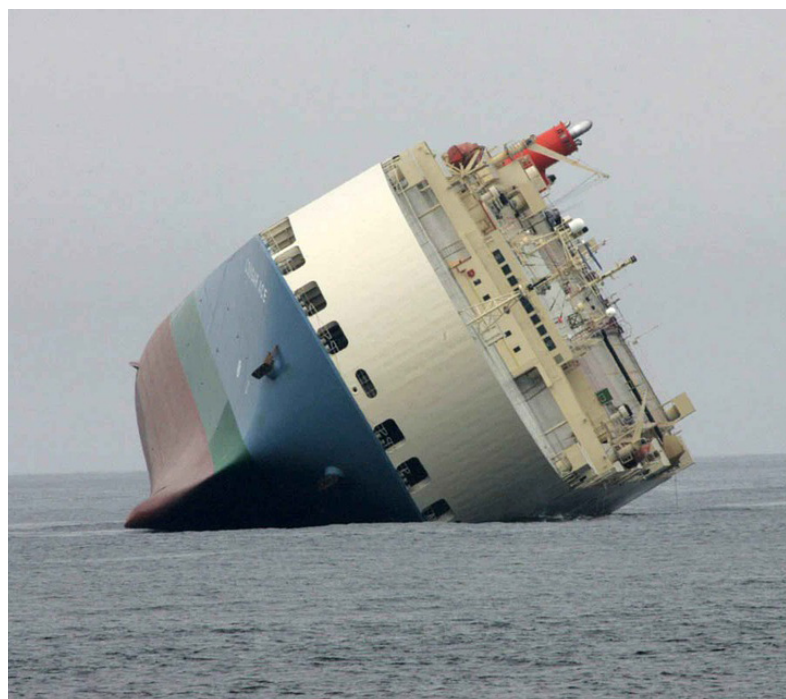
De wereldwijde verzekeringsmarkt voor *offshore*- en *energy*-risico's voor 2019 toonde een daling van de premieomzet met 1,4% ten opzichte van 2018 tot \$ 3,35 miljard. Hoewel er sprake is van een afname, is deze procentueel bemoedigender dan de daling van 3% in 2018 en die van 5% in 2017. De impact van het coronavirus zal pas volgend jaar bekend zijn.

"De wereldwijde premiebasis blijft krimpen en bevindt zich nu op een niveau waarop één groot verlies het volledige jaarinkomen van de sector zou kunnen overschaduwen. Dit is een precaire en ongemakkelijke situatie. Als gevolg hiervan beginnen we een verhandingsmarkt te zien", zegt James McDonald, voorzitter van de *Offshore & Energy*-werkgroep van IUMI, volgens wie offshore renewables in de toekomst een belangrijk onderdeel van de totale portefeuille lijken te worden. "*Offshore renewables* zoals windmolenparken zijn al gemeengoed in de ondiepe wateren van Noord-Europa en zullen binnenkort ook in diepere wateren en bredere geografische gebieden zoals Japan, China en Noord-Amerikate vinden zijn. Bovendien worden nu drijvende zonne-energie-projecten geproduceerd en zullen, zodra de technologie is verbeterd, golf- en getijdenprojecten meer beschikbaar komen."

# Schadepreventie blijft een essentieel element om de verzekerbbaarheid van maritieme risico's te waarborgen

*In een workshop tijdens het IUMI-Congres over schadepreventie benadrukten Uwe-Peter Schieder, van de Duitse verzekeraarsorganisatie GDV en Mariella Dauphinee van Intact Insurance Company de belangrijke rol van schadepreventiemanager bij het identificeren, kwantificeren en beperken van risico's als enabler van het acceptatieproces. "Risico is inherent aan de maritieme sector en het profiel verandert naarmate onze sector evolueert. Het is de taak van de schadepreventiemanager om op de hoogte te zijn van deze veranderingen en om vast te stellen hoe het bijbehorende risico is veranderd", aldus eerstgenoemde, die een viertal aantal actuele zaken belichtte.*

- Zelfstandig varen. Diverse systemen en processen aan boord werken al een aantal jaren autonoom en zijn voldoende gedekt door verzekeraars. Echter, de toepassing van steeds meer zelfstandig werkende apparatuur aan boord die uiteindelijk leiden tot een volledig zelfstandig varend schip, is een realiteit die verzekeraars zorgvuldig moeten blijven volgen en managen; .
- De heropleving van de zijderoute tussen China en Europa als onderdeel van het 'One Belt, One Road-initiatief' zal grote gevolgen hebben voor de transportverzekering. Nieuwe vrachtcentra, stations en vervoerswijzen zullen allemaal een nieuwe reeks risico's met zich meebrengen die zorgvuldig moeten worden onderzocht;
- Beschikbaarheid van data. De opkomst van digitalisering en big data zal het algehele risicoprofiel aanzienlijk veranderen, misschien wel ten goede. Schadepreventiemanager zullen deze verandering moeten onderzoeken en erop moeten reageren, en tegelijkertijd hun verzekeraars moeten adviseren.
- Elektrische voertuigen en de opname van lithium-ionbatterijen. Om het risico te verkleinen dienen bij het vervoer over zee elektrisch aangedreven voertuigen hun batterijen tot 25% of minder te ontladen. Dit is haalbaar bij het verplaatsen van voertuigen in speciale autoschepen (PCTC's), maar minder realistisch voor auto's die per veerboot worden vervoerd. Branden als gevolg van deze batterijen komen steeds vaker voor en brandbestrij-



ding aan boord is een uitdaging. Schadepreventieteams moeten hun klanten en hun verzekeringscollega's dienovereenkomstig adviseren.

