

RISK & BUSINESS

VAKBLAD VOOR RISICOMANAGEMENT EN -FINANCIERING

In deze uitgave

2 Hans Taal (Marsh) over uitkomsten eerste editie Nationale Benchmark Schadeverzekeringen: Onbekendheid met implicaties verhardende markt teleurstellend en verbazingwekkend

6 Peter Kegel en Hans Feldman (HDI) over 'harde markt': "Het is nu een kwestie van mouwen opstropen om risico's beheersbaar te maken"

8 Panelgesprek Verbond, VNAB en Adfiz over huidige verhardende markt: "We moeten met elkaar de dialoog blijven aangaan"



11 Marc Schuling, Michael Aupperlee en Chris Schuitemaker (Sedgwick Global Marine) over trends en ontwikkelingen op *Marine*-gebied

14 Arnoud Engelfriet (ICTRecht) ontwikkelt *E-learning*-cursus 'Leren adviseren over Artificiële intelligentie'

16: DUPI Underwriting Agencies en Canopus Amsterdam zien in krachtenbundeling volop groeimogelijkheden voor beide bedrijven



19 FERMA komt met aanbevelingen op basis van rapport *Risk Management, recovery and resilience. Covid-19 Survey Report 2020*: "De verzekeringsmarkt moet deel uitmaken van de oplossing"

27 De samenwerking tussen herstellpartner Ramon Nieuwenhuis en MainPlus en het label 'Groengedaan!' van Stichting Duurzaam

27 Themarapportage Informatieverstrekking van het Keurmerk Klantgericht Verzekeren: Verzekeraars scoren gemiddeld 4,1 op schaal van '1 tot 5'

29 Bijdrage van Judith Dingemans over 'Emoties en herstel bij letselschade'



Jan van Stigt Thans



Harde markt en de dialoog

In de vier jaar dat Risk & Business nu bestaat is het nog nooit voorgekomen dat ik in twee achtereenvolgende edities van het R&B Magazine in het voorwoord ben ingegaan op hetzelfde onderwerp: de harde markt. Maar gezien de huidige ontwikkelingen op de (groot)zakelijke verzekeringsmarkt is daar nauwelijks aan te ontkomen. Werd in de vorige editie dit thema maar liefst in vijf artikelen belicht, dit keer zijn het er drie.

Wat dit jaar opvalt zijn twee zaken: ten eerste is er dit keer al geruime tijd wereldwijd sprake van een verhardende markt: in alle regio's en in alle branches, al kunnen lokaal en per branche de mate van verharding verschillen. Ten tweede springt de toon in de discussies naar elkaar in het oog, niet alleen in eigen land maar ook hierbij mondiaal. In de inmiddels vier decennia dat ik meeloopte in deze branche ging het er in een harde markt regelmatig stevig aan toe tussen enerzijds makelaars en bedrijven en anderzijds verzekeraars, maar de felheid waarop partijen dit jaar verbaal naar elkaar reageren, ook in de vakmedia, heb ik niet eerder meegemaakt.

Tekenend zijn de massale, nog niet eerder in die mate gehoorde kritische uitspraken van de zijde van (de brancheorganisaties van) risk- en insurancemanagers (FERMA, Parima, Airmic, maar ook onze eigen NARIM). Vooral de voor zijn doen ongekend felle manier waarop voorzitter Adri van der Waart publiekelijk uithaalde naar het verzekeraarsgilde was opvallend en spreekt boekdelen. Zowel hij als voormalig voorzitter Peter den Dekker vinden dat de sector hiermee de relatie met hun (verzekerde) klanten op het spel zet en voeren zelfs aan dat bedrijven de huidige opstelling en dit gedrag niet snel zullen vergeten.

Wordt de soep daadwerkelijk zo heet gegeten of zal het uiteindelijk allemaal wel meevallen zodra de verzekeringsmarkt volgend jaar weer in wat normaler vaarwater komt? De massale oproep van alle betrokken partijen in de diverse artikelen in deze uitgave om vooral de dialoog met elkaar te blijven aangaan, is wat dat betreft bemoedigend te noemen. Al blijft het een feit dat de onderlinge verhoudingen behoorlijk op scherp zijn gezet. We zullen het zien!



Marsh-directeur Hans Taal over uitkomsten eerste editie Nationale Benchmark Schadeverzekeringen

Dat ruim twee derde bedrijven niet of slechts enigszins op hoogte was van de implicaties van de verhardende markt, vind ik teleurstellend

14% van de bedrijven geeft aan totaal niet op de hoogte te zijn van de implicaties van de verharding van de verzekeringsmarkt en 54% zegt dat zij hiervan enigszins op de hoogte was. Dat is één van de (opvallende) uitkomsten uit de eerste editie van de Nationale Benchmark Schadeverzekeringen die Marsh recent heeft laten houden onder ruim 500 eindverantwoordelijken van grote Nederlandse bedrijven naar de wijze hoe zij zich verzekeren, hoe het continuatieproces is verlopen en wat hun verwachtingen zijn over de komende renewalperiode. “Dat ruim twee derde van de ondernemingen niet of slechts enigszins bekend is met een verhardende verzekeringsmarkt en/of met de gevolgen daarvan voor (de continuïteit) van hun bedrijf, vind ik persoonlijk zowel teleurstellend als verbazingwekkend”, zegt Hans Taal, Director Corporate bij Marsh. “Teleurstellend, omdat het dé taak is van het intermediair in Nederland om bedrijven te informeren en te adviseren. Kennelijk zijn wij daar met zijn allen niet voldoende in geslaagd. Verbazingwekkend, omdat het onderzoek werd gehouden onder bedrijven met een jaaronzet tussen de 50 miljoen en 1 miljard euro. Dit zijn toch bedrijven waarbij in het algemeen bedrijfscontinuïteit hoog op de agenda staat en waar je zou verwachten dat de ontwikkelingen in de verzekeringsmarkt bekend zouden moeten zijn. Dit, omdat de bescherming van de bedrijfscontinuïteit hand in hand gaat met risicomanagement en verzekeringsoplossingen.”



We praten met Hans Taal (foto) over het hoe en waarom van het onderzoek, wat Marsh ermee wil bereiken, wat in zijn ogen de belangrijkste uitkomsten van het onderzoek zijn, wat hij vindt van de manier waarop zowel bedrijven als verzekeraars omgaan met de huidige verhardende markt en de huidige *renewal*periode, en welke rol Marsh als makelaar hierin vervult. “Uiteindelijk hebben we elkaar nodig, dus blijf over en weer redelijk, hou de dialoog open en blijf zoeken naar oplossingen waar alle partijen tevreden mee kunnen zijn”

VAN WERKSTUDENT TOT DIRECTEUR

De 49-jarige Taal deed in 1991 zijn eerste ervaringen met de verzekeringsbranche op als werkstudent bij het toenmalige Dullemond & Oosterbaan. In 1995 begon hij als *trainee* bij het toenmalige HudigLangeveldt (inmiddels Aon), het makelaardijbedrijf waar hij ruim 21 jaar voor heeft gewerkt en diverse functies heeft gehad op het snijvlak van management en commercie. Sinds 2017 werkt Hans voor Marsh als lid van de directie eveneens in een commerciële rol. Bij Marsh is hij bovendien verantwoordelijk voor de commercie in het *Corporate* segment, voor het zogenaamde *Wholesale*-segment waarin Marsh posten plaatst voor aangesloten tussenpersonen, alsmede voor het *Affinity*-segment.

HANDVATTEN AANREIKEN EN BEWUSTZIJN CREËREN

Waarom is Marsh met dit onderzoek gekomen? Taal licht toe: “Uit de markt vernamen wij dat er toch redelijk wat bedrijven verrast waren over de verharding van de verzekeringsmarkt en de daarmee gepaard gaande consequenties. Ze waren onvoldoende of niet tijdig geïnformeerd danwel onvoldoende voorbereid. Wij wilden met ons onderzoek achterhalen of dit beeld breder leefde. Met als tweeledig doel enerzijds bedrijven handvatten aan te reiken om het hoofd te kunnen bieden aan de verharding van de verzekeringsmarkt en anderzijds bij hen meer bewustwording te creëren.”

Met de inzichten uit het onderzoek wil Marsh volgens hem bedrijven in deze onvoorspelbare tijden meer houvast geven en meer ondersteuning en begeleiding bieden om verzekeraarbaarheid op acceptabele voorwaarden te waarborgen. Marsh adviseert bedrijven bij preventiemaatregelen en probeert bedrijven zo goed mogelijk te adviseren bij het samenstellen van hun verzekeringsprogramma's. “Dit is immers hét moment om bedrijfsrisico's duidelijk in kaart te brengen en het verzekeringspakket daarop aan te sluiten.” Taal is stellig als het gaat om disproportionele premieverhogingen of preventieve eisen die ook anders kunnen worden opgelost. “Marsh verzet zich hier tegen en blijft de dialoog voeren met verzekeraars. Vaak lukt dat, maar helaas niet altijd.”

PREMIEVERHOGINGEN EN ANDERE AANPASSINGEN

Zoals in de aanhef van het artikel aangegeven noemt Taal de onbekendheid van veel bedrijven met de (impact van de) verhardende

markt één van de opvallendste uitkomsten van het onderzoek. Volgens het onderzoek stegen daarnaast bij driekwart van de bedrijven de verzekeringspremies gemiddeld met 12%. Dit ligt volgens de Marsh-directeur in lijn met de trend die Marsh ook in Europa ziet. Bijna 30% werd geconfronteerd met een premieverhoging met meer dan 10% en er zijn uitschieters waargenomen tot 300%. De 12% is een gemiddelde. Op individuele verzekeringen brand/bedrijfsschade, aansprakelijkheid en bestuurdersaansprakelijkheid ligt dit hoger. Hierbij tekent Taal aan, dat het onderzoek een aantal maanden geleden heeft plaatsgevonden en de verharding van de markt zich alleen nog maar heeft doorgezet.

Verder werden bij twee van de vijf bedrijven aanvullende preventie-eisen gesteld. Daarbij werd van 70% een investering verlangd van meer dan 50.000 euro en is hiermee gemiddeld een investering gemoeid van 240.000 euro, vooral voor sprinkler- en overige brandmeldinstallaties. “Dat zijn forse bedragen voor bedrijven, zeker in de huidige Coronatijd.”

Andere opvallende uitkomsten zijn volgens hem dat drie van de vijf bedrijven aangeeft dat er ruimte is voor verbetering van het continuatieproces en dat twee derde van de bedrijven voor 2021 een verdere verharding en verslechtering van de verzekeringsdekkingen verwacht. “Des te vreemder is dat slechts 32% hieraan geen prioriteit geeft. Dit onderzoek laat nogmaals zien hoe belangrijk het is dat bedrijven samen met hun adviseur het continuatieproces goed en tijdig voorbereiden. De juiste kennis, data en inzichten helpen

Nationale Benchmark Schadeverzekeringen: De uitkomsten op een rijtje

Het benchmarkonderzoek van Marsh geeft inzicht in hoe ruim 500 vooral eindverantwoordelijken van grote Nederlandse bedrijven (met een omzet tussen de 50 miljoen en 1 miljard euro) zich verzekeren tegen bedrijfsrisico's, wat hun verwachtingen zijn en hoe het continuatieproces verloopt.

De belangrijkste uitkomsten zetten we hieronder puntsgewijs op een rijtje:

- 14% van de bedrijven was totaal niet op de hoogte van de implicaties van de verharding van de verzekeringsmarkt en 54% was enigszins op de hoogte;
- De premies voor verzekeringen stegen het afgelopen jaar met gemiddeld bijna 12%; bijna 30% werd geconfronteerd met een premieverhoging met meer dan 10% en er zijn uitschieters waargenomen tot 300%;
- Bij 39,7% van de bedrijven zijn aanvullende preventie-eisen gesteld om risico's beter te kunnen beheersen, van zeven van de tien bedrijven werd een investering verlangd van meer dan 50.000 euro en hier is gemiddeld een investering van 240.000 euro mee gemoeid;
- Twee derde van de bedrijven (64%) verwacht voor 2021 een verdere verslechtering; 32% denkt het ergste te hebben gehad en 8% verwacht zelfs een verzachting;
- Bijna 40% van de bedrijven vindt de huidige verzekeringscontracten een verslechtering ten opzichte van 2019 vorig jaar.
- Hoewel 66% van de deelnemers aan het onderzoek zegt aan de verharding van de verzekeringsmarkt prioriteit te geven op de agenda, is slechts 32% volledig op de hoogte van de implicaties van de verharding;
- 84% van de bedrijven wordt op de een of andere manier begeleid bij het continuatieproces: 42,9 % door een tussenpersoon, 21,8% door een interne medewerker, 15,5% door een makelaar, 10,7% door een verzekeraar;
- Twee derde van de bedrijven heeft negatieve ervaringen bij de *renewal*: 18% voert onvoldoende ingelicht te zijn als reden aan, 17% onvoldoende op de hoogte te zijn van de (verhardende) verzekeringsmarkt;
- 60% van de bedrijven geeft een '7' voor het laatste continuatieproces;
- Makelaars scoren de hoogste gemiddelde tevredenheid over de begeleiding bij het verlengingsproces (7,7), gevolgd door de verzekeraar, interne expert (7,3) en tussenpersonen (7,2);
- Goede voorwaarden worden bij continuatie als het belangrijkste bestempeld (7,58), gevolgd door helder inzicht (7,45) en de juiste prijs (7,44);
- Een van de vijf bedrijven (20,7%) maakt géén *renewal* strategie voor de komende continuatie; 58,2% maakt hiervoor gebruik van een makelaar/tussenpersoon en 21,1% doet dit zelf.

Het volledige rapport is hier te downloaden: <https://www.marsh.com/nl/nl/insights/research-briefings/renewal-report-2020.html>

daarbij. Pas dan heb je een goede uitgangspositie om voor een bedrijf de meest optimaal mogelijke dekking tegen de beste prijs en voorwaarden uit te onderhandelen.”

OPSTELLING VERZEKERAARS

Hoe kijken jullie als Marsh aan tegen de opstelling van verzekeraars in de harde markt? “Met *mixed feelings*”, antwoordt Taal direct. “Vooropgesteld, ook in de verzekeringsmarkt gaat het aloude marktprincipe van vraag en aanbod op. Wordt het aanbod, zoals momenteel, schaarser, dan gaat de prijs omhoog. Als verzekeraars verlies leiden op de tekening van hun portefeuille, dan staat het hen natuurlijk vrij om premies aan te passen.”

Hij komt echter met een grote ‘maar’. “Aan de andere kant ageren wij als Marsh zeer stellig tegen aanpassingen die disproportioneel zijn, tegen het volstrekt ongenueanceerd aankijken tegen risico’s en helemaal tegen het terugtrekken van verzekeraars uit bepaalde branches waardoor bepaalde risico’s vrijwel of geheel onverzekerbaar worden, zoals bijvoorbeeld *food*-, recycling- en houtbewerkingbedrijven. Soms worden gehele portefeuilles opgezegd, zonder

dat er naar individuele risico’s wordt gekeken”, aldus Taal, volgens wie verzekeraars hierin hun verantwoordelijkheid moeten nemen om verzekerbaarheid in de maatschappij te kunnen borgen en om uitwassen te voorkomen.

REACTIE BEDRIJVEN KLANTEN

Bedrijven regeren volgens de onderzoekers verschillend op de handelwijze van verzekeraars. “Enerzijds zijn er bedrijven die goed en ruimschoots van tevoren zijn geïnformeerd, weten wat er speelt en zijn in ieder geval niet verbaasd over aanpassingen. Hierbij merken wij wel dat bedrijven vaak onbegrip hebben voor de omvang van de aanpassingen en over de *timing*: aanpassingsvoorstellen vlak voor het einde van het jaar waardoor bedrijven het gevoel hebben met hun rug tegen de muur te staan. Dit gevoel wordt versterkt als bedrijven geen alternatieven krijgen gepresenteerd omdat de markt hier geen mogelijkheden biedt.”

Voor die bedrijven die niet zijn geïnformeerd en dus niet weten wat er speelt is de verrassing compleet en het onbegrip des te groter, vervolgt Taal, die in het algemeen bij bedrijven overigens wel begrip

Bedrijven vinden de aansprakelijkheidspolis de belangrijkste verzekering

Bedrijven vinden de algemene aansprakelijkheidspolis de belangrijkste verzekering. Uit de Nationale Benchmark Schadeverzekering 2020/2021 komt naar voren dat driekwart van de bedrijven een AVB heeft afgesloten en dat 42% deze polis als de belangrijkste verzekering voor hun bedrijf bestempelt. “Begrijpelijk, want de wet- en regelgeving op dit gebied is de laatste jaren steeds verder aangescherpt”, vinden de onderzoekers.

Na de algemene aansprakelijkheidsverzekering is de penetratiegraad het hoogst bij de brand- /bedrijfsschadeverzekering (62%) en de beroepsaansprakelijkheidsverzekering (53%). Iets minder dan de helft van alle deelnemende bedrijven aan het onderzoek heeft een bestuurdersaansprakelijkheidsverzekering (46%), 38% een transportverzekering en 31% een kredietverzekering.

Op de vraag welke verzekering zij het belangrijkste vinden wordt, zoals aangegeven, de algemene aansprakelijkheidspolis het meest genoemd: door 42% van de respondenten. Op ruime afstand volgt de beroepsaansprakelijkheidsverzekering op de tweede plaats met 21% en de Brandverzekering /bedrijfsschadeverzekering op plek 3 met 17%. Verder wordt de bestuurdersaansprakelijkheidsverzekering door 8% als meest belangrijke polis genoemd, de kredietverzekering door 6% en de transportverzekering door 5%. Eveneens 5% van de onderzoeksdeelnemers noemt een andere polis. De onderzoekers noemen de uitkomst ‘opvallend’. “Want in het bedrijfsleven wordt veruit de meeste premie betaald voor brand- en bedrijfsschadeverzekeringen. Anderzijds is de wet- en regelgeving op het gebied van aansprakelijkheid steeds strenger en kunnen claims een bedrijf veel geld kosten.”