## Eerste cijfers uit IUMI's Major Claims Database

Tijdens het IUMI-Congres werden voor het eerst de eerste bevindingen gepresenteerd uit IUMI's Major Claims Database. Na een ontwikkelingsperiode van drie jaar wordt de database nu voldoende betrouwbaar geacht om de wereldwijde gegevens over ladingschades te publiceren. In de database zijn nu 6.800 schadedossiers opgenomen met een omvang van \$ 250.000 of meer met een gezamenlijke schadeomvang van \$ 10,2 miljard, aangeleverd door 22 nationale brancheverenigingen. Er is informatie verzameld die teruggaat tot 2013 over een reeks van statistieken en hieruit zijn vijf specifieke data-velden vastgesteld: het jaar van het ongeval, het jaar waarin de verzekering ingaan, het schadebedrag, het soort en de wijze van vervoer.



IUMI werkt er momenteel hard aan om meer nationale brancheverenigingen over te halen om zich aan te sluiten bij de database om het aantal schadedossiers hierin te vergroten en zo over nog meer relevante data te kunnen beschikken. Het is ook van plan om het aantal betrouwbare datavelden uit te breiden, zodat verdere data-analyses kunnen plaatsvinden. IUMI zal de eerste analyse van de ladingclaims later dit jaar publiceren in haar jaarlijkse statistiekenrapport.

# Rob Vlek en Thé van Steen over samenwerking tussen Holland Herstel Groep en MainPlus

*Holland Herstel Groep staat voor zorgzaam en grondig als het gaat om het herstelwerk na schade. Holland Herstel Groep helpt waar ze kunnen, zijn betrokken en oplossingsgericht. Zo verlenen zij de eerste noodhulp en een directe schadestop bij brand, als ook de reiniging en de reparatie na brand- en waterschade. Holland Herstel Groep doet dit vanuit vijf vestigingen, waarmee zij heel midden- en Zuid-Nederland bedienen. Holland Herstel Groep en MainPlus Schadeherstel werken al drie jaar samen. Wij vonden het dan ook de hoogste tijd om met hen in gesprek te gaan over de trends in onze markt en dienstverlening. Hierover spraken wij Rob Vlek, Algemeen Directeur en Thé van Steen, Commercieel Manager bij Holland Herstel Groep.*



Rob Vlek



Thé van Steen

## Hoe positioneert Holland Herstel Groep zich in de markt?

“Onze focus richt zich op de eindklant: de verzekerde. We leven in een wereld waarin je steeds meer dingen op maat kan laten maken, zonder dat je hier extra voor moet betalen. Hierdoor merk je dat mensen steeds meer voorzien willen worden in hun eigen, unieke behoeftes. Wij willen ons onderscheiden door de verzekerde hierin optimaal te bedienen.”

## Hoe vult Holland Herstel Groep de behoefte van de verzekerde in?

“Een schade dient snel en effectief opgelost te worden en mag dus niet stil komen te liggen. Een dag stilstand in het herstelproces is echt een dag teveel. Dit vergt iets van de disciplines die je aanbiedt. Wij zetten alles op alles om de verzekerde op die manier maximaal te ontzorgen. Zo zijn wij altijd binnen 24 uur ter plaatse in geval van een schade, of zoveel eerder dat nodig is. Wij kunnen niet altijd direct iets doen, maar de verzekerde weet hierdoor wel dat wij hem gaan helpen en het herstel in gang gaan zetten. Wanneer een oorzaak van een schade niet gedekt is, bieden wij de verzekerde aan om het in opdracht van hen zelf te herstellen. Het is in de huidige markt voor de particulier of kleine Mkb'er ontzettend moeilijk om op de korte termijn een aannemer te regelen die de schade gaat oplossen. Zo helpen wij de verzekerde met het zo snel mogelijk volledig herstellen van de schade, in goed overleg ook het deel dat niet door de verzekering is gedekt. Dit heeft niet alleen voordelen voor de verzekerde zelf, maar ook voor de efficiëntie in het gehele proces, doordat het herstel van de oorzaak en het herstel van de gevolgschade beter op elkaar aangesloten kan worden. Wij proberen de regierol te pakken, niet naar andere herstellende toe, maar als een verlengstuk van de opdrachtgever.”

## Veel disciplines aanbieden klinkt als een groot voordeel, maar gaat het niet ten koste van de specialisatie?

“Wij bieden meerdere disciplines aan, maar blijven gefocust op de behoefte van de verzekerde. Je kan niet overal verstand van hebben en overal goed in zijn. Indien je weet bij wie je moet zijn, wanneer je

het zelf niet kunt, kan je de klant ontzorgen. We beschikken over de kennis van de markt. Echter, het blijft ons uitgangspunt dat wij aanbieden wat wij ook zelf kunnen. Hierbij kijken wij wat er overeenkomstig is bij 80-90% van de schades.”

## Holland Herstel Groep pakt de regierol, net als MainPlus Schadeherstel. Waar zit het verschil tussen de twee partijen?

“Om te beginnen heeft MainPlus Schadeherstel geen eigen herstellende in dienst. MainPlus Schadeherstel regisseert het hele herstelproces vanuit de opdrachtgever en doet dit vanuit een onafhankelijke positie. Holland Herstel Groep focust zich op het herstel en zorgt ervoor dat de schade kwalitatief goed hersteld wordt en beperkt zich daarin tot de uitvoering van haar disciplines. Daarnaast voorziet MainPlus Schadeherstel in een groeiende behoefte voor de juiste en volledige communicatie richting de verzekerde én de opdrachtgever, en zorgt er vanuit een onafhankelijke positie voor dat een dossier compleet en kloppend is. Bovendien voeren zij controles uit op dekking, kwaliteit en kosten, en neemt MainPlus Schadeherstel bijvoorbeeld het overleg over het eigen risico weg bij de herstellende. Dit zorgt voor focus bij de herstellende om te doen waar ze goed in zijn: herstellen.”