3,1 polis per bedrijf

Gemiddeld hebben bedrijven 3,1 verzekeringen gesloten. De verzekeringsdichtheid is het hoogst bij de industrie/productiebedrijven met gemiddeld vier polissen. “Bedrijven in deze sectoren zijn sterk gebonden aan de locatie waar ze gevestigd zijn en lopen de grootste risico’s wat betreft aansprakelijkheid en brand- c.q. bedrijfsschade. Ook bedrijven die actief zijn in transport en logistiek hebben relatief veel bedrijfsmatige verzekeringen (gem 3,9), waarschijnlijk vanwege het hoge risico rondom vervoer en goederenbedrijven.

Verder zitten ook bedrijven uit de ICT/Telecom & Media (3,3) en bouw- en vastgoedbedrijven (3,2) boven het landelijk gemiddelde. Bedrijven in de handel en retail scoren gemiddeld: 3,1. Lager dan gemiddeld scoren bedrijven in de gezondheids- en welzijnzorg (3,0), financiële dienstverleners (eveneens 3,0), bedrijven in de zakelijke dienstverlening (2,8) en ondernemingen in de *food & beverage* (2,6).”

Hoe kijk je naar de penetratiegraad van zakelijke verzekeringen en verzekeringsdichtheid? Is deze niet wat aan de lage kant? “Ja, dat is ons ook opgevallen”, antwoordt Taal resoluut. “Wij gaan er vanuit dat de werkelijke verzekeringsdichtheid bij bedrijven gemiddeld hoger ligt. Dat is ook het geval in onze klantenportefeuille. Bedrijven hebben al snel vijf tot acht polissen. Wij hebben de indruk dat dit onderzoek met name de aansprakelijkheidsverzekeringen en de brandbedrijfsschadeverzekeringen heeft getriggerd. Het zijn met name ook deze verzekeringsvormen waar de verharding van de markt ook de grootste effecten heeft dan wel het hardst toeslaat.”

constateert voor de aanpassingen, zeker als de situatie wordt uitgelegd. “Het onbegrip bij bedrijven zit dan vooral in het gebrek aan nuance dan wel in disproportionele maatregelen of *one size fits all*-aanpassingen zonder dat rekening wordt gehouden met een jarenlange positieve schadehistorie. Al deze zaken worden allesbehalve als *partnership* ervaren.”

ROL MAKELAAR

Welke rol kunnen jullie als makelaar spelen in de huidige harde markt? Taal: “Het is onze taak om bedrijven goed en tijdig te informeren, om ruim op tijd een verlengingsstrategie af te spreken, ervoor te zorgen dat je samen de meest uitgebreide en accurate risico-informatie hebt en creatief kijkt naar de invulling van de verzekeringsprogramma's. Daarnaast is het zaak tijdig hiermee te starten, in veel gevallen al voor de zomer. En verzekeraars hier ook in mee te nemen in strategische meetings samen met bedrijven.” Daarnaast ziet Taal het als taak van de makelaar om tegenwicht te bieden daar waar zaken uit de pas lopen. “Het lukt niet altijd, maar schouder aan schouder met de bedrijven en klanten vechten voor het beste resultaat in moeilijke tijden is een taak die de makelaar of beter gezegd een makelaar moet vervullen.”

Zo heeft ook Marsh de zaken aangepakt. “Als hierbij tegen beperkingen wordt aangelopen, komen vervolgens expertise, creativiteit en specifieke vormen van dienstverlening om de hoek kijken. Dat betekent dat je verzekeringsprogramma's anders kan inrichten met betrekking tot eigen risico's en verzekeringsvoorwaarden. Ook kun je kijken of je tot creatieve oplossingen kunt komen middels bijvoorbeeld het *'layeren'* van programma's, het combineren van voorwaarden, het werken met *loss limits*, danwel de inzet van herverzekeringcapaciteit, nieuwe verzekeringsmarkten of buitenlandse verzekeringsmarkten. Dit vergt van makelaars expertise en creativiteit en van ons als Marsh het paraat hebben van professionals die dit kunnen en specifieke producten en diensten die ook kunnen worden ingezet voor klanten. Hierbij kan bijvoorbeeld worden gedacht aan *risk engineering* diensten om de risico-informatie goed in kaart te brengen (Marsh Risk Consulting), het samen met de klant analyseren van en adviseren over de opzet van een eigen optimale risicostructuur (Marsh Risk Analytics), het herverzekeren (Guy Carpenter) en de inzet van *Employee Benefits* (Mercer Marsh Benefits).”

GOEDE RAAD

Tot slot, wat zou je op basis van dit rapport aan bedrijven en verzekeraars mee willen geven? Taal hoeft er niet lang over na te denken en somt een heel rijtje tips op. “Tegen bedrijven zou ik willen zeggen: begin op tijd, zorg voor goede risico-informatie, analyseer en benchmark de opzet van je verzekeringsprogramma's en gebruik hiervoor een ervaren (risico) adviseur die jou producten en diensten kan aanbieden op alle vlakken en die je kan helpen met creatieve oplossingen”, aldus de Marsh-directeur, die afsluit met een wellicht wat opvallend advies uit zijn mond: “Toon tot op zekere hoogte ook begrip voor de positie van verzekeraars. Er is jaren geprofiteerd van premieverlagingen en zo werkt de markt nu eenmaal. Blijf echter zoeken naar de dialoog en naar oplossingen.”

Omgekeerd geeft hij diezelfde goede raad overigens ook aan verzekeraars. “Toon begrip voor de situatie bij bedrijven, helemaal vanwege de lastige periode waarin zij momenteel zitten als gevolg van de COVID 19-pandemie. Het geeft geen pas significante premieverhogingen door te voeren als de omzet van bepaalde bedrijven grotendeels is weggevallen (soms wel meer dan 70%!).” Daarnaast wil hij verzekeraars meegeven om het hoofd vooral koel te houden en ervoor te zorgen dat aanpassingen passen binnen het *partnership* met een klant en vooral passen binnen de situatie waarin sommige bedrijven momenteel verkeren.

“Zorg dat deze aanpassingen redelijk zijn en blijf daarnaast weg van een opstelling om bepaalde risico's resoluut niet meer te verzekeren dan wel alleen na disproportionele aanpassingen. Denk meer aan de lange termijn en smeer extreme aanpassingen die mogelijk nodig zijn uit over een langere periode in *partnership* met klanten. De huidige tijd vraagt meer dan ooit om een intensieve samenwerking met alle betrokkenen. Blijf daarom het gesprek aangaan met bedrijven en makelaars. *Last but not least*: blij gedelegeerde bevoegdheid geven in de regio's waar je als verzekeraar acteert. Met name internationaal opererende verzekeraars limiteren de bevoegdheid van lokaal acterende *underwriters*. Daardoor komt de beslisbevoegdheid te liggen op 'hoofdkantoor' niveau, hetgeen resulteert in veel te lange doorlooptijden met betrekking tot het acceptatieproces en gebrek aan *feeling* wat er lokaal speelt en nodig is om tot een passende oplossing te komen.” ■

De wereldwijde pandemie heeft op groot aantal gebieden impact voor bedrijven

In het benchmark onderzoek van Marsh is ook gevraagd naar de impact van Covid-19 voor ondernemingen. Daaruit kan worden geconcludeerd dat de wereldwijde pandemie op een groot aantal risicogebieden van invloed is. Volgens de aan het onderzoek deelnemende bedrijven heeft Covid-19 de meeste impact op de fysieke en mentale gezondheid en veiligheid; 38% van de bedrijven geeft dat aan. Ook de gevolgen van de pandemie op de bedrijfscontinuïteit, crisismanagement en crisis-/noodplannen wordt door meer dan een derde van de respondenten genoemd: 34%.

Volgens een vijfde of meer van de bedrijven heeft de Corona-pandemie ook veel impact op de volgende risicogebieden: cybercriminaliteit (25%), het frauderisico (24%), werkkapitaal/cashmanagement (o.a. kredietrisico)/verzekeringen (21%) en wet- en regelgeving/compliance (20%). De Top-10 wordt gecombineerd door gevolgen voor de *supply chain*, transport en *travel* (18%), imagoschade (14%), de interne *risk & compliance* cultuur (11%) en belastingen, accijnzen en invoerrechten (10%). Daarnaast noemde 7% overige gevolgen.

Peter Kegel en Hans Feldman (HDI Global) zien genomen maatregelen vruchten afwerpen

Het is nu een kwestie van mouwen opstropen om risico's beheersbaar te maken

Ruim twee jaar geleden besloot HDI Global als één van de eerste verzekeraars in ons land, zo niet als eerste, om structurele aanpassingen door te voeren in haar acceptatiebeleid om de prijs-risico-verhouding meer in balans te brengen. Hoewel deze aanpak, zeker in het begin, kritisch werd ontvangen door de markt, geven Peter Kegel (Head of Underwriting & Distribution) en Hans Feldman (Head of International & Major Accounts) vlak voor het einde van de derde renewal-periode aan dat het aanpassen van premies en condities inmiddels de eerste vruchten begint af te werpen: zowel de resultaten als de combined ratio verbeteren en er is ook ruimte om nieuwe risico's te accepteren. Dat neemt niet weg dat in hun ogen verdere aanpassingen nodig blijven. "Continu blijven kijken naar een juiste balans tussen een reële prijs en de kwaliteit van het risico is het nieuwe normaal. Het blijft noodzaak om de mouwen op te stropen om samen met makelaars en (risk- & insurance managers van) bedrijven risico's beheersbaar te maken."

We praten met Kegel en Feldman in de derde week van november, waarin de *renewal*-periode op z'n hoogtepunt is en het bij iedereen binnen het bedrijf, van directie tot werkvloer, alle hens aan dek is. We blikken terug op het hoe en waarom van de rigoureuze aanpak, de reacties vanuit de markt en de ontwikkeling sindsdien, maar ook richten zij hun vizier op de toekomst, temeer daar de verharding van de verzekeringsmarkt in hun ogen zeker niet voorbij is.

Het is 2018 wanneer men het bij HDI Global vanwege de resultaten welletjes vindt en bij de distributiepartners aan de bel trekt. Structurele aanpassingen in premies en condities werden nodig geacht om de *business* weer financieel gezond te krijgen. "De gewenste ratio was verdwenen. De premies en voorwaarden stonden bij lange na niet meer in verhouding tot de risico's. We hebben toen intern nadrukkelijk gezegd: tot hier en niet verder. Meer verlies konden we niet nemen", zegt Peter. Hans vult aan: "We hebben het als branche – zeker niet alleen HDI – laten gebeuren en gezamenlijk veel geld 'verbrand'. Mede vanwege de harde concurrentie waren de premies veel te laag geworden en de condities veel te ruim, met een *combined ratio* als gevolg die structureel te hoog lag."

MEERJARIG TRAJECT

In gesprekken met de directies van onze makelaars werd - vaak door *Managing Director* Sharon van Herel, Hans en Peter - het waarom van de voor ogen staande aanpassingen toegelicht. Laatstgenoemde daarover: "Dat waren doorgaans pittige gesprekken, want het zal duidelijk zijn dat onze boodschap geen leuke was voor makelaars en hun klanten. Al zagen veel partijen kijkend naar onze invalshoek er de noodzaak wel van in.

"Datzelfde geldt voor de door ons naar makelaars en klanten uitgesproken intentie om er gezamenlijk met hen uit te komen en altijd op zoek te gaan naar verzekeringsoplossingen", vult Hans aan.



Hans Feldman en Peter Kegel: "Risico's echt beheersbaar maken kunnen we alleen samen realiseren: door ieder voor zich verantwoordelijkheid te nemen en eigenaarschap te tonen en te vertrouwen in elkaars expertise. Het is zaak als keten samen te werken. Daarom: laten we samen de mouwen opstropen om risico's beheersbaar te maken."

"Niet voor niets is onze campagneslogan: 'Samen maken we risico's beheersbaar'." In het eerste jaar van de gedifferentieerde aanpak werd primair de *Property*-portefeuille post voor post tegen het licht gehouden en sinds vorig jaar zijn daar de andere *Lines of business* bijgekomen: *Liability*, *Engineering*, *Motor & Marine*, terwijl bij de renewals vorig jaar en dit jaar ook een groot aantal *Property*-risico's niet aan een nieuwe herziening ontkwamen, zij het minder fors dan in het eerste jaar.

Kegel en Feldman spreken tot dusver van een succesvolle transitie. De verzekeringstechnische resultaten zijn volgens hen door

de aanpassingen in prijs, voorwaarden en *risk appetite* duidelijk verbeterd. “Natuurlijk zijn we door onze maatregelen ook klanten en posten kwijtgeraakt en heeft een en ander omzet gekost, maar niet in die mate dat we dat als zorgelijk willen bestempelen”, geeft Peter eerlijk aan. In aanvulling hierop zegt Hans blij te zijn dat ondanks de pittige renewalgesprekken de internationale en andere grote accounts veelal zijn behouden.

DRIETRAPSRAKET

Ook dit jaar is men bij HDI intern al in een vroeg stadium begonnen met de voorbereidingen voor de renewalperiode in het najaar. Peter daarover: “We voorzagen al snel dat dit een pittige verlengingsronde zou worden met flinke onderhandelingen met makelaars. Maar ook om een andere reden wilden we snel handelen. Na twee verhogingsrondes op rij wilden wij, mede door de ontwikkelingen in de markt bij andere verzekeraars die qua inhaalslag nog niet zo ver zijn als wij, dit jaar behalve op de *renewals* ook de focus kunnen richten op *new business*. En dat is ons gelukt.”

Voor dit jaar stond HDI Global een ‘drietrapraket’ voor ogen, zo vervolgt Peter: “We wilden dat voor november 80% van de voorstellen de deur uit zouden zijn naar onze makelaars. Zodat we daarnaast met z’n allen onze handen vrij zouden hebben – en daarmee ook voldoende tijd – voor enerzijds de resterende meer complexe renewalzaken en anderzijds voor *new business*. Onze Rotterdamse mentaliteit van ‘met opgestroopte mouwen’ en ‘geen woorden maar daden’ vormt daarbij een belangrijk aspect. Dat alles neemt echter niet weg dat we de steun van onze makelaars hierbij nodig hebben. Vandaar onze oproep richting onze makelaars om met ons samen te werken om een vlotte verwerking te realiseren. Een vlotte verwerking creëert ruimte om samen naar *new business* te kijken. Dit laatste uiteraard binnen onze *risk appetite* en tegen juiste premies en condities. Immers, alleen samen kunnen we voor bedrijven risico’s beheers- en verzekeraar maken.”

OP KOERS

Gevraagd naar de stand van zaken (derde week van november, red) geven Kegel en Feldman aan ‘op koers te liggen’. Eerstgenoemde daarover: “Ik schat in dat we momenteel op ongeveer de helft van onze verlengingsvoorstellen inmiddels al een akkoord binnen hebben. Over het algemeen zijn de voorstellen goed ontvangen en zijn we in gesprek om de nog openstaande voorstellen rond te krijgen. Waar we verder bijzonder over te spreken zijn is dat er inmiddels ook behoorlijk wat nieuwe aanvragen zijn ingediend. Daarbij gaat het vooral om *Property*-risico’s, maar makelaars komen ook met nieuwe aanvragen voor *Liability- & Engineering* bij ons”, vertelt Peter, die daarbij wijst op de belangrijke rol die de *risk engineers* van HDI Risk Consulting hierbij vervullen.

“Dat geeft aan dat onze boodschap dat we ruimte hebben voor *new business* en bereid zijn samen met makelaars en klanten naar

verzekeringsopties te zoeken daadwerkelijk door de markt is opgepakt”, vult Hans aan, die het een extra leuke bijkomstigheid noemt dat bij de ‘nieuwkomers’ ook bedrijven zitten die eerder bij HDI waren verzekerd. “Dat zegt toch wel iets over hoe ze tegen ons aankijken.” Aan de andere kant wil hij echter ook benadrukken dat men bij HDI mede gezien de beschikbare tijd niet de capaciteit heeft om alles te kunnen aanpakken. “Wanneer je in december nog een omvangrijk internationaal programma wilt opzetten, dan is dat uiteraard te kort dag en vaak niet haalbaar. Tegen die klanten zeggen we dat we begin volgend jaar graag verder willen praten.”

KRITIEK

In de vakpers, zowel nationaal als internationaal, is de laatste tijd geregeld kritiek te beluisteren van de zijde van *risk- & insurance managers*, onder wie enkele prominente representanten, als van makelaars op de ‘harde opstelling’ van verzekeraars in de huidige renewalperiode. De onvrede richt zich vooral op de forse, *en bloc* premieverhogingen en andere eenzijdig opgelegde dekkingsaanpassingen of -uitsluitingen, zonder dat er naar het individuele risico, schadeverleden en/of reeds getroffen preventiemaatregelen wordt gekeken. En dat in een tijd waarin de Covid-19 crisis het ondernemingen financieel extra lastig maakt.

Kegel en Feldman begrijpen de moeilijke marktomstandigheden waarin ondernemingen momenteel verkeren, maar zeggen zich voor wat HDI betreft niet te herkennen in de geuite kritiek. “Wij zoeken juist het contact op en proberen gezamenlijk tot oplossingen te komen. Wij zijn ervan overtuigd dat zowel makelaars als klanten dat inzien en met ons het gesprek willen blijven aangaan”, zegt Hans. Ook geeft hij aan dat de COVID-19 crisis niet als ‘het argument’ mag worden gebruikt voor de aanpassing van premie en/of voorwaarden. Dit daar de reden van deze noodzakelijke aanpassingen van meer structurele aard is, met als doel continuïteit te kunnen blijven bieden. Hij benadrukt dat het van belang is dat op een genuanceerde maar wel verantwoorde wijze naar risico’s wordt gekeken.

“Wij vinden het belangrijk om bereikbaar te zijn voor makelaars en klanten. Dat geldt niet alleen voor onze *underwriters*, maar ook voor Sharon, Peter en mij”, vult Hans aan. “We geloven oprecht in een gezamenlijke aanpak, aangezien alle partijen in deze moeilijke tijden voor grote uitdagingen staan. “Risico’s echt beheersbaar maken kunnen we alleen samen realiseren: door ieder voor zich verantwoordelijkheid te nemen en eigenaarschap te tonen en te vertrouwen in elkaars expertise. Het is zaak als keten samen te werken. Daarom: laten we samen de mouwen opstropen om risico’s beheersbaar te maken.”

Continu blijven kijken naar een juiste balans tussen een reële prijs en de kwaliteit van het risico is het nieuwe normaal



Geeke Feiter (Verbond), Rob ter Mors (VNAB) en Enno Wiertsema (Adfiz) met elkaar in gesprek over de verhardende markt

We moeten met elkaar de dialoog blijven aangaan

Het is lang geleden dat in de grootzakelijke verzekeringsmarkt de gemoederen tussen makelaars en verzekerde bedrijven enerzijds en verzekeraars anderzijds zo hoog opliepen als dit jaar, in Nederland maar eigenlijk in de gehele wereld. Forse premieverhogingen in alle lines of business, dekkingsbeperkingen en -uitsluitingen, toenemende eigen risico's en massale opzeggingen leidden tot ongekende spanningen bij ondernemingen, die vaak alle zeilen bij moe(s)ten zetten om hun bedrijfsrisico's adequaat verzekerd te krijgen. Als het al lukte, gebeurt dat doorgaans tegen fors hogere kosten. En dat in een (Corona)tijd waarin veel bedrijven het financieel toch al zo moeilijk hebben. In een paneldiscussie tijdens 'de week van AM' kruisten Geeke Feiter (directeur Schade Verbond van Verzekeraars), Rob ter Mors (uitvoerend directeur VNAB) en Enno Wiertsema (directeur Adfiz) onlangs verbaal de degens met elkaar. Over de oorzaken en gevolgen van de 'verhardende markt', maar vooral ook over de vraag 'hoe nu verder?'. De drie gesprekspartners zijn kritisch naar elkaar, maar zoeken vooral ook naar een adequate oplossing voor de ontstane situatie. "We moeten met elkaar de dialoog blijven aangaan."

Op de vraag wat er nu fout gaat, antwoordt Geeke: "Ik zie enerzijds een bepaalde marktdynamiek en anderzijds dat er risicoteknisch wat aan de hand is. Wat het eerste betreft: de grootzakelijke verzekeringsmarkt, de co-assurantiemarkt, is een marktplaats met vraag en aanbod en je ziet dat de afgelopen 15 jaar de markt dusdanig is verslechterd dat verzekeraars er geheel of gedeeltelijk zijn uitgestapt. Er wordt gesproken van een 'zachte markt', maar je zou het ook 'verschraling' kunnen noemen, wat bovendien een zetje heeft gekregen doordat makelaars kostenefficiënter zijn gaan werken en het aantal spelers met wie ze zaken doen hebben ingedikt. Daar komt COVID 19 bij, wat weliswaar niet direct de Nederlandse assurantiemarkt heeft geraakt, maar de buitenlandse markt wel. Nederland is een kleine open economie en dat betekent dat er relatief veel grote internationale spelers hier actief zijn. Op het moment dat het risicobeleid van een verzekeraar in het buitenland wordt gemaakt, dan voel je dat op de Nederlandse markt ook."

Zij vervolgt: "Aan de andere kant speelt er ook iets aan de risicokant. Denk bijvoorbeeld aan D&O/bestuurdersaansprakelijkheid. Daarin is het risicoprofiel anders, slechter geworden terwijl de premies nog op bodemprijsniveau zaten. Daarin zien je nu een correctie. Bovendien is er sprake van piekbelasting aan het einde van het jaar. Veel contracten lopen af. Om op goede manier premie, preventie en voorwaarden en risico goed bij elkaar te brengen is dat heel veel werk in betrekkelijk korte tijd."

LASTIGE BOODSCHAP

Het intermediair heeft volgens Enno een lastige boodschap uit te leggen: premies gaan soms met 100% omhoog of meer, tegelijkertijd worden voorwaarden strakker, gaan eigen risico's omhoog en zijn er ook meer en meer geluiden dat er op de beurs geen 100% tekening rond is te krijgen. "Intermediair en klanten zitten vaak



Het panel: AM-hoofdredacteur Theo van Vugt, Geeke Feiter, Rob ter Mors en Enno Wiertsema

met handen in het haar. Daar moet een oplossing voor komen. Maar eerst is er een analyse van het probleem nodig. Er is (1) weinig capaciteit, ook internationaal en bij herverzekeraars, (2) de solvencyregels drukken op verzekeraars en (3) we zien dat er hier grote voorzieningen moeten worden getroffen omdat buitenlandse moeders dat nodig hebben. Dat is treurig, want wij hebben het hier goed georganiseerd maar toch gaan de premies omhoog."

De VNAB heeft beide partijen als lid. Hoe manage je dat? Rob: "Een belangrijke rol van de VNAB is te zorgen voor efficiënte processen, zoals e-abs en het sanctieplatform. Daarnaast is ook 'verbinden en ontmoeten' een pijler: ervoor zorgen partijen bij elkaar te brengen en vooral de dialoog op gang te houden, hoe moeilijk dat onder de huidige omstandigheden operationeel ook is."



Geeke Feiter: "Ik ben er overigens van overtuigd dat zodra de markt zich normaliseert, er weer plek is voor de preventiedialoog, risicoprofielen onder controle zijn, er weer een markt zal zijn waar iedereen weer gaat instappen."

EXTRA CLAUSULES

Verzekeraars nemen volgens Geeke risico's op een boek dat ze kunnen dragen. "Daarvoor is het zaak dat risico, premie en voorwaarden met elkaar in balans zijn. Dat kunnen we niet alleen maar hebben we de makelaars en klant bij nodig. Mijn stelling is dan ook dat verzekeraarbaarheid teamsport is. Uiteindelijk is alles verzekeraarbaar. Het enige dat het in het hier en nu even ingewikkeld maakt is dat we met z'n allen door de 1 januari-hoepel moeten springen en dat daarvoor de tijd er niet is. Wat ik wel van mijn leden terugkrijg is dat het in heel veel gevallen gaat lukken, maar ook dat er een aantal uitzonderingsgevallen zijn waarin het ingewikkeld wordt. Dan dreigt onverzekerbaarheid", aldus de Verbondsdirecteur, volgens wie er daarnaast ook sprake van een aantal clausules die 'we met elkaar als markt zullen moeten verhapstukken'. "Een daarvan is de Brexit-clausule, waar we niet om hebben gevraagd maar wel gekregen. Denk ook aan pandemie-uitsluitingen die de herverzekeraars achter de verzekeraars erin duwen. Zo zijn er een aantal facetten die vragen dat veel contracten moeten worden opengebrouwen om alles weer op z'n plek te krijgen."



Rob ter Mors: "Doel van de Guiding principals is onder meer de enorme werkdrukke aan het einde van het jaar terug te dringen en beter beheersbaar te maken, de werkprocessen voor een ieder efficiënter te maken, te werken aan een toekomstbestendige portefeuille, de klanttevredenheid te verhogen en de verzekeraarbaarheid te bevorderen."

In aanvulling hierop zei Rob dat de VNAB momenteel druk doende te zijn een aantal Brexit-omschrijvingen in de polissen op te nemen. "Hoe langer we hierop moeten wachten des te lastiger het wordt ze in het operationele proces in te voeren. Overigens hebben verzeke- raars- en makelaarsleden van de VNAB inmiddels Clausule-aan- passingen in het kader van de Brexit kunnen afronden en wordt weldra de VNAB pandemie-clausule verwacht."

Hij zei desgevraagd te verwachten dat makelaars voor de meeste posten uiteindelijk wel 100%-dekking kunnen realiseren, al zal dat 'zeker niet soepeltjes' verlopen, zeker voor *property-* & *D&O-*polis- sen. Ook zullen er volgens hem aan het eind van het jaar nog een aantal makelaars zijn die de rest van de tekening nog 'bij elkaar zul- len moeten schrappen' om deze voor de volle 100% rond te krijgen. Ook de Adfiz-directeur signaleert dat een aantal makelaars de 100%-tekening wel volkrijgen. "Dat is fijn, maar we mogen niet voorbij gaan aan het probleem van de (dreigende) onverzeker- baarheid waar we een oplossing voor moeten vinden. Honderden, zo niet duizenden klanten dreigen volgend jaar onverzekerd te zijn of te worden. Dat is echt een probleem. Ik sprak onlangs een beursmakelaar die van één verzekeraar 2.400 opzeggingen tegelijk binnenkreeg. Een premieverhogingscorrectie snappen we op zich nog wel, maar samen met dekkingsbeperkingen en Corona maakt het dubbel zwaar. Er moet zoveel gebeuren maar daarvoor is de tijd er niet om dat voor elke klant goed te doen."

KRITIEK VAN KLANTZIJDE

Reagerend op de kritiek van klantzijde pleitte Geeke ervoor de dialoog aan te gaan. "Door boos naar elkaar te blijven kijken komt de oplossing niet dichterbij. We hebben recent met de NARIM gesproken, samen met enkele van onze grootzakelijke verzeke- raarsleden. Het was een goede dialoog, positief en we hebben de onderliggende dynamiek kunnen uitleggen, hoewel dit niet altijd als bevredigend werd ervaren. De NARIM pleitte voor een meer duurzame, niet kortcyclische, prijsgedreven samenwerking en een langetermijnrelatie waardoor er meer ruim zou zijn voor investerin- gen in preventie. Daar staan verzekeraars open voor maar er werd wel gerefereerd aan de opstelling van NARIM-leden in een zachte markt, die voor 5% minder premie naar een andere verzekeraar overstappen of die bij extra preventie-eisen via hun makelaar uitein- delijk een verzekeraar vonden die deze eisen niet stelde. Zodra we de preventiedialoog weer kunnen gaan voeren, zullen verzekeraars ook weer gaan meedoen."

Aanhakend hierop zei Enno preventie-eisen op zich prima te vinden, maar benadrukte daarbij de klant ook de tijd moet krijgen om die maatregelen te kunnen treffen en door te voeren. "Het kan niet zo zijn om het ene jaar geen eisen te stellen en het jaar daarna ineens veel voor een miljoen euro. Dus: a. er moet consistentie zijn, preventie-eisen niet veranderen en b. ze moeten meerdere jaren gelden."

GUIDING PRINCIPLES

Op initiatief van de VNAB is in samenwerking met het Verbond van Verzekeraars en Adfiz een aantal uitgangspunten en begeleidende richtlijnen (*Guiding Principles*) gedefinieerd om de processen rond de jaarlijkse verlengingen van zakelijke verzekeringen (*renewals*)

te verbeteren en te versoepelen. “Doel is onder meer de enorme werkdrukke aan het einde van het jaar terug te dringen en beter beheersbaar te maken, de werkprocessen voor een ieder efficiënter te maken, te werken aan een toekomstbestendige portefeuille, de klanttevredenheid te verhogen en de verzekeraarbaarheid te bevorderen”, zo vertelde de VNAB-bestuurder.

‘Tijdige communicatie is cruciaal. Wanneer start je nu met elkaar te informeren en elkaar op te zoeken over de prolongatie? Wacht nu niet tot oktober/november, want dan zit je elkaar zo dwars in dat proces. In alle realiteit: we weten dat we met alleen een A-4tje het probleem niet oplossen. Het is een startpunt. We houden vinger aan de pols, gaan een rondje markt doen, zijn allerlei dingen aan het verzamelen en zullen elkaar eerder vaker dan minder moeten opzoeken. Je hebt meer dialoog nodig tussen verzekeraars en makelaars.’

HUDIGE PROBLEEM OPlossen

Voor de lange termijn zei de Adfiz-directeur blij te zijn met de *Guiding Principles* van de VNAB. “Er moet meer afstemming binnen de keten plaatsvinden, we moeten elkaar eerder informeren en makelaars moeten meer tijd nemen om met klanten over preventie te praten. We moeten eerder met elkaar aan de slag en *renewals* niet op laatste maanden van het jaar aan laten komen.”

“Het is goed dat we met elkaar nadenken over hoe we de verlengingsperiode op de zakelijke verzekeringsmarkt verder kunnen verbeteren, maar dat neemt niet weg dat we ook nu een probleem hebben dat opgelost dient te worden”, zo vervolgde hij. “Te beginnen met geen branche-uitsluitingen meer. Het kan niet zo zijn dat een bedrijf dat zijn zaken ook preventief op orde heeft, zich niet kan verzekeren omdat zijn sector het niet goed doet. Verder moeten we meer maatwerk leveren, tijdwinst boeken waar mogelijk, bijvoorbeeld door gebruik te maken van eerdere inspectierapporten van verzekeraars en in het uiterste geval de prolongatie met drie maanden uit te stellen om tin die tijd zaken alsnog rond te krijgen en tot die tijd de klant tegen de oude voorwaarden blijven verzekeren.”

PENDULE NAAR HET MIDDEN

Ondanks herhaalde pogingen van de gespreksleider daartoe reageerde Geeke niet direct op bovengenoemde suggesties van intermediairkant. “De pendule heeft 15 jaar hard naar de ene kant uitgeslagen en slaat nu hard door naar de andere kant. Ik hoop dat de pendule weer snel in balans is qua premie, voorwaarden, preventie en risicoprofiel. Ik ben er overigens van overtuigd dat zodra de markt zich normaliseert, er weer plek is voor de preventiedialoog, risicoprofielen onder controle zijn, er weer een markt zal zijn waar iedereen weer gaat instappen, misschien met uitzonderingen voor enkele domeinen waarvoor bepaalde schaal nodig is en specifieke expertise vanwege de complexiteit”, aldus de Verbonds-directeur, die NARIM-leden en andere bedrijven vervolgens opriep voor een goede makelaar/adviseur te zorgen. “Die kan in de huidige harde markt het verschil maken. De kwaliteit van de makelaar is belangrijk.”



Enno Wiertsema: “Het is goed dat we met elkaar nadenken over hoe we de verlengingsperiode op de zakelijke verzekeringsmarkt verder kunnen verbeteren, maar dat neemt niet weg dat we ook nu een probleem hebben dat opgelost dient te worden.”

In reactie hierop herhaalde Enno dat “we niet kunnen wachten tot de pendule in het midden uitkomt. We moeten nu maatregelen treffen om een en ander te versnellen. We kunnen immers niet tegen klanten zeggen dat ze over een jaar of drie terug moeten komen.”

OPTIMISME VOERT BOVENTOON

Ondanks de eerdere geluiden gaven de drie gesprekspartners aan optimistisch gestemd zijn over de toekomst. Rob: “We hebben te maken met een professionele markt die weet wat men doet. Het heeft immers geen zin om jaarlijks de RvB te moeten praten over slechte resultaten in de coassurantiemarkt. Je zult naar een soort middelpunt moeten. We moeten nu alle pijnpunten eruit lichten en de koe bij de horens vatten. Gaan we het oplossen? Niet altijd, maar het is wel de ritmiek die we erin gaan brengen; niet wachten tot zomer volgend jaar, nu al beginnen, de dialoog aangaan, zoeken naar oplossingen, met elkaar werken aan een toekomstbestendige en gezonde markt.”

Geeke zei met het oog hierop blij te zijn met de *lead* van de VNAB en de *Guiding Principles*. “We moeten met elkaar in gesprek blijven en in februari is het eerste ijk- en evaluatiepunt, waarbij behalve Verbond, VNAB en Adfiz ook de NARIM zal worden uitgenodigd. In ons recente gesprek met de NARIM ging het in een kwart van de tijd over de premie en driekwart over het proces. Zij vinden dat vooral de communicatie, ook naar klanten toe, veel beter moet.”

Ook bij Enno Wiertsema voert het optimisme de boventoon. “Verzekeraars willen liever wel dan niet verzekeren en liever prolongeren dan opzeggen. We moeten ook kijken naar de Solvency-eisen waarmee verzekeraars te maken hebben. Mocht dat een probleem worden, dan moet er misschien voorzieningen gegarandeerd worden door de staat zodat verzekeraars hun werk wel kunnen doen.” Wanneer is er sprake van een succes? Zijn antwoord: “Als verzekeraars en makelaars niet langer gaan concurreren op prijs maar op inhoud, toegevoegde waarde voor klant etc.. Wanneer makelaars niet voor een paar procent naar een ander lopen en als verzekeraars meer tijd en aandacht stoppen in producten en service, dan worden de verschillen tussen verzekeraars duidelijker voor de klant.” ■

Manager Marc Schuling, Michel Aupperlee en 'young professional' Chris Schuitemaker over trends en ontwikkelingen op Marine-gebied

Sedgwick Global Marine kiest voor een toekomst met jonge talenten en investeert daarmee ook in diensten om de positie verder te verstevigen

Sedgwick Global Marine heeft als toekomststrategie voor de verdere ontwikkeling van haar expertise-activiteiten bewust gekozen voor een dienstverlening waarin kwaliteit, innovatie en klantgerichtheid centraal staan. Deze strategie voert Sedgwick Global Marine uit door te investeren in ervaren brancheprofessionals in combinatie met het aannemen en opleiden van jonge talenten. Dit blijkt uit onderstaand interview met manager Marine Marc Schuling en met schade-experts Michael Aupperlee en Chris Schuitemaker. Een gesprek over de ontwikkeling en plannen op Marine-gebied, de uitbreiding van de expertisedienst met Remote Surveys & 'Logistic Claims', het werken in Corona-tijd, de opzet van een branche-overschrijdend team voor evenementenschades en de bewuste keuze om jonge talenten de kans te geven om door te groeien.