## Hoe zien jullie de behoefte van de markt in de toekomst?

“Onze wens voor de toekomst is dat wij naast het herstellen van schades, ons verder kunnen richten op het voorkomen van schades, waarbij we dan vooral denken aan preventief onderhoud en periodieke inspecties. Het is beter om vooraf potentiële risico's op schades te identificeren en te verkleinen dan om te herstellen nadat schade is geleden. Dit geldt uiteraard zowel voor de verzekeraar als voor de verzekerde. Het is eigenlijk gek dat we veelal moeite hebben met geld uitgeven aan het voorkomen van schades en calamiteiten. Het heeft voordelen voor zowel de verzekerde als de verzekeraar, echter er zijn weinig vergoedingen voor preventie. Wellicht dat we in de toekomst preventieve inspecties en preventief onderhoud uit kunnen voeren, waarbij een verzekerde korting kan krijgen op zijn verzekering.”



**MAINPLUS  
SCHADEHERSTEL**  
Want u verdient een  
veilig en fijn thuis





**FERMA-president Dirk Wegener:**

# ”We staan aan de vooravond van een nieuw tijdperk voor risicomanagement”

“Ik denk dat we vandaag mogelijk aan de vooravond staan van een nieuw tijdperk voor risicomanagement. Er is de mogelijkheid om risicomanagement echt te verankeren in het businessmodel en de bedrijfscultuur van Europese organisaties.” Die woorden sprak FERMA-president Dirk Wegener in zijn openingstoespraak tijdens het FERMA Seminar 2020, dat dit jaar voor het eerst in de historie virtueel plaatsvond. Het thema van het seminar is ‘Corporate Risk and Finance: Financing the growing universe of risk’. “De relatie met de verzekeringssector zal veranderen.”



In de afgelopen acht maanden van pandemie hebben risicomangers de kans gehad om te laten zien hoe waardevol risicomanagement nu al is voor de veerkracht van bedrijven en de economie. We zien in hoeverre de wereldeconomie afhankelijk is van onderling verbonden infrastructures, met name digitale, en ononderbroken toeleveringsketens. We worden blootgesteld aan risico's die systematisch kunnen worden, zoals een pandemie. Ook een wijdverspreide cybercriminaliteit, klimaatveranderingen en conflicten kunnen door onze eveneens wijdverspreide onderlinge afhankelijkheden op grote schaal ontwrichtend en schadelijk worden. Veerkracht vereist dat we beproefde risicomanagementmethoden toepassen en zodra we onze *riskexposures* kennen, moeten we overwegen hoe de financiële gevolgen het beste kunnen worden beperkt.

## RELATIE MET DE VERZEKERINGSBRANCHE

“Onze traditionele partner is de verzekeringssector en ik wil mijn dank uitspreken voor de belangrijke rol die makelaars, verzekeraars, herverzekeraars en serviceproviders hebben gespeeld in de financiële veerkracht van bedrijven en economieën door de jaren heen. Ik verwacht dat deze relatie zal voortduren, maar ook dat deze zal veranderen.

Voordat COVID-19 zich aandiende hadden we het al over een verharde verzekeringsmarkt. We verwachten dat deze trend doorzet. Tegelijkertijd staan veel bedrijven onder financiële druk; ofwel omdat vanwege de COVID19-maatregelen danwel van de hieruit voortvloeiende economische neergang. Daardoor kunnen riskmanagers mogelijk minder budget vrijmaken om hun bedrijfsrisico's via verzekeringen af te dekken. Dit betekent dat de risicomanager de extra risico's waarmee bedrijven worden geconfronteerd duidelijk moet identificeren en communiceren. Ze kunnen het gevolg zijn van een verminderde verzekeringsdekking of van nieuwe risico's. We moeten aangeven wat deze veranderingen financieel betekenen voor de organisatie en de bedrijfsdoelstellingen.

Het is niet verrassend dat uit het FERMA-onderzoek van 2020 bleek dat er meer belangstelling was voor *captives*. Veranderingen op de verzekeringsmarkt kunnen de weg vrij maken voor een discussie over de toekomstige kijk op en aanpak van risico's als



Dirk Wegener

onderdeel van een *enterprise riskmanagement* beleid, bijvoorbeeld via een *captive*, een andere invulling van de verzekeringsprogramma's of van het eigen risico.

Er zijn echter risico's die niet binnen de reikwijdte van een enkele organisatie vallen of niet door de verzekeringssector worden gedekt, zoals Corona. We geloven dat we een mechanisme nodig hebben om de impact te spreiden van systematische risico's, zoals pandemieën of wijdverspreide cyberaanvallen, die zowel de veerkracht van bedrijven als de Europese verzekeringsmarkt aan kunnen tasten.

FERMA heeft twee belangrijke zaken op de agenda van de Europese Unie gezet. Een daarvan is het belang van het creëren van een op verzekeringen gebaseerde publiek-private partnerschap om niet-materiële bedrijfsunderbrekingschades te kunnen verzekeren. Ten tweede hebben we benadrukt dat professionele risicomangers altijd essentieel zullen zijn bij het streven om de veerkracht van het Europese bedrijfsleven te versterken.

De Covid19-crisis heeft andermaal aangetoond dat we dat als risicomangers wendbaar en flexibel moeten zijn om ervoor te zorgen dat onze organisaties in staat zijn snel en effectief te reageren op tal van volledig nieuwe uitdagingen. We hebben, misschien wel meer als ooit tevoren, de mogelijkheid om *enterprise riskmanagement* in te bedden in de manier waarop organisaties denken en opereren.

Een gedegen beroepsopleiding in risicomanagement is een van de belangrijkste assets die een risicomanager in deze omstandigheden kan hebben. Naar de toekomst moeten wij onze kennis en ervaring gebruiken om de veerkracht van onze organisaties te versterken.



## FERMA European Risk Manager Report 2020:

# Digitale risico's en onzekere groei belangrijkste bedreigingen, zorgen om verhardende markt, belangstelling voor captives verdrievoudigd

*Een verhardende verzekeringsmarkt is een probleem voor risicomangers. 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. Dat zijn enkele uitkomsten uit FERMA's European Risk Manager Report 2020. Daaruit blijkt tevens dat digitale risico's op korte (12 maanden) en middellange termijn (3 jaar) de belangrijkste bedreigingen blijven vormen voor het bedrijfsleven. Cyberdreigingen zijn het grootste risico in beide tijdsbestekken en datadiefstal en fraude worden steeds belangrijker en staan op korte termijn op nummer 4.*

Verder komt uit FERMA's rapport naar voren dat onzekere economische groei wordt ervaren als de nummer 2- bedreiging op korte termijn (12 maanden) en de nummer 3 op middellange termijn (3 jaar). 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 1- risico en extreme weersomstandigheden als nummer 2.

In een reactie op de uitkomsten zegt FERMA-president Dirk Wegener: "De Covid-19-crisis vergroot 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."

### MEER ANIMO VOOR CAPTIVES

Een verhardende verzekeringsmarkt wordt door risicomangers als een punt van zorg ervaren. Uit het rapport komt naar voren dat 90% zich zorgen maakt over dekkingsbeperkingen en -uitsluitingen voor opkomende (*emerging*) specifieke risico's, 88% over veranderingen in marktomstandigheden en 68% over de concentratie op de verzekeringsmarkt. Een gevolg is een hernieuwde interesse in *captives*, waarbij 43% van de risicomangers deze optie overweegt, vergeleken met 15% in 2018. 27% van de risicomangers zegt dat ze een bestaande *captive* zullen gebruiken voor moeilijk te plaatsen risico's, vergeleken met 1% in de 2018-enquête. 16% zal de komende twee jaar een eigen *captive* oprichten.

Dirk Wegener zei: "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."

### 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. Zo 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. 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."

In de tiende editie van het FERMA-rapport zegt Dirk Wegener verder: "Dit onderzoek vond plaats voordat de implicaties van COVID-19 duidelijk waren, maar we kunnen zien dat de riskmanager 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](https://www.ferma.eu/app/uploads/2020/06/The-European-Risk-Manager-Report-2020_29.06_LL_final.pdf)



**Directeur Marlies van der Meulen en M&CC-manager Rob van Ballekom lichten keuze toe**

# Polygon start vanwege groeiende vraag met aparte servicelijn voor grote en complexe schades

*Polygon Nederland heeft haar al langer uitgevoerde (technische) reconditionerings- en andere herstelwerkzaamheden bij grote en complexe schades ondergebracht in een aparte servicelijn: Major & Complex Claims. De werkzaamheden van de gespecialiseerde medewerkers worden aangestuurd door de recent aangetrokken M&CC-manager Rob van Ballekom. “De groeiende vraag van opdrachtgevers naar onze dienstverlening bij grote en complexe schades als gevolg van een brand of wateroverlast heeft ons doen besluiten hiervoor een aparte servicelijn op te zetten. De beschikbaarheid van Rob, in wie wij de ideale ‘man for the job’ zien, heeft dit versneld”, licht Marlies van der Meulen toe, die sinds zes jaar algemeen directeur is bij Polygon Nederland.*

Polygon is een full service dienstverlener op een breed schadeherstel en -preventiegebied, dat onderdeel vormt van een groot internationaal bedrijf. De in totaal 180 medewerkers houden zich, verdeeld over 13 vestigingen in het land, onder meer bezig met brand-, rook- en roetreiniging, technische reconditionering, waterschades, tijdelijke klimaat- en vochtbeheersing, lekdetectie, kanalenreiniging, desinfectie, schimmelbestrijding en documentenherstel en reconstructiewerkzaamheden. Tot de opdrachtgevers behoren naast verzekeraars en expertisebureaus in toenemende mate ook bedrijven rechtstreeks: van klein tot groot en van vastgoedbedrijven, winkelketens en woningbouwverenigingen tot laboratoria en productiebedrijven.

Polygon behoort tot de drie grootste bedrijven op haar werkgebied. De omzet is in de afgelopen vijf jaar met ruim 50% gegroeid. “Dat komt deels door autonome groei, uitbreiding van ons dienstenpakket en acquisities van een tweetal bedrijven: VANWAARDE (documentenherstel) en Tiedema (lekdetectie en tijdelijke klimaat- en vochtbeheersing), bedrijven die nog onder eigen naam opereren.”

## **PRAKTISCH INGESTELD MENSENMENS**

Rob van Ballekom is na een uitstapje van bijna twee jaar bij Von Reth Contra-Expertise per 1 september jl. teruggekeerd bij Polygon waar hij, zoals reeds aangegeven, is aangesteld tot de nieuwe *Manager Major & Complex Claims*. Hij was eerder van november 2005 t/m november 2018 reeds bij Polygon werkzaam als Projectleider op de grotere schades. Over zijn terugkeer zegt hij: “Ik kijk weliswaar met plezier terug op mijn tijd als contra-expert, maar ik denk dat ik hier beter tot mijn recht kom. Ik ben een mensenmens en vooral praktisch ingesteld. Bovendien spreekt de dynamiek van de reconditioneringsbranche mij aan. Ik kan nu verder bouwen aan waar ik twee jaar geleden ben gebleven en zie het dan ook als een grote uitdaging om met mijn in de loop der jaren opgedane kennis en ervaring de nieuwe servicelijn goed neer te zetten, de werkzaamheden in goede banen te leiden en de dienstverlening rond



*Rob van Ballekom: “We zien een enorm potentieel in de markt met voldoende Major & Complex Claims. Met het nieuwe team en het netwerk van Polygon is het mogelijk om meer in Nederland aan te pakken.”*

*Major & Complex Claims naar een volgend, hoger level te brengen. Ik heb er veel zin in.”*

Hij vervolgt: “Ik ben daarnaast trots en blij om terug te kunnen keren bij de (internationale) Polygon-familie en samen wederom topprestaties te leveren om gedupeerden van grote schades, zowel zakelijk als particulier, bij te staan en te ontzorgen. En daarbij te denken in oplossingen in plaats van in problemen. Je kunt mij niet gelukkiger maken dan met hard werken met attente medewerkers en via korte lijnen, snel denken en flexibel inspelen op onverwachte situaties om snel het gewenste resultaat te bereiken.”