Marc Schuling over de komst van 'Logistics Claims': "Logistieke dienstverleners krijgen in het geval van een transportschade te maken met uiteenlopende (wettelijke) eisen en contractuele afspraken. Dat vereist speciale kennis en kunde."

Sedgwick Global Marine omvat een breed palet aan expertise- en schaderegelingsdiensten, waaronder de beoordeling van goederen-, landmaterieel- logistieke aansprakelijkheidsschades en evenementen, in binnen- en buitenland. In het buitenland wordt gebruik gemaakt van 'eigen Sedgwick-kantoren' met kennis en kunde op het gebied van (logistieke) transportschades. In Nederland is de

afdeling verdeeld over de vestigingen in Rotterdam en Amstelveen. De afdeling staat sinds 2017 onder leiding van Marc Schuling, die in 2001 als schade-expert startte bij voorloper Cunningham Lindsey. Na 4,5 jaar maakte hij de overstap naar een ander expertisebureau, maar hij keerde in oktober 2017 terug op het oude nest als opvolger van Ton Schox om continuïteit voor de toekomst te waarborgen.

Michael Aupperlee heeft rechten gestudeerd aan de Erasmus Universiteit in Rotterdam en werd mede door enkele banen in de logistieke sector getriiggerd door deze bedrijfstak. Mede daardoor koos hij voor de master Bedrijfsrecht met de focus op handel en transport, die hij met goed gevolg heeft afgerond. Hij is daarna jarenlang in de wereld van transport en logistiek werkzaam geweest, laatstelijk als *Claims Handler* bij een transportbedrijf. Zo'n 2,5 jaar geleden kwam hij het team van Sedgwick Global Marine versterken. Hij zegt blij te zijn met zijn overstap naar het expertisevak. "Ik ben goed begeleid, onder meer door mijn vaste mentor Cees Hensen, maar ook door Marc Schuling en Ton Schox. Je wordt al snel 'in het diepe' gegooid terwijl zij over je schouder meekijken. Je leert daardoor al snel zelfstandig te werken. Van al het werk dat ik gedaan heb, is het expertisewerk het leukste, onder meer vanwege de vrijheid, maar ook de afwisseling in werk, locaties, schades en mensen met wie je te maken hebt. Ik hoop nog lang als *marine-expert* te mogen werken."

YOUNG PROFESSIONAL

Young Professional Chris Schuitemaker kwam na zijn rechtenstudie in mei 2018 'bij toeval' in de expertisebranche terecht en startte als medewerker Planning/Intake bij Sedgwick. Dat was voor Chris het

Expertise is nu eenmaal per definitie een ervaringsvak en van wie kun je de kneepjes van het vak nu beter leren dan van je collega's"

startpunt. Intern gaf Chris na een snuffelstage op diverse afdelingen al vrij snel te kennen dat hij graag expert wilde worden. "Ik vind het leuk en dankbaar werk om bij een schade mensen – ondernemers – te helpen bij het oplossen van de ontstane problemen. Bovendien krijg je de kans om bij tal van verschillende bedrijven een kijkje in de keuken te nemen. Dat vind ik een boeiend aspect van dit werk", aldus Chris.

Hij zegt blij te zijn dat hij bij Sedgwick op verschillende afdelingen aan het expertisewerk heeft kunnen ruiken om te zien wat het beste bij hem past: brand, letsel of transport. "Het was een soort *traineeship* en bijzonder leerzaam om kennis te nemen van de aanpak en bijzondere aspecten van meerdere expertisebranches. Uiteindelijk had ik het beste gevoel bij transport, onder meer vanwege het veelzijdige en ook internationale karakter. Ook het leuke team speelde daarbij zeker een rol. Daarom heb ik ook mijn zinnen daarop gezet. Achteraf gezien een juiste keuze, waar ik geen moment spijt van heb gehad. Ik werk inmiddels bijna twee jaar met volle tevredenheid als schade-expert Marine en heb in die tijd veel geleerd. Met dank aan mijn mentor en andere collega's."

INTERCOLLEGIAAL OVERLEG

Marc kan zich volledig vinden in het verhaal van zijn twee collega's. "Zelf heb ik ook altijd veel opgestoken van mijn collega-experts. Expertise is nu eenmaal per definitie een ervaringsvak en van wie kun je de kneepjes van het vak nu beter leren dan van je collega's". Tevens heb ik de opleiding tot goederen-expert gevolgd, zodat ik kon worden ingeschreven in het register van het NIVRE. "Als er één ding in de afgelopen Corona-maanden duidelijk is geworden, is het wel hoe flexibel jongeren zijn. Ze hebben zich het vanuit huis werken snel eigen gemaakt, kunnen behalve met MS Team ook probleemloos met onze papierloze dossiers werken en hebben de digitale communicatie en andere mogelijkheden massaal omarmd. Op dat gebied kunnen de meer ervaren experts



Michel Aupperlee: "Van al het werk dat ik gedaan heb, is het expertisewerk het leukste, onder meer vanwege de vrijheid, maar ook de afwisseling in werk, locaties, schades en mensen met wie je te maken hebt. Ik hoop nog lang als marine-expert te mogen werken."

juist weer veel leren van hun jongere collega's. Het werk gaat dan ook zonder hobbels gewoon door. Dat neemt echter niet weg dat we allemaal de intermenselijke contacten met onze collega's op kantoor missen en we hopen dat dit op niet al te lange termijn weer mogelijk wordt", aldus Schuling.

Chris vult aan: "Ik ben één van de jonge medewerkers binnen Sedgwick maar er zijn ook op andere afdelingen binnen ons bedrijf meerdere jonge collega's van gelijke leeftijd. Dat er bij Sedgwick ook voor jonge medewerkers groei- en ontwikkelings-mogelijkheden zijn, blijkt bijvoorbeeld ook uit de recente toetreding van mijn collega Didi Redegeld tot het Managementteam."

Gevraagd naar zijn eigen ambities geeft de jonge *Marine-Expert* aan 'zeker in het expertisevak te willen blijven werken. "Ik vind het een fantastisch vak. Als eerste heb ik mijzelf tot doel gesteld NIVRE-expert te worden en mijzelf daarna verder te ontwikkelen als transportexpert. Ik heb zeker de ambitie om door te groeien naar een hoger niveau en ben blij met de kans die Sedgwick me daarvoor biedt."

CORONA, DESKTOP-EXPERTISE EN ANDERE TRENDS

Sedgwick's *Marine Manager* wijst daarnaast op de praktische gevolgen van corona voor de uitvoering van het dagelijkse werk van de schade-expert. "We kunnen natuurlijk niet of nauwelijks meer reizen om de schadelocatie te bezoeken. Maar door het ingezet-beleid van de afgelopen jaren heeft Sedgwick Global Marine geïnvesteerd in het internationale netwerk. Het netwerk wordt vanuit Nederland aangestuurd en bestaat inmiddels wereldwijd uit meer dan 210 experts in 47 landen, wat gedurende de coronaperiode een voordeel is gebleken. Wij hebben door ons netwerk vele opdrachten probleemloos kunnen uitvoeren."

Als er één ding in de afgelopen Corona-maanden duidelijk is geworden, is het wel hoe flexibel jongeren zijn

Bovendien staan gedupeerden in deze periode volgens hem ook niet altijd te trappelen om bezoek te ontvangen. “Een geluk bij een ongeluk was dat wij de technologie op orde hadden en in de afgelopen jaren al de nodige ervaring hadden opgedaan met *remote-surveys*, video-inspecties op afstand, van achter het bureau. Dat is in deze Coronatijd een prima alternatief voor het fysieke expertisewerk gebleken. Het is vooral geschikt voor de kleinere en meer eenvoudige schades, daarbij is *remote* expertise sneller, goedkoper en efficiënter. De reacties van gedupeerden zijn dan ook overwegend positief. Voor de grotere, meer complexe schades blijft fysieke expertise wenselijker.”

LOGISTIC CLAIMS

Speciaal voor het vaststellen van schades in het kader van logistieke aansprakelijkheid heeft Sedgwick Global Marine haar team 2,5 jaar geleden uitgebreid met Michael Aupperlee, *Marine Surveyor*. “Al vanaf mijn studie heb ik een grote affiniteit met transport, logistiek en handel, zeker in combinatie met de juridische aspecten. Het uitzoeken wie voor de ontstane schade verantwoordelijk is en het spanningsveld tussen betrokken partijen vind ik een leuk en boeiend aspect van mijn werk als schade-expert.”

Marc Schuling licht de komst van ‘Logistics Claims’ als volgt toe: “Logistieke dienstverleners krijgen in het geval van een transport-schade te maken met uiteenlopende (wettelijke) eisen en contractuele afspraken. Dat vereist speciale kennis en kunde. Denk hierbij o.a. aan complexe vervoerketens met elk hun eigen verantwoordelijkheid. Het is van belang te onderzoeken wat (contractueel) tussen partijen werd overeengekomen, hoe de ‘logistieke keten’ tot stand is gekomen, welke partijen welk deel van de keten precies hebben verzorgd en waar verantwoordelijkheden beginnen en eindigen. Verder zorgt de samenwerking tussen ons logistieke aansprakelijkheidsteam en onze regresexperts ervoor dat de belangen van klanten optimaal veiliggesteld worden.”

EVENEMENTENSCHADES

“Tegenover het verminderde aantal transportschades die direct of indirect het gevolg zijn van de Coronacrisis staat dat Sedgwick werd betrokken bij een groot aantal evenementenschades. “Binnen Sedgwick hebben we hiervoor een speciaal team vrijgemaakt van 14 experts, waaronder juristen en bedrijfsschade- en transport-experts. We hebben zeer uiteenlopende evenementenclaims behandeld: bruiloften, concerten, feesten, boekingen van artiesten en andere grote nationale en internationale evenementen.”

Voor zowel Chris als Michael was dit een nieuwe ervaring, omdat het toch een ander soort expertise is dan zij als transportexpert gewend waren. “Maar wel buitengewoon boeiend en leerzaam”, benadrukt eerstgenoemde. “Wat we hierbij vooral zijn tegengekomen is dat het lang niet altijd duidelijk is welke afspraken er door betrokken partijen zijn gemaakt. Persoonlijk vond ik het vooral opvallend dat deze afspraken lang niet altijd schriftelijk zijn vastgelegd en dat in de leveringsvoorwaarden meer dan eens tegengestelde bepalingen zijn opgenomen.” Volgens Michael hebben evenementenschades veel raakvlakken met de logistieke aansprakelijkheidsschades die hij behandelt. “Het is vaak uitzoeken wat er in de algemene



Chris Schuitemaker: “Ik vind het leuk en dankbaar werk om bij een schade mensen – ondernemers – te helpen bij het oplossen van de ontstane problemen. Bovendien krijg je de kans om bij tal van verschillende bedrijven een kijkje in de keuken te nemen. Dat vind ik een boeiend aspect van dit werk.”

voorwaarden is afgesproken. Mijn juridische opleiding komt ook hierbij goed van pas.”

Het bovenstaande laat duidelijk zien dat niet alleen de transportwereld ‘volop in beweging’ is, maar dat ook Sedgwick Global Marine allesbehalve stil zit. “Mede dankzij de ervaring die wij wereldwijd binnen ons bedrijf hebben, zien we de toekomst voor de afdeling dan ook positief tegemoet”, besluit Schuling. ■

Opvallend bij evenementenschades is dat dat de gemaakte afspraken tussen partijen lang niet altijd schriftelijk zijn vastgelegd en dat in de leveringsvoorwaarden meer dan eens tegengestelde bepalingen zijn opgenomen

Arnoud Engelfriet (ICTRecht) ontwikkelt E-learning-cursus 'Leren adviseren over Artificiële Intelligentie'

Kunstmatige intelligentie brengt volop mogelijkheden met zich mee maar ook risico's

Steeds meer organisaties zetten Artificial Intelligence (AI) in, kunstmatige intelligentie op z'n Nederlands. Dit versnelt beslissingsprocessen en schept nieuwe inzichten omtrent risico's, klanteigenschappen en commerciële kansen. Maar aan de andere kant roept de inzet van deze techniek ook vele vragen op over de juridische en ethische randvoorwaarden en brengt verkeerd gebruik ook risico's met zich mee, zoals de kans op boetes in het kader van de AVG en de kans dat (ontevreden) klanten afhaken (PR-risico). Reden voor Arnoud Engelfriet, onder meer partner bij ICTRecht, om een nieuwe (E-learning)cursus 'Leren Adviseren over AI' te ontwikkelen, bestemd voor onder meer compliance officers en andere juridische/informatieprofessionals die in hun dagelijkse werk adviseren over de wenselijkheid en de wijze van het inzetten van kunstmatige intelligentie bij bedrijven of overheid. De nieuwe cursus gaat volgend jaar februari van start.



Arnoud Engelfriet: "Met AI kunnen bestaande processen worden versneld en werkzaamheden meer worden gestandaardiseerd, waardoor er een (enorme) tijdwinst kan worden gerealiseerd."

Arnoud Engelfriet is oprichter van ICT Jurist, mede-oprichter van Legal Tech bedrijf Juriblox, maker van de robot *lawyer* NDA Lynn en één van de partners van ICTRecht, een team van meer dan 60 specialisten die vanuit drie locaties – Amsterdam, Groningen en Brussel - klanten voorzien van deskundige en praktische juridische adviezen gerelateerd aan ICT-vraagstukken: *privacy*, *cloud*, *e-commerce* en *Legal ICT* (voor internationale vraagstukken). Naast het geven van advies houdt ICTRecht zich bezig met het verzorgen van juridische trainingen en onder de naam LegalTech met het leveren van detacheringdiensten.

VERSNELLING BEDRIJFSPROCESSEN EN TIJDWINST

Er wordt de laatste jaren veel gesproken over Artificial Intelligence, maar wat het precies inhoudt en wat je ermee kunt doen is nog lang niet bij iedereen bekend. Engelfriet legt uit: "Het is een geavanceerd geautomatiseerd middel waarmee op basis van zogeheten *machine learning* algoritmes van een enorme hoeveelheid data inzicht kan worden verkregen in relevante klant- en bedrijfsgegevens. Vervolgens kan deze data worden geanalyseerd en daaruit conclusies worden getrokken voor je bedrijfsvoering."

Hij vervolgt: "Uiteraard kunnen mensen dat ook doen, maar via AI kunnen meer factoren tegelijkertijd worden bekeken. Met AI kunnen bestaande processen worden versneld en werkzaamheden meer gestandaardiseerd worden, waardoor er een (enorme) tijdwinst kan worden gerealiseerd. Zo zou een verzekeraar bijvoorbeeld AI in kunnen zetten om frauduleuze of andere schadeclaims te analyseren, waarbij veel verder kan worden gegaan dan via de huidige reeks gebruikte geautomatiseerde schadebeoordelingssystemen."

KEERZIJDIGE MEDAILLE

Het bovenstaande verklaart volgens Engelfriet de populariteit en opkomst van AI, maar ook deze medaille heeft een keerzijde. "Analyses gebaseerd op AI hebben echter ook diverse risico's in zich. Zo staan AI's er om bekend dat zij bestaande vooringenomenheid (bias) uit de onderliggende data sterk uitvergroten, wat kan leiden tot ongewenst gedrag zoals discriminatie. Ook is het vaak lastig duidelijke uitleg te krijgen over hoe een AI tot zijn conclusie komt aangezien dergelijke data-analyse is volkomen onvergelijkbaar met een menselijk gedachtenproces."

Deze risico's maken organisaties volgens nog steeds huiverig over de inzet van AI. Engelfriet noemt twee mogelijke risico's van het

als bedrijf verkeerd toepassen van kunstmatige intelligentie. “In de eerste plaats een PR- of imago-risico. Als je een klant niet goed kunt uitleggen waarom je bijvoorbeeld een schadeclaim hebt afgewezen of een andere voor hem of haar vervelend besluit hebt genomen op basis van AI, dan kan de klant naar een ander bedrijf overstappen en/of zijn negatieve ervaringen met anderen delen. Een tweede risico is een (forse) boete in het kader van de AVG- of GDPR. Zo is er in deze privacywetgeving een expliciet verbod opgenomen om mensen aan besluiten te onderwerpen die door een AI zijn genomen. Hieronder valt ook een besluit dat formeel wel door een mens wordt genomen, maar in de praktijk ‘voorgekookt’ wordt door een AI zonder dat de mens wezenlijke input heeft kunnen geven. En dat is hoe de praktijk vaak werkt, omdat er weinig grip op de AI te krijgen is.”

SPECIALE CURSUS

Zoals eerder aangegeven heeft Engelfriet de *online* leergang ‘Leren adviseren over Artificial Intelligence’ ontwikkeld, speciaal bestemd voor informatieprofessionals, juristen en *compliance officers* die in hun dagelijkse werk adviseren over de wenselijkheid en de wijze van het inzetten van kunstmatige intelligentie bij bedrijven of overheid dan wel om een andere reden aan de slag moeten of willen met AI en de toetsing daarvan.