*Marlies van der Meulen : “We merken bij bedrijven dat het risicobewustzijn groeit ten aanzien van de gevolgen van een brand- of waterschade voor de continuïteit van hun onderneming. En dat een goede, snelle follow up na een calamiteit aan belang wint. Hun continuïteit staat op het spel. Tijd is nu eenmaal geld.”*

### ‘DE IDEALE MAN’

Marlies bestempelt Rob van Ballekom als ‘de ideale man’ om M&CC naar een hoger niveau te brengen. “Aangezien Rob geen onbekende is binnen Polygon en hij reeds 14 jaar werkzaam is geweest op de vestiging Maastricht weet hij het netwerk en de teams binnen Polygon Nederland goed te bereiken. Binnen dit vakgebied is dat een enorm voordeel. Rob gaat alleen voor topprestaties en is dan ook zeer gedreven. Zijn enthousiasme en motivatie brengt hij over op de collega’s en snel handelen en samen als team gedupeerden helpen, maken dat het reconditioneringsvak in zijn bloed zit.”

Polygon zorgt met deze nieuwe functie binnen Nederland voor verdere versterking van Polygon’s dienstverlening naar opdrachtgevers toe. “Zij hebben nu één nieuw aanspreekpunt voor complexe scha-

**De opzet van de aparte servicelijn voor *Major & Complex Claims* past in de groeistrategie en -ambitie van Polygon Nederland**

des en vragen en Rob zorgt ervoor dat het team 24/7 klaar staat. Of het nu gaat om een grote brandschade, waterschade, of complex project met technisch reconditioneren, Rob staat in nauw contact met alle servicelijnen en specialisaties binnen Polygon.” “Door snel acteren, kordaat optreden en een perfecte samenwerking tussen de specialisten van Polygon zorgen we ervoor dat een gedupeerd bedrijf bijvoorbeeld weer zo snel als mogelijk operationeel is na een grote brand of waterschade”, vult Rob aan.

### PASSIE VOOR VAK

Het verschil tussen bedrijven in een en dezelfde bedrijfstak zit in de mensen, wordt vaak gezegd. Marlies beaamt dat. “Mensen zijn *key*. Onze mensen hebben allen passie voor hun werk, voor de klant en het bedrijf. Ook als ze om 02.00 uur ‘s nachts voor een schade uit hun bed worden gebeld, staan ze er: 24/7. Zoals Rob al aangaf is ook flexibiliteit één van onze sterke punten. Snel kunnen schakelen na een melding en waar nodig ook snel kunnen omschakelen als de situatie dat vereist. Behalve onze eigen medewerkers beschikken we over een ruime schil van externe hulpkrachten en daarnaast kunnen we voor bijvoorbeeld grote en complexe schades altijd een beroep doen op onze Duitse collega’s van Polygon Vatro. Dat werkt prima.”

Polygon’s algemeen directeur noemt als ander pluspunt van haar bedrijf dat het opdrachtgevers een full service-pakket kan bieden op het gebied van schadeherstel na een calamiteit. “We hebben voor ‘alle takken van sport’ voldoende technische know how en ervaring in huis om met passende, technisch verantwoorde oplossingen te komen. Sowieso stond een aparte servicelijn voor *Major & Complex Claims* stond al langer op ons verlanglijstje en die wens is nu in vervulling gegaan.”

### MEER GROTE EN ANDERE COMPLEXE SCHADES

Zowel Marlies als Rob zeggen de afgelopen jaren het aantal grotere branden en waterschades te hebben zien toenemen. Marlies: “Je ziet het ook aan de cijfers van de Stichting Salvage. Vorig jaar is het aantal miljoenenbranden met 27% toegenomen en het aantal extreem grote branden zelfs met 50%. Of het eenmalig is of structureel, is ook voor mij de vraag. Zoals ik ook niet weet hoe die forse toename te verklaren is. Wij doen geen onderzoek naar de oorzaak.”

Desgevraagd zegt ook Rob geen verklaring te hebben voor de toename van het aantal branden, evenmin voor de oorzaken. Al komt volgens hem kortsluiting in elektrische apparaten geregeld voor. “We komen na brand op de meest uiteenlopende locaties om de schade te reconditioneren: in woningen, boerderijen, veestallen en de meest uiteenlopende bedrijfspanden, van kantoorpanden tot industriële fabrieksruimten en alles wat daar tussenin zit. Daarnaast zien we ook een toename in het aantal weer- en klimaatgerelateerde schades. Er doen zich steeds vaker korte, hevige hoosbuien voor die geregeld veel waterschades veroorzaken.”

### VOLDOENDE GROEIMOGELIJKHEDEN

Beiden zeggen desgevraagd voldoende groeikansen te zien voor de nieuwe servicelijn. Rob: “We zien een enorm potentieel in de markt met voldoende *Major & Complex Claims*. Met het nieuwe team en

het netwerk van Polygon is het mogelijk om meer in Nederland aan te pakken. We kijken er naar uit om de contacten met andere Polygon-landen aan te halen om grensoverschrijdend samen te werken, bijvoorbeeld met Duitsland, vanwege hun kennis en ervaring binnen *Major & Complex Claims*”, zegt de nieuwe manager, die momenteel bezig is het nieuwe team te ontwikkelen en het vaste aanspreekpunt is voor klanten.”

Hij vervolgt: “We zijn bezig medewerkers speciaal hiervoor op te leiden en streven naar twee specialisten per vestiging voor de grote en andere complexe schades. Zodat we bij een melding direct kunnen reageren en handelen, waarbij er zo snel en efficiënt mogelijk wordt samengewerkt met de opdrachtgever. Als er geen grootschalige projecten zijn, zullen deze medewerkers ‘normale’ projecten uitvoeren.”

### RISICOBEWUSTZIJN GROEIT

Marlies benadrukt dat de opzet van de aparte servicelijn voor Major & Complex Claims past in de groei-strategie en -ambitie van Polygon Nederland. “We willen ons profileren en bewijzen als dé specialist op dit gebied. Het Europese netwerk van Polygon – met name bij PolygonVatro - zorgt er bovendien voor dat Nederland een effectief en gespecialiseerd team van specialisten klaar heeft staan voor bij grote schades, 24/7, of het nu gaat om een grote brandschade, waterschade of een complex project met technische reconditionering.”

Zij vervolgt: “We komen hiermee ook tegemoet aan de wensen van onze opdrachtgevers, die hiermee bij ons terecht kunnen voor het totale palet aan diensten op het gebied van schadeherstel. We merken bovendien bij bedrijven dat het risicobewustzijn groeit ten aanzien van de gevolgen van een brand- of waterschade voor de continuïteit van hun onderneming. En dat een goede, snelle *follow up* na een calamiteit aan belang wint. Hun continuïteit staat op het spel. Tijd is nu eenmaal geld. Maar een schade hoeft niet altijd groot van omvang te zijn. Recentelijk werden we ingeschakeld bij een brand aan boord van een containerschip in de haven van Vlissingen. Ook voor die ondernemer kost elke dag dat zijn schip

stil ligt geld en hebben we met veel collega’s in korte tijd kunnen regelen dat het schip weer spik & span was en weer kon uitvaren.”

### POSITIEF DE TOEKOMST IN

Rob en Marlies zien ondanks de onzekere Coronatijd de toekomst van Polygon in het algemeen en ‘M&CC’ in het bijzonder positief tegemoet. Desgevraagd zegt eerstgenoemde veel te verwachten van de ontwikkeling van ‘zijn’ M&CC. “Een verdere groei ligt dan ook in de lijn der verwachtingen. Datzelfde geldt voor het aantal M&CC-specialisten. Voorlopig pakken we de werkzaamheden aan met onze eigen specialisten en schakelen we indien nodig externe uitzendkrachten binnen ons netwerk en/of onze Duitse collega’s van PolygonVatro in.”

Marlies is daarnaast ook optimistisch gestemd over de toekomst van de overige bedrijfsonderdelen. “Ook dit jaar is er tot dusver sprake van een groeiende omzet. Wel zien we dat de trend van enerzijds een krimpende brandmarkt en anderzijds een groeiende waterschademarkt zich voortzet. Daarnaast worden bepaalde activiteiten, zoals documenten herstel, absoluut niet beïnvloed door de Corona-pandemie, terwijl hierdoor er wel meer vraag is gekomen naar desinfectie-werkzaamheden”, aldus Polygon’s algemeen directeur, die als andere trend aangeeft dat verzekeraars er vaker voor kiezen om bij vooral kleinere schades de schade af te kopen in plaats van te laten herstellen en dat terwijl reconditionering gewoon doorgaat als vitaal proces in Coronatijd.

Hoe ziet Polygon’s (nabije) toekomst eruit? Marlies: “Vooropgesteld, als internationaal bedrijf hebben we wereldwijd een *buy & build*-strategie. We streven in eerste instantie autonome groei na en daarvoor zien we voor al onze bedrijfsactiviteiten zeker groei-mogelijkheden, niet in de laatste plaats voor M&CC. Maar daarnaast staan we open voor acquisities als die op ons pad komen, zoals die van VANWAARDE en Tiedema in de afgelopen jaren. Ik voorzie de komende jaren dan ook zeker een verdere groei, maar met welke percentage daar kunnen we op dit moment geen uitspraak over doen.” ■

## Polygon gaat samen met klanten expertisecentrum in Duitse Olpe bezoeken

Om haar klanten beter bekend te laten maken met de mogelijkheden op (technisch) reconditionerings- en schadeherstelgebied gaat Polygon de komende tijd excursies organiseren naar het kennis- en expertisecentrum van PolygonVatro in het Duitse Olpe, dat ongeveer twee uur rijden van de Nederlandse grens ligt. “We gaan dit organiseren binnen de RIVM-richtlijnen”, licht algemeen directeur Marlies van der Meulen toe.