De opleiding start volgend jaar februari en duurt tien weken. In een toelichting op de cursus zegt Engelfriet: “Steeds meer organisaties zetten *Artificial Intelligence* (AI) in. Dit roept vele vragen op over de juridische en ethische randvoorwaarden. Maar de regels moeten geen blokkade zijn. De behoefte aan een duidelijk kader is dan ook groot. Deze leergang helpt u op een positieve en oplossingsgerichte manier de inzet van AI te beoordelen en te adviseren hoe het wél kan. Na deze leergang zijn de deelnemers in staat een gedegen beoordeling over de juridische en ethische haalbaarheid van een AI-systeem te geven.”

In tien hoofdstukken worden de deelnemers via *e-learning* op unieke wijze mee in de materie genomen en zijn of haar niveau interactief getoetst. Er wordt gewerkt met échte casussen (en dus ook échte AI) om het begrip en beoordelingsvermogen van de deelnemers te vergroten. Al het lesmateriaal wordt aangeboden in de Procademy online lesomgeving. Deelnemers krijgen webinars, online leesopdrachten, puzzels, uitzoekopdrachten en interactieve casusopdrachten. Hierbij leren zij onder meer data te analyseren, AI-ontwerp te toetsen en compliance-eisen te formuleren.

De cursus duurt tien weken (van 1 februari t/m 8 april), omvat tien praktijkgerichte modules met echte AI-toepassingen die op een tijdstip naar keuze online te volgen zijn. Er wordt echter wel geadviseerd elke week één van de modules af te ronden. De gemiddelde studiebelasting wordt geschat op vier uur per week. Er is geen technische of juridische voorkennis vereist.

GAME-ELEMENT

Uniek onderdeel van de cursus is een game-element. Deelnemers doen tijdens de leergang mee aan de wereldwijde competitie van de *Most AI-focused city in the world*, bijgehouden door het fictieve *United Nations Office for Global AI* (UNOGAI). Deelnemers treden



op voor bedrijfsleven en overheid in dat dorp om te zorgen dat AI-initiatieven volledig compliant én bruikbaar worden. Hoe beter men het spel speelt, hoe hoger het dorp scoort in de wereldwijde competitie van de *Most AI-focused city in the world*, bijgehouden door het fictieve *United Nations Office for Global AI* (UNOGAI).”

Engelfriet: “Dit spelelement houdt de deelnemers bij de les en geeft hen op verrassende manier extra inzichten en kennis over AI. Zij krijgen toegang tot de gemeentewebsite met achtergrondinformatie over de casussen en de praktijk, en tot de UNOGAI website met verdiepend leesmateriaal over AI, ethiek, *compliance* en technologie. Bij pittige onderwerpen als deze is *serious gaming* een bewezen techniek om leren effectiever te maken”, aldus de organisator.

De cursus kost 599 euro excl. BTW. Bij meerdere deelnemers van hetzelfde bedrijf geldt een prijskorting van 20%. Voor meer informatie en aanmelden: <https://www.ictrecht.nl/academy/programma/ai-in-de-praktijk-compliance-governance>. De deelnemers ontvangen een certificaat van deelname wanneer zij de e-learning-opdrachten met voldoende resultaat afsluiten. ■

Het verkeerd toepassen van AI kan leiden tot imagoschade of een AVG-boete

Anton Cornel en Jimmy Guman bestempelen Japanese business als interessante nicheverzekeringmarkt

DUPI Underwriting Agencies en Canopus Amsterdam zien in krachtenbundeling volop groeimogelijkheden voor beide bedrijven

DUPI MGA Invest (DUPI) en Canopus Holdings UK Limited hebben op 23 november 2020 een overeenkomst getekend waarbij DUPI per die datum 100% van de aandelen van Canopus BV Amsterdam overneemt. Op basis van de overname maken ook de 15 Canopus-medewerkers in de hoofdstad de overstap naar DUPI. Beide bedrijven zien in de krachtenbundeling volop groeimogelijkheden voor hun huidige activiteiten in alle Lines of Business: Marine, Property, CAR/Machinebreuk en Liability, zo blijkt uit een interview met beide Managing Directors Anton Cornel en Jimmy Guman. “De overname past in onze ambitie om ‘dé verzekeraar voor ondernemers’ te zijn”



Jimmy Guman en Anton Cornel: “Kansen zien we als DUPI ook in het buiten de vaste hokjes en silo’s denken door oplossingen te bieden die juist over de branchegrenzen heen gaan. Insluiten in plaats van uitsluiten en meedenken in plaats van tegendenken, dat is ons credo.”

Beide heren kunnen bogen op een ruime ervaring binnen de verzekeringsbranche. Na bijna acht jaar bij het toenmalige FCI (nu MS Amlin) verantwoordelijk te zijn geweest voor de transportverzekeringportefeuille, maakte Anton in 2006 de overstap naar de makelaardij. Bij Marsh was hij gedurende ca. acht jaar o.a. verantwoordelijk voor *Accountmanagement* en *Sales*. In 2014 kwam hij in dienst bij DUPI als directeur en werd hij verantwoordelijk voor de commercie. Momenteel vormt hij samen met Stijn Bakkeren de directie van het snel groeiende verzekeringsbedrijf, waarvan hij tevens een van de aandeelhouders is en dat sinds 2015 de omzet met de factor 3 heeft zien toenemen tot ruim 100 miljoen euro (2020) en het personeelskorps naar iets meer dan 100.

Jimmy is sinds 1990 actief in de verzekeringsbranche, waarin hij zijn eerste schreden zette bij Generali als (*senior administrator*). Na veertien jaar stapte Jimmy over naar de voorganger van Canopus BV als *Manager Back-Office* waarna hij sinds 2013 de rol van *Managing Director* bekleedt. Het momenteel 15 medewerkers tellende volmachtbedrijf heeft een omzet van 30 miljoen euro (waarvan ca. de helft *Japanese business*) en is voor een aantal risicodragers, waaronder het Japanse Sampo International Insurance, uitsluitend via makelaars actief in meerdere branches binnen het co-assurantiebedrijf, met name *Marine (cargo)* en andere schadeverzekeringen, en via Canopus Syndicate S4444 in *Renewable Energy*-verzekeringen. “Wij zijn de grootste in Nederland op het gebied van *Japanese business*.”

PRIORITEITEN

Anton kijkt terug op zijn tijd bij DUPI tot dusver. “Bij mijn aantreden zes jaar geleden had ik drie prioriteiten: het vinden van nieuwe capaciteit (gevonden in met name Baloise Insurance), de bestaande portefeuille (vooral *Marine*) herstructureren en DUPI diversificeren van *monoline* naar *multiline* verzekeringsbedrijf. In 2015 breidde DUPI haar werkgebied uit met CAR/Machinebreuk, twee jaar later met algemene en beroepsaansprakelijkheid en vorig jaar met brand. Kortom, we hebben inmiddels alle drie bij de start geformuleerde doelstellingen gerealiseerd”, aldus de directeur van het volmachtbedrijf, dat behalve Baloise ook enkele Lloyd’s syndicaten, Argenta Underwriting, Accredited Insurance Europe en The Shipowners’ Club als risicodrager heeft.

De directeur geeft daarnaast aan dat de reeds vorig jaar doorgevoerde splitsing tussen enerzijds het volmachtbedrijf en anderzijds het P&I makelaars- en P&I claimscorrespondentenbedrijf in de loop van dit jaar definitief wordt afgerond en dat het 25 medewerkers tellende makelaars- en claimscorrespondentenbedrijf later dit jaar

zal zijn verkocht. De verhuizing vorig jaar naar een kantoor aan het eveneens in Rotterdam gelegen Schouwburgplein was in feite de eerste stap naar verzelfstandiging van het P&I bedrijf. De mee-verhuizende activiteiten zijn alle P&I makelaarsactiviteiten (DUPI Risk & Insurance Services BV), het merk DUTCH P&I en alle P&I Correspondentschappen (in België, Nederland en Denemarken).

Voor de volledigheid merkt Anton op dat het EURO P&I team en de volmacht van The Shipowners' Club voor binnenvaart P&I verzekeringen in Europa gehandhaafd blijft binnen DUPI Underwriting Agencies (DUA) onder het merk EURO P&I en dat samen met The Shipowners' Club plannen worden gemaakt om EURO P&I verder uit te bouwen.

'SAMENWERKINGSOVERNAME'

Anton en Jimmy spreken over de krachtenbundeling van een 'samenwerkingsovername'. DUA neemt zoals eerder aangegeven alle *underwriting*- en claims-activiteiten over die Canopus uitvoert voor verschillende risicodragers. Het gaat daarbij om de volgende activiteiten:

- de *underwriting & claims*-activiteiten voor Sompo International Insurance (SIIE) (incl. *legacy claims*);
- de Claim *Hub Agency*-overeenkomst met Sompo Japan Insurance Inc;
- de volledige *run-off* van alle Nederlandse binnenlandse activiteiten namens Canopus Group;
- De *underwriting agency*-overeenkomst met Ethias Verzekeringen nv;
- De overeenkomsten inzake de fiscale vertegenwoordiging met Ethias en SIIE.

Daarnaast heeft DUA binnen de *Business Line* CAR/Machinebreuk een team van specialisten met ruime ervaring in *Renewable Energy*, dat zowel klanten als verzekeraars op dit gebied kan blijven bedienen. Ook is DUA in gesprek met een *Lead Underwriter Renewable Energy* om dit team te versterken (*een gedeelte van het voormalig Renewable Energy-team van Canopus heeft afgelopen september de samenwerking opgezegd, red*).

De overname past in onze ambitie om 'dé verzekeraar voor ondernemers' te zijn

Als uitvloeisel van de 'samenwerkingsovername' neemt DUA 15 werknemers van Canopus over. Jimmy Guman, *Managing Director* van Canopus BV Amsterdam, wordt *Managing Director* van de vestiging van DUPI Underwriting Agencies in Amsterdam. DUA neemt ook de huurovereenkomst van het Canopus-kantoor in Amsterdam aan de La Guardiaweg 36 over en zal te zijner tijd het kantoor aan de Herengracht in Amsterdam sluiten. Anton: "Vanzelfsprekend zal aan alle noodzakelijke reglementaire vereisten, waaronder mededingingsautoriteiten en (eventuele) financiële toezichthouders moeten worden voldaan en dit proces loopt inmiddels."



Anton Cornel: "We zien in Japanese business om meerdere redenen een interessante niche(verzekerings)markt en daarmee een aantrekkelijke uitbreiding van onze portefeuille."

WIN-WIN-SITUATIE

Anton en Jimmy bestempelen hun krachtenbundeling als een 'win-win-situatie' voor beide bedrijven. Eerstgenoemde daarover: "We zien in Japanese business om meerdere redenen een interessante niche(verzekerings)markt en daarmee een aantrekkelijke uitbreiding van onze portefeuille. Japanse bedrijven staan niet alleen bekend om hun aandacht voor preventie en risicomanagement en vormen daarmee doorgaans zeer goede risico's, maar ze zijn bovendien trouw en loyaal. Heb je eenmaal hun vertrouwen verdiend, dan volgt er in de regel een lange termijn-relatie en dat biedt continuïteit. Bovendien krijgen we er met Sompo International Insurance Europe een prachtige risicodragers bij, een kapitaalkrachtige wereldspeler wat -behalve op *Marine*-gebied- op termijn ook expansiekansen biedt voor andere branches", aldus Cornel. "De overname van Canopus biedt ons niet alleen aanzienlijke aanvullende verzekeringsexpertise en een breder productaanbod, met een grotere schaal en een grotere relevantie voor onze makelaars en klanten, maar ondersteunt daarnaast onze ambitie om 'dé verzekeraar voor ondernemers' te zijn. We willen op alle fronten een toonaangevende marktpeler zijn."

Jimmy Guman weet daar als *Managing Director* van Canopus BV Amsterdam over mee te praten. Hij werkt namelijk al vele jaren samen met Sompo en nog veel langer met Japanse bedrijven. "Ik durf

te stellen dat wij als Canopus in Nederland de marktleider zijn als het gaat om het verzekeren van Japanse bedrijven en derhalve in de loop der jaren hiervoor een brede kennis en netwerk hebben opgebouwd. Ik ervaar het zakendoen met Japanse bedrijven enerzijds als dynamisch en anderzijds als zakendoen met een lange-termijnhorizon. Ik kijk dan ook uit naar de samenwerking met DUA op dit gebied, waarmee we al eerder zaken hebben gedaan. Begin 2019 is onze *Property* portefeuille, inclusief drie brandspecialisten, al overgegaan naar DUA nadat ons moederbedrijf had besloten met de tekening van brandrisico's te stoppen.”

AMBITIES

Aan ambities geen gebrek bij Anton en Jimmy, die de leiding gaat krijgen over de Amsterdamse vestiging van DUA. Laatstgenoemde: “Ik ben blij met de kans en de mogelijkheid leiding te geven aan het Amsterdamse DUA-kantoor en dit verder uit te bouwen: in eerste instantie op *Marine*-gebied (zowel de goederen- als casco-tekening), maar op termijn mogelijk ook naar andere branches. Daarbij hopen we mede te kunnen profiteren van de ambitie van Sampo International Insurance om in Europa verder te groeien. Maar daarnaast denken we samen met de andere risicodragers binnen DUA ook onze portefeuilles in *Property*, *Liability* en *CAR/ Machinebreuk* verder uit te kunnen bouwen. Ik hoop binnen drie jaar het personeelsbestand te hebben uitgebreid van 15 naar 40 à 45 medewerkers.”

Anton sluit zich daarbij volmondig aan. “We hopen de komende drie jaar de omzet met ongeveer de helft te verhogen: van de huidige ca. 100 miljoen euro naar zo'n 150 miljoen euro. De nieuwe samenwerking met zowel Sampo International Insurance gaat daar zeker een belangrijk steentje aan bijdragen – primair op *Marine*-gebied – maar ook de samenwerking met onze andere risicodragers. We verwachten dan ook een verdere groei in de volle breedte, zeker gezien de huidige marktontwikkelingen waarin mede door de verhardende markt niet alleen de tarieven naar een hoger niveau groeien maar ook in tal van branches – *Property*, *Liability*, *CAR/*

Ik ervaar het zakendoen met Japanse bedrijven enerzijds als dynamisch en anderzijds als zakendoen met een langetermijnhorizon



Jimmy Guman: “Ik hoop binnen drie jaar het personeelsbestand te hebben uitgebreid van 15 naar 40 à 45 medewerkers.”

Machinebreuk en *Marine* – steeds meer risicodragers selectiever te werk gaan bij de acceptatie van risico's of zelfs helemaal uit bepaalde marktsegmenten terugtrekken. In de ruimte die daarvoor ontstaat, zien we voor ons zeker mogelijkheden voor verdere expansie.”

Kansen ziet DUPI ook in het buiten de vaste hokjes en silo's denken door oplossingen te bieden die juist over de branchegrenzen heen gaan. “Insluiten in plaats van uitsluiten en meedenken in plaats van tegendenken, dat is ons credo. In onze optiek is in principe elk risico verzekeraar. We zeggen dan ook nooit bij voorbaat ‘nee’ tegen een risico dat wordt aangeboden. Dat wil niet zeggen dat we elk risico ook daadwerkelijk accepteren, maar onze insteek is de makelaar en zijn klant altijd een oplossing te bieden door de juiste combinatie van prijs, condities en riskmanagement. We durven te stellen op dat punt onderscheidend te zijn.” ■

**FERMA komt met aanbevelingen op basis van rapport
'Risk Management, recovery and resilience COVID-19 Survey Report 2020'**

“De verzekeringsmarkt moet deel uitmaken van de oplossing”

FERMA is van mening dat een publiek-private verzekeringsgebaseerde oplossing, gebaseerd op een solide basis van riskmanagement, essentieel is om Europese ondernemingen te ondersteunen bij toekomstige systemische en grote catastrofale gebeurtenissen. “Wij zijn ook van mening dat betrokkenheid op Europees niveau noodzakelijk is om veerkracht en weerbaarheid in de interne markt te creëren. Daarnaast denken we bij FERMA dat dit probleem het beste kan worden aangepakt in de vorm van een publiek-private samenwerking (PPS) die zich inzet om financiële dekking op grotere schaal beschikbaar te maken tegen een betaalbaar tarief.” Dat zijn enkele aanbevelingen van de FERMA, de Europese koepel van nationale riskmanagementorganisaties, in haar begin december verschenen rapport 'Risk Management, recovery and resilience. COVID-19 Survey Report 2020'

Het onderzoek werd tussen 28 september en 21 oktober 2020 uitgevoerd onder de 22 aangesloten FERMA-verenigingen. Er werden antwoorden ontvangen van 314 respondenten in 21 landen. “De reacties zijn een momentopname van de perspectieven van risicomangers midden in de pandemiecrisis. Ze leveren ook een kwantitatieve bijdrage aan de beleidsdiscussie die op EU- en nationaal niveau plaatsvindt over de veerkracht en weerbaarheid bij pandemieën en andere grote calamiteiten”, aldus FERMA.



Op basis van de reacties op het rapport doet FERMA een viertal beleidsaanbevelingen. Zo vindt men onder meer dat de verzekeringsmarkt deel moet uitmaken van de oplossing. “Zoals uit het onderzoek is gebleken, biedt de verzekeringsbranche bedrijven onvoldoende financiële bescherming bij systemische gebeurtenissen. Er is vraag naar een dergelijke bescherming, met name voor (niet-materiële) bedrijfsschade (NDBI), maar deze is niet beschikbaar. Bij FERMA denken we dat dit probleem het beste kan worden aangepakt in de vorm van een publiek-private samenwerking (PPS) die financiële dekking op grotere schaal beschikbaar maakt tegen een betaalbaar tarief.”