# Vakkennis is een van de fundamenteën onder het vakmanschap van de verzekeringsadviseur

*Het A-Actualiteitenprogramma voor de Registermakelaar in Assurantiën (RMiA) is verplicht voor alle ingeschrevenen in het RMiA-register van de Stichting Assurantie Registratie (SAR) en moet in het vierde kwartaal van 2020 gevolgd worden. Na deelname aan de fysieke PE-sessie is het Assurantie-A kennisniveau van de RMiA's volledig geactualiseerd. Voorafgaand aan de PE-sessie kan in een kosteloze digitale leeromgeving actuele Assurantie-A kennis opgedaan worden. Voor de fysieke PE-sessie ontvangen de deelnemers 7 PE-punten. Hiermee hebben de ingeschrevenen voldaan aan de PE-verplichting van 2020. Als een ingeschreven RMiA al PE-sessies gevolgd heeft in 2020 dan worden de punten doorgeschoven naar 2021. Hiermee komt de SAR tegemoet aan de wensen van de ingeschreven RMiA's, zo blijkt uit een gesprek met Johan Zwaanswijk, al 46 jaar vakinhoudelijk actief in de verzekeringsbranche, sinds 1997 programmamanager bij NIBE-SVV en tevens hoofdredacteur van De Beursbengel. Samen met een speciaal hiervoor samengesteld team heeft hij het A-Actualiteitenprogramma uitgewerkt. "Vakkennis is een van de fundamenteën van het vakmanschap als betrouwbaar en gedegen verzekeringsadviseur."*

Sinds januari 2020 zijn de erkenningsregelingen RMiA en RAiA die door de SAR worden onderhouden en beheert, samengevoegd in één nieuw RMiA-register. Alle ingeschrevenen zijn in het bezit van het Assurantie-A diploma en onderscheiden zich met kennis en ervaring van het minimum Wft-niveau. Eén van de redenen waarom RMiA's zichzelf zien en profileren als 'top of the bill' onder het verzekeringsintermediair.

*Johan Zwaanswijk: "Ik wil een belangrijke bijdrage leveren aan de vakontwikkeling van de sector. Met het A-Actualiteitenprogramma kan ik dat zeker."*



## A-ACTUALITEITENPROGRAMMA

Met als reden het kennisniveau van alle RMiA's te actualiseren heeft de SAR in samenwerking met NIBE-SVV dit A-Actualiteitenprogramma opgesteld. Een logische samenwerking tussen twee partijen die beide vakkennis hoog in het vandaal hebben staan vanuit een eigen invalshoek. De SAR organiseert PE-bijeenkomsten, waar ingeschrevenen op een praktische manier actuele ontwikkelingen in het vak en verdieping op specifieke onderwerpen aangeboden krijgen. NIBE-SVV verzorgt onder andere de Assurantie-A opleidingen en de voorbereiding op het RMiA-assessment voor kandidaten die het vak interessant vinden, het A-diploma hebben en graag RMiA willen worden. "Tenslotte is vakkennis een van de fundamenteën van het vakmanschap als betrouwbaar en gedegen verzekeringsadviseur", benadrukt Johan Zwaanswijk.

De inhoud van het A-Actualiteitenprogramma is tot stand gekomen na inventarisatie van de actualiteiten over de afgelopen vijf jaar op Assurantie-A niveau. Hiervoor heeft het RMiA-bestuur een lijst



opgesteld met onderwerpen, die aan bod moeten te komen. Deze onderwerpen zijn besproken met leden van de PE-commissie en de Test-commissie van het RMiA waar respectievelijk Willeke van de Weerd en Annemarie Lemmens voorzitter van zijn. Hieraan is een aantal onderwerpen toegevoegd door NIBE-SVV en vervolgens gerubriceerd in modules van het Assurantie-A diploma. Te weten: Algemeen, Brand, Transport, Varia en Inkomen. De onderwerpen hebben een theoretische ondergrond met een praktische insteek. In het A-Actualiteitenprogramma worden zo'n 40 onderwerpen behandeld.

### UITEENLOPENDE ONDERWERPEN

De onderwerpen lopen uiteen van A tot Z, van aansprakelijkheid werkgever t/m zonnepanelen. Zwaanswijk heeft vanuit zijn functie van hoofdredacteur van de Beursbengel zelfs artikelen gebruikt voor het A-Actualiteitenprogramma die (nog) niet gepubliceerd zijn. Veel zorg is besteed om lastige onderwerpen toegankelijk te maken met niet al te veel juridische aspecten en vooral op de praktijk gerichte, prikkelende en aantrekkelijke artikelen.

Bovendien hebben alle RMiA-ingeschrevenen vanaf 2020 een gratis lidmaatschap op de Beursbengel en hiermee ook toegang tot FLINK, het digitale kennisplatform voor de verzekeringsbranche met actuele informatie om de vakkennis op peil te houden.

### VAKKENNIS

Zwaanswijk heeft samen met een team, waar ook Aart Verrips deel van uitmaakt, het A-Actualiteitenprogramma uitgewerkt. De insteek van het hele team is op een toegankelijke en plezierige wijze actuele kennis overbrengen aan de RMiA. "Het enthousiasme van iedereen die bij dit project is betrokken, vertaald zich ook in het opleidingsproduct. Mijn advies: meld je aan via je 'mijn.sar.nu' account en ervaar het zelf."

De digitale leeromgeving is sinds 15 oktober jl. beschikbaar. Onderdeel van de digitale leeromgeving is 'MemoTrainer'. Dit is een online vragenbank waarmee je de leerstof actief kunt oefenen. Memotrainer gaat uit van het principe van adaptief leren en is aan te passen aan jouw wensen en tijd. "Iedereen heeft het al ontzettend druk, komt tijd te kort en dan komt dit A-actualiteitenprogramma er nog bij naast het PA-programma en de Wft PE-examens."



Johan Zwaanswijk temidden van Annemarie Lemmens (links) en Willeke van de Weerd, resp. voorzitter van de test-Commissie en voorzitter van de PE-commissie van het RMiA, die betrokken waren bij de lijst van onderwerpen van het A-Actualiteitenprogramma

## De titel RMiA staat niet voor niets 'top of the bill', dé verzekeringsadviseur die boven het maaiveld uitsteekt

Zwaanswijk verzekert alle deelnemers, dat zij geen spijt zullen krijgen van hun deelname. "De RMiA's zullen blij verrast zijn met de onderwerpen en de wijze waarop deze gepresenteerd worden. Het vak is interessant en het bijhouden van vakkennis hoort daar bij. Het helpt je in de praktijk. Als RMiA hoef je niet alle details in je hoofd te hebben, maar je moet wel weten wat er speelt en waar je op moet letten." Het RMiA wil ingeschrevenen blijven boeien. Boeien en binden is belangrijk in de assurantiwereld en zorgt voor verdieping van het vak. "Tenslotte wil je niet voor verrassingen komen te staan. Als RMiA wil je wat kunnen vertellen over bijvoorbeeld een 'delay in start-up' verzekering."