Daarnaast pleit FERMA al langer voor een heldere en meer integrale betrokkenheid van de EU bij alle oplossingen voor grote risico's. Riskmanagers zijn van mening dat de EU een grotere rol moet spelen bij het beheersen van een toekomstige pandemie of andere grote catastrofale risico's. FERMA stelt dat de EU als eerste stap de reacties in de interne markt moet coördineren. Ten tweede is er een rol weggelegd voor de EU bij het ondersteunen van een op PPS gebaseerde financiële beschermingsregeling die veerkracht en weerbaarheid kan opbouwen bij grote, systemische risico's,

OVERIGE AANBEVELINGEN

Bouw capaciteit op om veerkracht en weerbaarheid op te bouwen, is een andere beleidsaanbeveling. “Risk & Insurance-managers spelen een sleutelrol bij het vergroten van het risicobewustzijn,

bijvoorbeeld bij hun leveranciers, die vaak kleine en middelgrote ondernemingen zijn. Riskmanagementtraining zou impact kunnen hebben op organisaties. Door dergelijke trainingen aan te bieden, worden processen zoals bedrijfscontinuïteitsmanagement een integraal onderdeel van de strategie en het dagelijkse management van een organisatie. Overheden zouden de ontwikkeling van een BCM-cultuur binnen organisaties kunnen ondersteunen, bijvoorbeeld door fiscale prikkels om investeringen in veerkracht en weerbaarheid te stimuleren of door financiële steun beschikbaar te stellen voor opleidingsprogramma's.”

Als vierde aanbeveling noemt FERMA dat de toenemende onderlinge verbondenheid van risico's meer aandacht verdient. *Risk & Insurance managers* identificeerden verschillende onderlinge verbanden van risico's op gebieden variërend van cyber tot klimaat. “Een belangrijke les is dat maatregelen die voldoende flexibel zijn, zoals een robuuste BCP, veerkracht en weerbaarheid kunnen creëren voor organisaties tegen verschillende systemische of grote catastroferisico's. Toch moesten deze maatregelen worden aangepast om rekening te houden met het effect van maatregelen van overheidsinstanties. Deze complexe interactie moet worden ingebed in riskmanagement en schadepreventiemaatregelen en toekomstige beoordelingsmodellen. Het is duidelijk dat we op een nieuwe manier naar risico's moeten kijken, en de EU kan deze verkenning ondersteunen door middel van maatregelen.”

FERMA-voorzitter Dirk Wegener: “Ondanks maatregelen hebben meeste bedrijven negatieve operationele en financiële gevolgen ondervonden cab de pandemie”

“Hoewel de meeste organisaties grotendeels of redelijk goed voorbereid waren op de pandemie, geeft meerderheid aan negatieve operationele en financiële gevolgen te hebben ondervonden”, zegt FERMA-voorzitter Dirk Wegener in een reactie op het *‘Risk Management, recovery and resilience. COVID-19 Survey Report 2020’*. “We konden de volledige impact van de door overheden opgelegde *lockdowns* en andere beheersmaatregelen niet voorzien. Zodra we een langer perspectief hebben, denken we dat we de waarde zullen inzien van flexibele riskmanagementtools, zoals bedrijfscontinuïteitsplannen, voor de veerkracht, weerbaarheid en het herstel van bedrijven.”



Hij voegt hieraan toe: “Verzekeringen hebben helaas niet de ondersteuning geboden die organisaties nodig hebben voor hun bedrijfsonderbreking. Er is een sterke behoefte aan een financiële oplossing voor de toekomst. We hebben een lange relatie met de verzekeringssector en willen dat deze deel uitmaakt van een oplossing via zowel risico-overdracht en risico-expertise naar publiek-privaat initiatief”, aldus de FERMA-voorzitter, volgens wie, hoewel dit onderzoek inhoudelijk niet uitvoerig is, het toch een belangrijk inzicht geeft in de rol van riskmanagers tijdens de pandemie en de lessen die zullen worden ingebed in het riskmanagement van ondernemingen voor de toekomst.”

Driekwart riskmanagers: Er is op de markt geen verzekering die voldoende financiële zekerheid biedt tegen pandemieën en andere grote risico's

Maar liefst driekwart van de riskmanagers is van mening dat er op de verzekeringsmarkt geen verzekeringsproduct aanwezig is dat zijn of haar organisatie voldoende financiële zekerheid biedt tegen pandemieën of andere grote risico's. Op een eensluidende stelling in het FERMA-rapport 'Risk Management, recovery and resilience. COVID-19 Survey Report 2020' antwoordde 40% met 'eens' en 36% met 'volledig eens'. Daarnaast was 12% het (sterk) oneens met de stelling.

Een andere uitkomst is dat twee derde (67%) van de respondenten aangeeft dat verzekeringen niet voorzien in de behoeften van het bedrijf, met name voor niet-materiële bedrijfsonderbrekingsrisico's (NDBI). Overigens geven drie van de vijf riskmanagers aan wel geïnteresseerd te zijn in een NDBI-verzekeringsproduct voor pandemieën of andere catastrofale gebeurtenissen: 14% is zelfs zeer geïnteresseerd, 46% in redelijke mate, 23% enigszins en 5% niet.

GERAAKT DOOR CORONA

Het overgrote deel van de riskmanagers geeft desgevraagd aan dat hun bedrijf in negatieve zin is geraakt door de Corona-pandemie: 69% financieel en 62% operationeel. Daar staat tegenover dat 12% spreekt van een positieve financiële impact en 11% van een positieve operationele impact. Volgens één van de elf respondenten (9%) had Corona geen enkele impact op hun bedrijf, positief noch negatief. Behalve op de operationele gang van zaken heeft de pandemie vooral gevolgen met zich meegebracht voor de medewerkers, de bedrijfsstrategie, de *supply chain*, de technologie, regelgeving en juridisch.

Ook op de vraag welke andere risico's zijn toegenomen tijdens deze pandemie werd gewezen op de medewerkers (61%), vooral ten aanzien van de aspecten veiligheid en welzijn, cyber (41%), (nieuwe) business (23%), financieel en politiek (beide 17%).

Welke andere risico's zijn meest veranderd tijdens deze pandemie? Risico's die zijn veranderd zijn volgens de respondenten vooral (nieuwe) business (20%), cyber (16%), menselijke risico's en *supply chain* (beide 15%) en data/ technologie (8%).

Desgevraagd geeft 46% van de respondenten aanpassingen in de *supply chain* te hebben gedaan, vooral door middel van meer of andere toeleveranciers in te zetten (70%). Andere aanpassingen zijn de herziening van contractafspraken (59%), verbeterde keten-transparantie (61%), verbeterde risicocontroles en verzekeringen (34%), meer diversiteit in producten en serviceoplossingen (34%) en verbeterde automatisering/efficiency (32%).

VOORBEREID

Op de vraag 'In hoeverre was je organisatie voorbereid op een pandemie?' antwoordde slechts 2% 'volledig voorbereid te zijn', 23% 'in grote mate', 65% met 'enigszins' en 10% 'helemaal niet'. Van alle respondenten had 31% het pandemierisico voor de uitbraak reeds opgenomen in hun bedrijfscontinuïteitsplan, al zal dit risico bij de meeste Europese bedrijven zeker niet tot de vijf belangrijkste bedrijfsrisico's worden genoemd. De belangrijkste riskmanagementtools daarbij zijn bedrijfscontinuïteitsplannen (74%) en niet nader genoemde preventieve maatregelen (59%). Dat betekent dat 26% van de bedrijven geen bedrijfscontinuïteitsplan heeft en dat

twee van de vijf bedrijven voor de uitbraak van de pandemie geen preventieve maatregelen had getroffen.

Verder had 16% zich voor de uitbraak zich verzekerd tegen pandemieën, gaf 12% aan *self-insured (captive)* te zijn en wilde 4% zich wel verzekeren maar slaagde men hier niet in. 72% had geen verzekering of andere vorm van *risktransfer* tegen de pandemie.

BETROKKEN

Ca. 40% van de respondenten was betrokken bij het opzetten en implementeren van het COVID-19-crisismanagement van hun organisatie en 17% leidde zelfs het proces. Een op de drie speelt een belangrijke rol bij het opzetten en / of uitrollen van het herstelplan (10% leidend), 28% bij de communicatie van hun organisatie omtrent de pandemie (7% leidend) en 12% bij het *supply chain-management* (1% leidend).

Andere uitkomsten uit het onderzoek zijn dat volgens driekwart van de respondenten de vraag naar riskmanagement zal toenemen als gevolg van de pandemie en dat mede daardoor de rol van de risicomanager in belang zal toenemen: 22% antwoordde 'volledig eens', 53% 'eens', 10% 'oneens' en 3% 'volledig oneens'. Verder geeft 85% van de riskmanagers aan dat zij een grotere rol van de EU in het beheersen van toekomstige pandemieën zouden toejuichen; 72% is van mening dat interventies door de EU gedurende de crisis geen enkele impact heeft gehad op hun organisatie. ■



Download hier het volledige rapport

https://www.ferma.eu/app/uploads/2020/12/Risk-Management-recovery-and-resilience-COVID-19-Survey-Report-2020_2020.12.01_final.pdf

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

Symposium master Aansprakelijkheid & Verzekering ESL Rotterdam

Aansprakelijkheid en verzekering beschouwd in tijden van COVID-19

Het jaarlijkse symposium van de master Aansprakelijkheid & Verzekering aan de School of Law van de Erasmus Universiteit Rotterdam kent al enkele jaren een afwisselende thematiek. Het ene jaar ligt de nadruk op kwesties rondom aansprakelijkheid, het andere jaar voert verzekering de boventoon. De editie 2020, die vanwege de digitale presentatie ervan al anders dan anders was, vormde ook op deze afwisseling een uitzondering. Zowel de aansprakelijkheid als de verzekering kwam ruimschoots aan bod, met bovendien een gelijkwaardige vraagstelling. Op dinsdag 24 november jl. werd de aansprakelijkheid in tijden van COVID-19 door hoogleraar prof. mr. Alex Geert Castermans (Universiteit Leiden) behandeld en de verzekering in tijden van COVID-19 door advocate mr. Natalie Vloemans (Ploum).

Belangwekkende kwesties in het kader van COVID-19 en aansprakelijkheid werden toegelicht door prof. Castermans, hoogleraar Burgerlijk recht aan Universiteit Leiden. Hij stelde voorop dat er tal van rechtsverhoudingen denkbaar zijn waarin de vraag naar aansprakelijkheid vanwege een COVID-19-issuе aan de orde kan zijn: tussen burgers onderling, tussen een werknemer en een werkgever, een school en een leerling, een patiënt en een ziekenhuis enzovoort.

“In een vliegtuig, in ons werk op de universiteit, in ziekenhuizen en medische centra: waar de risico’s groot zijn en waar er besmettingsgevaar kan zijn, kunnen zich aansprakelijkheidskwesties voordoen. En natuurlijk vervult de overheid een belangrijke spilfunctie. De vraag zal rijzen of de overheid juist heeft gehandeld, tijdig de juiste maatregelen heeft genomen en voldoende adequaat en efficiënt toezicht heeft gehouden en voor handhaving heeft gezorgd”, aldus Castermans.

TERUGHOUDENDHEID

Hij stelde ook voorop dat het European Law Institute (ELI) in Wenen, een non-gouvernementele denktank van rechtswetenschappers vanuit heel Europa, al in het voorjaar van 2020 het beginsel heeft gepredikt, of de aanbeveling heeft gedaan, om die aansprakelijkheidskwesties rondom COVID-19 enigszins binnen de perken te houden. In een aan overheden gericht document roept het ELI op in elk geval de professionals in de gezondheidszorg niet verantwoordelijk voor hun handelen te houden, mits ze natuurlijk geen grote nalatigheid hebben laten zien.

Dit zou dan ook moeten gelden voor andere professionals die in de afgelopen maanden belangrijke handelingen hebben moeten verrichten en beslissingen hebben moeten nemen. Daarvan zou de Staat evenwel uitgezonderd moeten zijn, die kennelijk voldoende diepe zakken heeft om de grote verantwoordelijkheden in deze pandemie wel te kunnen dragen. Castermans: “Nemen we die gedachte terughoudend te zijn als uitgangspunt, dan kunnen we ons



Prof. mr. Alex Geert Castermans: “De overheid vervult een belangrijke spilfunctie. De vraag zal rijzen of de overheid juist heeft gehandeld, tijdig de juiste maatregelen heeft genomen en voldoende adequaat en efficiënt toezicht heeft gehouden en voor handhaving heeft gezorgd.”

afvragen of ons burgerlijk recht daarop is toegesneden en daarvoor voldoende mogelijkheden biedt. Of is daar een ingrijpen door de overheid voor nodig?”

BUITENCONTRACTUEEL

De beantwoording van deze vragen valt verschillend uit voor contractuele en buitencontractuele aansprakelijkheid. Voor wat betreft het laatste chapter zullen de antwoorden in de loop van de tijd variëren, aldus Castermans. “Je moet handelingen beoordelen naar de omvang van het risico. In de eerste maanden van het jaar

leek het risico heel ernstig te zijn, gelet op het feit dat veel mensen vroegtijdig door COVID-19 overleden. Een aantal maanden later dachten veel mensen dat het wel meeviel. Donald Trump had het over een griepje dat wel zou overwaaien zodra de zon weer ging schijnen. Intussen zijn we erachter dat het om een reëel risico gaat waar ernstige gezondheidsschade het gevolg van kan zijn. Ook het antwoord op de vraag hoe de risicogroep moet worden aangepakt, dus wat *'the state of the art'* van kennis op een bepaald gebied is, moeten we door de tijd heen differentiëren. De handelingen die zijn gepleegd, de wijze waarop mensen voor COVID zijn gewaarschuwd, de kenbaarheid van het risico en van de beste behandelingswijze, de keuzes die gegeven die kennis gemaakt zijn, de zorgmaatstaven die zijn aangelegd – het zal allemaal in de tijd zijn veranderd.”

De hoogleraar bracht nog een aantal van dergelijke omstandigheden te berde die met de ontwikkeling van de pandemie waren geëvolueerd en noemde het geheel ‘een boeketje van elementen die we normaliter bij het invullen van de betamelijkheidsnormen meenemen.’ “Waarbij ik het dan nog eens niet heb over andere elementen die nodig zijn om tot aansprakelijkheid te komen, zoals een causaal verband. Wanneer we werkelijk vinden en wanneer rechters vinden dat het tot onze rechtsorde behoort om aansprakelijkheid binnen de perken te houden, dan hebben we ook in die omgeving daar de mogelijkheden voor.”

CONTRACTUELE AANSPRAKELIJKHEID

Gaat het om contractuele aansprakelijkheid, dan zijn er inmiddels al wel rechterlijke uitspraken te noteren – in grotere zaken, zoals de perikelen bij de overname van de ene reisorganisatie door de andere, en in kleinere zaken, zoals niet nagekomen huurovereenkomsten en transacties van koopwoningen.

“Prestaties bleven uit doordat mensen ziek waren geworden of door de *lockdown* bepaalde prestaties niet konden verrichten. Transacties konden niet worden afgerond doordat mensen verstoken bleven van inkomsten en ontoereikende buffers hadden om financiële verplichtingen na te komen. Ook voor dergelijke situaties heeft de European Law Institute in vrij algemene zin aangegeven dat we ons recht zo moeten proberen toe te passen, dat begrip kan worden getoond voor situaties die in het voorjaar zijn ontstaan en dat rekening kan worden gehouden met situaties waarin mensen door COVID-19 zijn terechtgekomen.”

MOGELIJKHEDEN IN HET VERMOGENSRECHT

Volgens Castermans kent ons vermogensrecht absoluut mogelijkheden om het beoogde begrip te tonen. Deze hebben te maken met de werking van redelijkheid en billijkheid, aanvullend of beperkend, waarbij contractpartners elkaar de ruimte gunnen en adempauzes in acht nemen. Ook kan een beroep op onvoorziene omstandigheden worden gedaan, met artikel 258 in boek 6 BW, op grond waarvan de rechter de overeenkomst kan wijzigen of zelfs kan ontbinden of op grond waarvan een andere partij van het belang kan worden overtuigd mee te werken aan een oplossing *'for the time being'*.

Hij besprak in dit verband enkele zaken waarin een vordering tot nakoming van contractuele afspraken aan de orde was, bijvoor-



Natalie Vloemans: “In de praktijk werd het duidelijk dat evenementenverzekeringen polissen zijn waar in de loop van de jaren niet heel veel op is geclaimd. Daardoor bleek dat de verzekeringsvoorwaarden niet in alle opzichten goed zijn doordacht en dat verschillende verzekeringsvoorwaarden elkaar bijten.”

beeld een transactie tussen vastgoedbeleggers waarbij de koop van winkelpanden werd afgeblazen. De zaak was toegespitst op overmacht in de zin van artikel 75 e.v. van boek 6 BW. “Dat klinkt heel erg mooi”, aldus Castermans, “maar artikel 75 hoort bij een nakomensvordering geen rol te spelen. De enige test is de vraag of nakoming nu of later nog mogelijk is. Men had heel goed kunnen zeggen dat het misschien lastig was om de financiering rond te krijgen, maar dat dit toch wel mocht worden gevraagd. Rechtbank Amsterdam ging iets te gemakkelijk met de betogende partijen mee over de boeg van artikel 75, maar helemaal correct was dat natuurlijk niet.”

DE GOEDE TOON TREFFEN

De hoogleraar ging ook nog uitgebreid in op de onvoorziene omstandigheden in artikel 258, waarbij hij een zaak besprak waarin de rechter daar niet in meeding (in het geval van een koop van onroerend goed die de koper wilde afblazen omdat de huurinkomsten sterk gedaald zouden zijn) en een zaak waarin dat juist wel het geval was (in het geval van een vernieuwing van een huurovereenkomst die een restauranthouder niet kon nakomen). En omdat het symposium binnen de master Aansprakelijkheid en Verzekering ook nog een onderwijsdoel diende, sloot hij af met het advies aan de deelnemende studenten om er toch vooral voor te zorgen dat hun latere cliënten voor de rechter een sympathieke indruk zullen maken.

“Het is belangrijk de goede toon te treffen”, zei hij tot slot. “Een huurder van een bedrijfspand schreef half maart in een brief aan de verhuurder dat het hem niet mogelijk was op dat moment de

huurlasten op te hoesten. Zodra de *lockdown* opgeheven was, zou hij weer gaan betalen. De verhuurder toonde echter totaal geen empathie, wilde gewoon betaling en eiste daarenboven boetes. De zaak werd voor de rechter gebracht. Deze oordeelde dat de huurachterstand moest worden betaald, maar legde de huurder geen boetes op. Het bleek dat de rechter waarde toekende aan de keurige brief die was geschreven, waaruit de bereidwilligheid sprak later weer te gaan betalen. Het is een mooi voorbeeld waarin ons vermogensrecht de rechter in staat stelt de oproep uit Wenen gestand te doen en het recht aan te wenden om voor deze gevallen een nette oplossing te vinden.”

UITSLUITINGEN EN PREMIESTIJGINGEN

Natalie Vloemans, advocaat en partner bij Ploum, Rotterdam Law Firm, nam het verzekeringsdeel van het A&V-symposium voor haar rekening. “Daar heb ik ontzettend over moeten nadenken, niet omdat er niets over verzekeringen en COVID-19 is te zeggen, maar juist omdat er zo veel over is te zeggen.” Zij behandelde om te beginnen twee gevolgen van de pandemie voor de verzekeringsmarkt: de verwachte uitsluitingen bij toekomstige verzekeringen – “bij een pandemie is het natuurlijk de gedachte dat er een enorme cumulatieve van schade kan optreden, waardoor de solvabiliteit van de verzekeraar in gevaar kan komen” – en de verwachte premiestijgingen.

Hierover gaf zij aan dat premiestijgingen een *‘hot issue’* in de verzekeringsmarkt zijn, vooral ook doordat verzekeraars uit commerciële overwegingen jarenlang hun premies niet heel veel hebben verhoogd, maar in de huidige periode van *‘renewals’* daar eigenlijk niet meer onderuit kunnen. “Ook in Europa heeft zich al een enorme stijging van premies voorgedaan”, aldus Vloemans. “Daarbij gaat het om zo’n 15% in het derde kwartaal en zelfs al 25% voor bepaalde verzekeringen, terwijl in de kwartalen ervoor de premies ook al enorm waren verhoogd. De verwachting is dat die trend zich alleen maar zal voortzetten.”

EVENEMENTENVERZEKERING

Volgens de advocate worden heel veel soorten verzekeringen door de COVID-pandemie geraakt. Zij noemde de reis- en annuleringsverzekeringen, zorgverzekeringen, bedrijfsschadeverzekeringen, kredietverzekeringen, aansprakelijkheidsverzekeringen en evenementenverzekeringen. De laatstgenoemde categorie had zij uitgekozen om er wat meer over te vertellen, vooral ook omdat er al enkele rechterlijke uitspraken over zijn gedaan.

“In tegenstelling tot bijvoorbeeld de bedrijfsschadeverzekering is de evenementenverzekering bij uitstek bedoeld om risico’s als die door COVID te dekken”, aldus Vloemans. “Uiteraard zijn er verschillende varianten van, bij verschillende verzekeraars, maar wat in het algemeen gedekt is, zijn tevergeefs gemaakte kosten en in redelijkheid gemaakte extra kosten, die moesten worden gemaakt omdat een evenement door een gebeurtenis of een omstandigheid moest worden afgelast, uitgesteld, onderbroken of vroegtijdig beëindigd. Nu lijkt dit op zichzelf helder, maar in de praktijk werd het duidelijk dat dit verzekeringen zijn waar in de loop van de jaren niet heel veel op is geclaimd. Daardoor bleek dat de verzekeringsvoorwaarden niet in alle opzichten goed zijn doordacht en dat verschillende verzekeringsvoorwaarden elkaar bijten.”

GEDEKTE KOSTEN

Vloemans ging in het vervolg van haar presentatie uitgebreid in op de aard van de kosten die door een evenementenverzekering wel of niet worden gedekt. Moet het evenement worden afgelast, dan gaat het om de kosten die al gemaakt of verschuldigd zijn, de kosten voor het afgelasten op zich en de kosten om al getroffen voorzieningen weer ongedaan te maken. Moet het evenement worden uitgesteld of onderbroken, dan gaat het om de kosten voor het uitstellen of onderbreken op zich, de extra kosten voor het uitstellen naar een later moment en de kosten van de periode dat het evenement is onderbroken. In beide gevallen moet de inkomsten of besparingen als gevolg van het afgelasten, uitstellen, onderbreken of vroegtijdig beëindigen op de kosten in mindering worden gebracht.

“In de praktijk leidt dit al gauw tot wat lastige discussies”, aldus Natalie Vloemans. “Als je jaarlijks een congres organiseert, maar dit jaar gaat het niet door, heb je het dan afgelast of tot volgend jaar uitgesteld? Dat maakt uit, bijvoorbeeld als het gaat om kosten die al gemaakt of verschuldigd zijn of om extra kosten voor het uitstellen naar een later moment. Het brengt natuurlijk enorm veel extra kosten met zich mee als je een evenement opnieuw gaat organiseren, maar nu volgens de nieuwe COVID-19-regels.”

NOG MEER DISCUSSIE

Zo zijn er diverse discussiepunten te noemen die met de evenementenverzekering samenhangen. Die doen zich bijvoorbeeld ook voor ten aanzien van het niet tijdig melden van een verzekerd evenement, het niet of niet volledig informeren van de verzekeraar en een onvoldoende inzet om te voorkomen dat de belangen van de verzekeraar worden geschaad. Op deze punten kan discussie ontstaan omdat de overheid aanvankelijk aankondigde dat slechts twee weken geen evenementen mogelijk waren, vervolgens dat slechts evenementen voor maximaal honderd personen mogelijk waren en uiteindelijk dat er helemaal geen evenementen meer mogelijk waren.

Nog een moeilijk discussiepunt is de vraag of de verzekeringsovereenkomst überhaupt wel dekking biedt voor schade door COVID-19. In de afgelopen periode zijn hierover twee uitspraken gedaan. De voorzieningenrechter bij Rechtbank Amsterdam boog zich over de vraag of een evenementenverzekering tot stand was gekomen met dekking bij annulering van evenementen als gevolg van COVID-19 en de voorzieningenrechter bij Rechtbank Rotterdam sprak zich uit over de vraag of HISWA te water 2020 onder de dekking viel van een doorlopende evenementenverzekering. Vloemans ging in haar presentatie gedetailleerd op beide uitspraken in.

“Interessante vragen zijn natuurlijk welke *coulance* van partijen wordt verlangd en hoe met evenementen in de toekomst zal worden omgegaan. De algemene gedachte is dat die ook in de toekomst nog gewoon zullen kunnen worden verzekerd, maar met uitsluitingen en premieverhogingen. Volgens het Verbond van Verzekeraars zal de praktijk laten zien dat de premies zullen worden verdubbeld of zelfs verdrievoudigd en dat schade door COVID-19 zal worden uitgesloten. Het overleg hierover zal binnenkort plaatsvinden”, zo besloot Natalie Vloemans. ■

Herstelpartner Ramon Nieuwenhuis over samenwerking met MainPlus en het label Groengedaan! van Stichting Duurzaam

Nieuwenhuis is een herstelpartner van MainPlus Schadeherstel in IJsselmuiden, Overijssel. We spreken met directeur en eigenaar Ramon Nieuwenhuis over onze 'verse' samenwerking, over het schadeherstel in Nederland en over het label Groengedaan! van de Stichting Duurzaam waar Ramon een zetel heeft in de bouwcommissie.

Wat leuk om hier te zijn! De inkt onder het contract tussen Nieuwenhuis en MainPlus Schadeherstel is nog niet droog, zo recent is onze samenwerking. Hoe bevalt het om één van de herstelpartners in ons landelijk dekkend netwerk te zijn? “Goed! We zijn erg blij met de samenwerking met MainPlus Schadeherstel. We hebben de eerste opdrachten in uitvoering en er zit een diversiteit aan meldingen tussen: brandschade, lekkende leiding en waterschade na regenval. Het is van alles wat en we zijn druk in de weer om het schadeherstel te organiseren voor jullie opdrachten.”

In dit gesprek willen we graag ingaan op het label Groengedaan! van Stichting Duurzaam. Om bij het begin te beginnen: hoe zijn jullie bij Groengedaan! terecht gekomen?

“Voor een andere opdrachtgever dienden we het label te gaan dragen, waarna het contact tussen de stichting en Nieuwenhuis is ontstaan. Groengedaan! is, ook internationaal, erg groot in de automotive-branch. In die branche kent het label ook haar oorsprong. Voor het schadeherstel wordt Groengedaan! gevoerd op de gebieden inboedel en opstal. Er zijn nog veel plannen om Groengedaan! voor schadeherstel inhoudelijk meer handen en voeten te geven: in feite zijn we in deze branche nog maar net begonnen. De oprichter van de stichting heeft mij gevraagd om zitting te nemen in de bouwcommissie om zo een inhoudelijke bijdrage te leveren aan deze groei.”

Welke toegevoegde waarde biedt Groengedaan! en waarom is het belangrijk?

“Op de eerste plaats omdat, met name in Nederland, nog een hele markt open ligt in het schadeherstel in natura. Het schadeherstel in natura in Nederland is nog maar zo'n 20% van het totaal, in ons omringende landen is dit zo'n 60%. Dit percentage kan en moet omhoog in ons land. Er kan zoveel meer hersteld worden dan over het algemeen wordt gedacht, ook in betere kwaliteit. Als dat besef doordringt zal er op den duur meer en meer hersteld worden en steeds minder vervangen. Het is belangrijk dat we niet klakkeloos alles op de afvalbelt gooien. Autoherstellers met het label doen dit ook: eerst beoordelen of uitdeuken mogelijk is, niet direct overgaan tot het in kleur spuiten en plaatsen van een nieuw onderdeel. Vervangen is in veel gevallen gewoon niet nodig.”

Daarnaast biedt het label handvatten en inzichten om je bedrijfsvoering op een kritische wijze te beoordelen vanuit het blikveld van duurzaamheid. Duurzaamheid gaat onder andere om milieuaspecten. Zo dien je, om toegevoegd te worden aan het label Groengedaan!, je afvalstromen goed in kaart te hebben gebracht. Op die manier kwam ik erachter hoe onlogisch het eigenlijk is dat als we een container voor grof afval bestellen bij onze lokale afvalverwerker, je hierin afval van welk type ook ongesorteerd mag aanbieden. Groengedaan! schrijft voor dat je chemisch afval scheidt, waaronder bijvoorbeeld verf valt. Zo'n container staat op ons eigen terrein en kost slechts 300 euro per jaar. Wat is nou de moeite om de verfblikken mee terug te nemen en hier op eigen terrein in de container te doen? Je helpt er het milieu weer een beetje mee. Hiermee zie je dat de bewustwording belangrijk is en bij jezelf begint. Het label helpt hier bij.

Op de laatste plaats, niet onbelangrijk, is dat bij opdrachtgevers het maatschappelijk verantwoord ondernemen en duurzaamheid steeds belangrijker wordt bij het uitvoeren van de bedrijfsprocessen. Deze voorwaarden zetten zij verder door in de keten en dus vragen zij dat

Groengedaan!

Het label Groengedaan! van Stichting Duurzaam is het grootste duurzaamheidslabel in de Benelux met meer dan 3000 aangesloten bedrijven uit diverse branches.

Het label staat voor reparatie, herstel en onderhoud op een duurzame manier. Het geeft richtlijnen en handvatten om de bedrijfsvoering milieuvriendelijker, toekomstbestendiger, kostenbesparend en veiliger te maken.

Het is een initiatief van onder andere verzekeraars, de ANWB, de overheid en gemeenten.

ook aan ons. Dit gaat overigens om veel meer dan de milieuaspecten, zo gaat het ook om veiligheidsaspecten. Het is belangrijk dat er veilig wordt gewerkt, voor de personen die het aangaan maar ook in het maatschappelijk belang. Dit strekt zich uit van het gebruik van steigers als dit nodig is tot en met het dragen van gehoorbeschermers. Er wordt nog steeds veel risico gelopen bij de uitvoering van werkzaamheden, en er gaat helaas ook veel fout, en deze maatschappelijke kosten worden gedragen door iedereen. Ook hiervoor geldt dat bewustwording,

toezicht en handhaving van groot belang is. Dit start bij het blijven herhalen van de richtlijnen van veilig werken op de werkvloer.

Is dat belangrijk, het pushen van het label door de branche?

Ja dat is heel belangrijk. Veel particulieren die vanuit zichzelf opdracht verstrekken hechten aan duurzaamheid nog geen waarde of hebben het besef niet. Zij kijken vooral naar de prijs. Er zijn genoeg werklui te vinden die het – helaas – niet zo nauw nemen met de richtlijnen. Zo is het bijvoorbeeld al langere tijd niet meer toegestaan om synthetische verf binnenshuis te gebruiken. Met synthetische verf op terpetinebasis is de klus in één keer geklaard in plaats van twee arbeidsgangen bij verf op een watergedragen basis. De prijs – en bijvoorbeeld als de bewoners toch even niet in de woning zijn door vakantie – is dan doorslaggevend. Het mag niet, maar het gebeurt wel in onze branche. Richtlijnen, duurzaamheid en gezondheid van mensen worden dan compleet gegeneerd. Uiteindelijk heeft dit natuurlijk wel een prijs. Voor ons voelt het als oneerlijke concurrentie. Misschien duurt het nog jaren maar we moeten hier doorheen. Mensen veranderen langzaam. Het is daarom belangrijk dat de branche er aandacht voor heeft en Groengedaan! geeft hier concreet handen en voeten aan.

Hoe staat het met de bereikbaarheid om te betalen voor duurzaamheid?

Als je kijkt naar veilig werken is dat zeker wel het geval. Een verzekeraar zit er niet op te wachten dat het misgaat als er met een ladder even snel twee dakpannen worden recht gelegd. Het label van de verzekeraar hangt er ook aan. Het is daarom belangrijk om de criteria uit te schrijven hoe je hier mee omgaat. Het is natuurlijk de combinatie met de andere bekende certificaten zoals VCA en ISO die op andere wijzen aan kwaliteitsborging en duurzaamheid doen.

Het begrip voor duurzaamheid en veilig werken kan nog verder groeien, waarmee er ook meer verantwoording en dus begrip komt voor een eventueel prijsverschil. Soms zit het ook in relatief voor de hand liggende richtlijnen: herstel eerst de oorzaak voordat je aan de gevolgschade begint. Of: zorg voor een transparante administratie die tot in detail vertelt welk materiaal je hebt verbruikt. Hierin zit echt wel een verschil tussen bouw en schadeherstel. Als ik het schadeherstelbedrijf stuur, krijg ik aan het einde van de dag een materiaalstaat terug. Bij het

bouwbedrijf is dat zeker niet de standaard. Dit is een mindset die zorgt voor inzicht in gebruikte materialen en het duurzaam en spaarzaam gebruik daarvan. Die mindset kan de prijs zelfs drukken. Nadenken over lokaal werken en je mensen zo te plannen dat de verkeersimpact zo klein mogelijk is, is hier een ander voorbeeld van.

Merk ik er dan wat van als particulier of als verzekerde, dat er met het label Groengedaan! wordt gewerkt?

Ja en nee. Zo ziet de verzekerde niet dat we hier bij Nieuwenhuis gestopt zijn met plastic koffiebekertjes. En dat we onze afvalstromen monitoren en dat onze administratie transparant en helder is. Soms ook wel, in het kader van het veilig werken gaan we met windkracht 8 niet het dak op, ook al is er een andere verwachting bij de verzekerde. Maar vaak ook is het heel erg merkbaar: bijvoorbeeld de maatregelen die worden genomen in het kader van stofbeheersing bij werkzaamheden in een badkamer, hier zie je dat het de overlast van de werkzaamheden sterk vermindert. Dit kent voordelen voor mijn eigen medewerkers, maar ook voor degenen die in huis verblijven. Het feit dat je Groengedaan! kunt nagaan en kunt laten toetsen maakt het wel degelijk interessant, ook voor particulieren.

Wat moet ik doen als hersteller om het label Groengedaan! te verkrijgen?

Het aansluiten begint met een nulmeting via een self-assessment. Na een audit van dit self-assessment door de auditorganisatie van de stichting volgt een verbeterplan. Na drie maanden wordt een audit op locatie uitgevoerd. Deze audit controleert de nulmeting en beoordeelt of het verbeterplan reeds in gang is gezet. Als deze start eenmaal met succes is afgerond, wordt jaarlijks op locatie geauditeerd op diverse aspecten in het kader van duurzaamheid. Op die manier wordt er bewustwording gecreëerd in de uitvoering van herstelwerkzaamheden, bijvoorbeeld op het gebied van afvalstromen. Momenteel ben ik vanuit de bouwcommissie bezig om de richtlijnen en criteria nader vorm te geven en uit te breiden, specifiek voor onze branche. Dit heeft als doel om een label te creëren dat een standaard is over hoe je bepaald type werk uitvoert en wat daar bij komt kijken. De criteria die specifiek gelden voor herstelwerkzaamheden en hoe je oog dient te hebben voor mens en milieu worden dus op papier gezet.