### FYSIEKE PE-SESSIE

Na het doorlopen van de digitale leeromgeving kunnen de RMiA's deelnemen aan de fysieke PE-sessie, die een dagdeel in beslag

## NIBE-SVV

NIBE-SVV bestaat sinds de jaren '50 en is voortgekomen uit het bank-, effecten- en verzekeringsbedrijf. NIBE was het domein van de banken en effecteninstellingen en SVV van de verzekeringsmaatschappijen en het intermediair. NIBE-SVV is altijd verbonden gebleven met de branche. Sinds 2014 is NIBE-SVV onderdeel van NCOI Groep. Dit bood en biedt de mogelijkheid om te investeren in nieuwe ontwikkelingen in de opleidingsprogramma's, zoals de *virtual classroom*. In de afgelopen maanden hebben honderden groepen de *virtual classrooms* bezocht. Ook konden nieuwe op de toekomst gerichte opleidingen worden ontwikkeld zoals de Next Insurance Professional. Als opleider voor de financiële dienstverlening willen zij aangesloten blijven bij marktpartijen die er toe doen, zoals de SAR, VNAB en Verbond van Verzekeraars. NIBE-SVV is dé opleider voor professionals binnen de financiële sector met een unieke, praktijkgerichte aanpak die naadloos aansluit op de kennis en vaardigheden die nodig zijn in de financiële wereld.





### A-actualiteitenprogramma RMiA

neemt. De PE-sessie A-Actualiteiten bestaat uit drie blokken, de deelnemers blijven op hun plek en de docenten rouleren. Vanaf tweede helft oktober vinden de fysieke PE-sessies plaats.

Een van de docenten is Dik van Velzen jurist en zeer bekende professional in het verzekeringsbedrijf. Het boegbeeld van NIBE-SVV. De andere docenten zijn Janthony Wielink en/of Johan Kelder van Enkwest. Beiden uitstekende professionals op hun vakgebied, die de stof op een plezierige manier overbrengen. “Wie weet er meer over alles wat met inkomen te maken heeft dan zij?”

Zwaanswijk is ook een van de docenten. Zijn ultieme doel is dat, als hij met pensioen is, hij een belangrijke bijdrage heeft kunnen leveren aan de vakontwikkeling van de sector en zijn sporen nalaat. “Met het A-Actualiteitenprogramma kan ik hier zeker nog een belangrijke bijdrage aan leveren. Het assurantievak is een super leuk vak en het wordt alleen maar leuker wanneer je het vak beter begrijpt. Voor de buitenwereld lijkt het saai, maar het is geweldig boeiend, gevarieerd en breed. Als RMiA heb je heel ondernemend Nederland als klant. Vandaag sta je op een scheepswerf en morgen in een zorginstelling.”

Ook de docenten worden ‘up to date’ gehouden. De opleiding zal in 2021 verder aangepast worden aan de actualiteiten. De SAR en NIBE-SVV beschikken over een docentenkorps met zeer gespeciali-

seerde docenten. Er zijn plannen om de opleiding in 2021 ook aan te bieden aan niet-ingeschrevenen van de SAR, die hun vakkennis willen bijschaven op Assurantie-A niveau. Naast het verplichte A-Actualiteitenprogramma wat alle ingeschreven RMiA's in 2020 nog moeten volgen, zullen de oud-RAiA's voor 31 december 2022 moeten deelnemen aan de workshop Competenties & Vaardigheden. Deze workshop start vanaf begin 2021. Meer informatie hierover op [www.registermakelaarinassurantien.nl](http://www.registermakelaarinassurantien.nl).

### RMiA-ASSESSMENT

Zwaanswijk is ook een van de docenten die de coachingstrajecten verzorgt als voorbereiding op het RMiA-assessment. Ook dit doet hij met passie en plezier. Tijdens de coachingssessies worden de kandidaten net iets meer uitgedaagd dan tijdens het *assessment* zelf. “Geweldig om te zien hoe de deelnemers elkaar stimuleren, inspireren, bevragen en van elkaar leren. Een heel dynamisch traject omdat de deelnemers verstand van zaken hebben en het vak kennen.”

De RMiA test-commissie let niet alleen op kennis en kunde maar ook op het vermogen om te overtuigen. Zij zullen de kandidaat uit de comfortzone halen. “Blijf vooral jezelf tijdens het RMiA – *assessment*”, is het advies van Zwaanswijk. “Ben jij het waard om RMiA te worden? De titel RMiA is niet voor niets ‘top of the bill’, dé verzekeringsadviseur die boven het maaiveld uitsteekt.”

## SAR

De Stichting Assurantie Registratie beheert een drietal erkenningsregelingen: Registermakelaar in Assurantiën (RMiA), Register Pensioenadviseur (RPA) en het Register Gevolmachtigd Agent (RGA). De SAR voorziet in het transparant vastleggen en onderhouden van het deskundigheidsniveau van de bij haar geregistreerde assurantiemakelaars, assurantie-adviseurs, pensioenadviseurs en gevolmachtigd agenten. Dit vanuit de overtuiging dat het bijdraagt aan een verdere professionalisering van het verzekeringsvak. De erkenningsregelingen vertegenwoordigen beroepsgroepen met gemeenschappelijke gedragsregels, integriteit, objectiviteit en zorgvuldigheid.