Waarom zitten volgens jou de uitdagingen de komende jaren?

Verzekerden zijn soms best veeleisend en leggen soms een claimbeslag op het type herstel. Economisch maak je soms al snel de beoordeling om te vervangen in plaats van te herstellen. De bewustwording zit er nog onvoldoende in, met name bewustwording over de gevolgen voor het milieu. Het doel van het label Groengedaan! is om te werken aan deze bewustwording vanuit de keten zelf.

Ten tweede is het best lastig om in de huidige markt de juiste vakmensen te vinden, mede omdat je wilt dat zij werken volgens de richtlijnen en labels die je zelf voert. Ook ik ben deels afhankelijk van mijn achterban aan onderaannemers om bepaald werk uitgevoerd te krijgen. Tegenover dit netwerk heb ik een zorgplicht, want je wilt dat je onderaannemers voor je klaarstaan als je ze nodig hebt. Het is dus zaak om



Ramon Nieuwenhuis

de kennis, kunde en werkwijzes nog verder in de keten te verweven. Hier ligt nog een weg te gaan, waar Groengedaan! natuurlijk bij helpt.

Over kennis en kunde gesproken, je ziet dat er in de branche veel gewonnen kan worden op het terrein van kennisdeling over schadeherstel. Men denkt na een waterschade dat een hele vloer vervangen moeten worden, terwijl er vaak gereconditioneerd kan worden, om maar iets te noemen. Als ik het werk vergelijk met tien jaar geleden zijn er wel verschuivingen gaande. Toen ging er voor elke schade een expert langs en hadden wij geen backoffice. Nu zijn er ook hier op ons kantoor meerdere mensen op de backoffice bezig zijn met allerlei administratieve handelingen in de vorm van verantwoordingen in diverse systemen. Bouwkundige kennis leert men vanuit de praktijk op locatie, maar door de opkomst van ICT wordt veel op een kantoor vanachter een scherm beoordeeld en besloten, en komt er wel een druk op deze bouwkundige kennis. De automatiseringsslag heeft efficiëntie gebracht maar het 'buiten' werken, ervaringen opdoen en die met elkaar delen binnen de branche blijft belangrijk.

Welke wapenfeiten kunnen we van het label Groengedaan! op korte termijn verwachten?

Binnenkort komt de bouwcommissie weer bij elkaar om de criteria uit te werken en te delen met haar netwerk. Het streven is om alle criteria voor het einde van dit jaar rond te hebben. Het resultaat gaat vervolgens worden verspreid onder de labelhouders, met als doel een inhoudelijke verdiepingsslag te maken. Draggers van het label Groengedaan! kunnen zo als gerenommeerd schadehersteller nog beter werken aan bedrijfsvoering met oog voor mens en milieu, en zich hiermee onderscheiden van 'gewone' bouwbedrijven. En natuurlijk werken we ook aan groei van het label, zodat het zich verder verankert in de schadeherstelbranche.



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

M+ MAINPLUS

Keurmerk Klantgericht Verzekeren:

Themarapportage Informatieverstrekking gepubliceerd: verzekeraars scoren 4,1 op schaal van '1 tot 5'; maximale score voor DAS

Keurmerkhouders scoren gemiddeld 4,1 van de maximale 5 punten in het thema-onderzoek van Keurmerk Klantgericht Verzekeren (KKV) waarin de informatieverstrekking van keurmerkhouders aan klant werd getoetst aan drie eisen: goed vindbaar, begrijpelijk, transparant en evenwichtig. De gemiddelde score van de 25 keurmerkhouders is 4,1, wat door KKV als 'een mooie score' wordt bestempeld.



De ambitie van het keurmerk is een score van 4,0, wat door 16 van de 25 keurmerkhouders is behaald. De overige 9 keurmerkhouders behaalden een score tussen de 3 en de 4. De hoogste score is behaald door rechtsbijstandverzekeraar DAS: 5, de maximale score, gevolgd door ABN AMRO Verzekeringen, Ohra en Pro Life met allen 4,9 en Centraal Beheer met een 4,8. De laagst scorende keurmerkhouders behaalde een gemiddelde totaalscore van 3,1.

Als verklaring voor bovengenoemd goede resultaat is volgens het KKV dat heldere en duidelijke informatieverstrekking vanaf de start van het Keurmerk Klantgericht Verzekering een belangrijk onderdeel uitmaakt van de kernwaarden (A. Heldere informatie geven) en de keurmerknormen: 1. Transparante website-informatie, 2. Heldere taal in klantinformatie en 3. Degelijk ontwikkel- en onderhoudsproces voor verzekeringen. "Ook hebben we in de eerdere themaonderzoeken Reisverzekering 2015 en Overlijdensrisicoverzekering 2017 onderzocht hoe keurmerkhouders voldoen aan deze keurmerknormen. Ondanks de hoge gemiddelde score hebben we alle keurmerkhouders in hun individuele rapport verbeterpunten of aanbevelingen gegeven om te komen tot nog betere prestatie."

VERBETERMOGELIJKHEDEN

Tijdens het onderzoek heeft KKV een aantal verbetermogelijkheden gesignaleerd. De belangrijkste verbeterpunten zijn:

- Het bieden van regelmaat en herhaling in taaltrainingen voor alle medewerkers (ook zonder klantcontact). Een derde van de keurmerkhouders (32%) heeft onvoldoende regelmaat en herhaling in de taaltrainingen voor medewerkers met klantcontact, of biedt medewerkers zonder klantcontact geen taaltrainingen aan.
- Duidelijk maken wat het doel van de verzekeringskaart is. Bij de helft van de keurmerkhouders (52%) is geen uitleg opgenomen bij de snelkoppeling naar de verzekeringskaart over wat een verzekeringskaart is.
- Uitsluitingen prominent op de productpagina vermelden. Een derde van de keurmerkhouders (30%) heeft de productuitsluitingen niet prominent opgenomen op de productpagina. Bij de keurmerkhouders die dit wel hebben gedaan, geeft bij een kwart van de keurmerkhouders (25%) het overzicht met uitsluitingen niet alle relevante en belangrijke productgerelateerde uitsluitingen weer.
- Een hogere periodiciteit van kwaliteitstoetsen op het gebruik van heldere taal met daarin voldoende aandacht voor belangrijke taalaspecten. Van de keurmerkhouders die kwaliteitstoetsen uitvoert (81%), doet een deel van de keurmerkhouders (26%) dit met onvoldoende periodiciteit of diepgang.

RESULTATEN PER ONDERDEEL

In het onderzoeksrapport wordt voorts nader ingegaan op de resultaten van de resultaten in de vier verschillende onderdelen van het normenkader: beleid, praktijk, oriënteren op ene verzekering, afsluiten van een verzekering en 'leren en verbeteren'.

In het onderdeel beleid scoren de keurmerkhouders gemiddeld een 3,9: 16 van de 25 scoren een vier of hoger, terwijl er negen net een

voldoende haalden. Zo blijkt dat alle keurmerkhouders de uitkomsten van klantonderzoeken gebruiken om communicatie-uitingen te verbeteren en dat 84% van de keurmerkhouders regelmatig de vindbaarheid en begrijpelijkheid toetst van informatie op de website en in belangrijke brieven en documenten.

Als verbeterpunten werden met betrekking tot het onderdeel beleid een aantal zaken genoemd. Uit het onderzoek komt naar voren dat bijna een derde van de keurmerkhouders (32%) onvoldoende regelmaat en herhaling heeft aan taaltrainingen voor medewerkers met klantcontact, of dat het medewerkers zonder klantcontact geen taaltrainingen aanbiedt. Bijna de helft (42%) betreft klanten niet bij een periodieke toetsing van de vindbaarheid en begrijpelijkheid van informatie in bestaande polisvoorwaarden. Hoewel alle keurmerkhouders het gebruik van heldere taal belangrijk vinden en dit bijvoorbeeld faciliteren met trainingen, coaching en kwaliteitscontroles maakt bijna de helft van de keurmerkhouders (44%) geen gebruik van initiatieven om medewerkers verder te enthousiasmeren voor het gebruik van heldere taal. Voorts heeft een derde van de keurmerkhouders (32%) heeft het beleid voor productcommunicatie niet of onvoldoende vastgelegd in een specifiek of overkoepelend beleidsdocument.

ORIËNTEREN OP EEN VERZEKERING

Op het onderdeel 'Praktijk: oriënteren op een verzekering' scoren de keurmerkhouders gemiddeld een 4.1. Van hen scoren er 16 een 4 of hoger, zeven een 3 à 3,5 en twee een onvoldoende (2 à 2,5). Bij de meeste keurmerkhouders zijn de communicatie-uitingen op de website en in brieven vrij van taalfouten (92%) en jargon (88%). Ook hier enkele verbeterpunten. Uit het onderzoek komt naar voren dat bij vier keurmerkhouders de verzekeringskaart niet vindbaar of aanwezig was op de website. Bij de helft van de keurmerkhouders (52%) is geen uitleg opgenomen bij de link naar de verzekeringskaart over wat een verzekeringskaart is. Een derde van de keurmerkhouders (30%) heeft de productuitsluitingen niet prominent opgenomen op de productpagina. Bij de keurmerkhouders die dit wel hebben gedaan, geeft een kwart (25%) bij het overzicht met uitsluitingen niet alle relevante en belangrijke productgerelateerde uitsluitingen weer. Ook viel het op dat de uitsluitingen van aanvullende of extra modules vaak niet zijn benoemd.

AFSLUITEN VAN EEN VERZEKERING

Op dit onderdeel scoren de keurmerkhouders het best: gemiddeld 4,4 en maar liefst 15 behaalden de maximale score van 5 en nog eens zes tussen de 4 en 5. Vier keurmerkhouders scoorden op dit punt maar net een voldoende (3). Bij vrijwel alle keurmerk-

houders (96%) zijn de polisvoorwaarden geschreven in heldere en duidelijke taal. Op dit onderdeel hebben de onderzoekers niet of nauwelijks verbeterpunten. Bij een enkeling is de werking van de en-bloc clause onvoldoende uitgelegd of wordt hierin niet expliciet vermeld dat de klant bij het toepassen hiervan het recht heeft de verzekering te beëindigen.

In het onderdeel 'Leren en verbeteren' is de score van de keurmerkhouders gemiddeld een '4': 16 haalt een 4 of hoger, vier een 3 en drie verzekeraars scoren een onvoldoende op dit onderdeel (2). Van de keurmerkhouders die kwaliteitstoetsen uitvoeren op het gebruik van heldere taal (81%), doet een deel (26%) dit met onvoldoende periodiciteit of diepgang. Toetsing vindt bijvoorbeeld plaats in een jaarlijkse frequentie of is niet risico gestuurd. Daarnaast ziet de toets onvoldoende toe op belangrijke taalaspecten. Van de keurmerkhouders heeft een kwart (24%) geen volledig of recent onderzoek gedaan naar alle onderdelen van de klantreis binnen het proces van oriënteren en afsluiten van een verzekering. "Het periodiek (bijvoorbeeld eens in de vijf jaar) uitvoeren van een volledig klantreisonderzoek geeft keurmerkhouders waardevolle inzichten over hoe klanten het proces van oriënteren en afsluiten van een verzekering ervaren en wat zij vinden van het afsluitproces en het gehanteerde communicatiemateriaal", aldus de onderzoekers.



Themarapportage Informatieverstrekking

november 2020



Keurmerk Klantgericht Verzekeren
Verzekerd van kwaliteit

Het volledige onderzoeksrapport vindt u hier https://www.keurmerk-verzekeraars.nl/files/7816/0674/4932/Themarapport_Informatieverstrekking_-_november_2020.pdf ■

Emoties en herstel bij letselschade

Door Judith Dingemane, MfN-mediator, herstelcoach en directeur van LetselVerhalen

Het afwikkelingsproces bij letselschade bestaat uit verschillende fasen. Het emotionele verwerkingsproces van mensen verloopt ook in fasen, en is voor iedereen telkens weer anders. In dit artikel beschrijft Judith Dingemane de stappen die de slachtoffers doorlopen en welke emoties daarbij spelen. Tevens laat zij zien hoe coaching kan bijdragen aan de verwerking.

Letselschade is de schade die men oploopt als gevolg van letsel en de beperkingen die dat veroorzaakt. Letselschade kan het gevolg zijn van een verkeersongeval, denk hierbij aan een fietsongeluk of een aanrijding tussen een voetganger en een auto. Letselschade kan ook het gevolg zijn van een arbeidsongeval, een gebrek in een product of het onvoorspelbare gedrag van dieren (paardrijdongeval of hondenbeet). Jaarlijks lopen er circa 50.000 mensen letselschade op in het verkeer, waarvan meer dan 20.000 mensen ernstige verkeersgewonden zijn. Ook worden gemiddeld 50.000 mensen jaarlijks behandeld vanwege een bijtewond door honden, en meer dan 200.000 mensen lopen fysiek of geestelijk letsel op door een arbeidsongeval.

In dit artikel concentreer ik mij op de herstelgerichte begeleiding van de slachtoffers en hun naasten binnen de groep van verkeersslachtoffers. Het soort letsel dat men oploopt is te verdelen in lichamelijk en geestelijke, materiële en immateriële schade. De beperkingen die het letsel met zich meebrengt kunnen tijdelijk zijn dan wel permanent.

EMOTIONEEL 'ROOD' STAAN

Uit onderzoek door professor Arno Akkermans (Vrije Universiteit Amsterdam) blijkt dat de afwikkeling van het letselschadetraject vaak belastend en herstelbelemmerend is voor slachtoffers. Dit komt vooral omdat de aandacht van de slachtoffers veel ligt op de financiële afwikkeling. Daarmee schiet het afwikkelingsproces zijn doel voorbij: herstel zou immers voorop moeten staan en vóór schadevergoeding moeten gaan.

Letselschadeslachtoffers
(en hun naasten) komen
namelijk door een ongeval
'rood' te staan op hun
'emotionele bankrekening'



Judith Dingemane: "De afwikkeling van het letselschadetraject is vaak belastend en herstelbelemmerend voor slachtoffers. Dit komt vooral omdat de aandacht van de slachtoffers veel ligt op de financiële afwikkeling. Daarmee schiet het afwikkelingsproces zijn doel voorbij."

Zowel de belangenbehartiger van het slachtoffer als de verzekeringsmaatschappij die de schade moet vergoeden, hebben doorgaans (te) weinig aandacht voor de psychologische impact van de gebeurtenis die het letsel veroorzaakte en de – vaak langdurige – afwikkeling van de letselschadeclaim die daarop volgt. Slachtoffers hebben daaraan niettemin een grote behoefte, zoals Akkermans ook beschrijft in de jubileumuitgave '25 jaar Slachtofferhulp Nederland'.

Onderzoek van Akkermans naar de behoeften, verwachtingen en ervaringen van slachtoffers bij de afwikkeling van letselschade laat zien dat de getroffen personen bovenal behoefte hebben aan erkenning en genoegdoening. Een eerlijke en passende schadevergoeding hoort daar logischerwijs bij. Bepalend voor de behoefte aan financiële compensatie lijkt vooral de mate waarin de gevolgen van het onge-



“Naast fysieke aspecten trekken ook de socialemotionele aspecten een zware wissel op het herstelproces. De kern van een vlot herstel ligt in het besef dat het fysieke herstel hand in hand gaat met het emotionele herstel, en in het handelen naar dat besef door de aansprakelijke partij en de belangenbehartiger van het slachtoffer. Daarbij vormt de financiële bestaanszekerheid een basisvoorwaarde, zodat een getroffen(e) zonder financiële zorgen verder kan met zijn herstelproces.”

val de financiële bestaanszekerheid bedreigen. Slachtoffers willen één ding: hun leven weer op de rails krijgen. Het veiligstellen van de financiële bestaanszekerheid is daarvoor doorgaans een eerste voorwaarde.

Ook immateriële behoeften van slachtoffers spelen een enorm belangrijke rol:

- Erkenning door de wederpartij (dat hij/zij een fout heeft gemaakt, en zich de consequenties voor het slachtoffer realiseert)
- Erkenning door de buitenwereld en de eigen sociale omgeving (erkennen wat hem/haar is overkomen, serieus genomen worden)
- Goed geïnformeerd worden over onder andere de voortgang van het schadeafwikkelingstraject
- Gerechtigheid verkrijgen
- Voorkomen dat een ander hetzelfde meemaakt.
Letselschadeslachtoffers (en hun naasten) komen namelijk door een ongeval ‘rood’ te staan op hun ‘emotionele bankrekening’.

Mensen die letselschade hebben opgelopen hebben één doel: weer zoveel mogelijk degene worden die zij voor het ongeval waren. Alles weer kunnen doen, meedoen en betekenis hebben. Het liefst door de klok terug te draaien en verder te gaan met hun oude leven. Dat is in de meeste gevallen niet mogelijk, een life event zoals een ernstig verkeersongeval heeft helaas ook vaak onomkeerbare gevolgen voor de toekomst.

Naast fysieke aspecten trekken ook de socialemotionele aspecten een zware wissel op het herstelproces. De kern van een vlot herstel

ligt in het besef dat het fysieke herstel hand in hand gaat met het emotionele herstel, en in het handelen naar dat besef door de aansprakelijke partij en de belangenbehartiger van het slachtoffer. Daarbij vormt de financiële bestaanszekerheid een basisvoorwaarde, zodat een getroffen(e) zonder financiële zorgen verder kan met zijn herstelproces.

EMOTIES TIJDENS HET HERSTELPROCES

Psychiater Elisabeth Ross (1926-2004) verrichte pionierswerk rondom stervensbegeleiding en de verschillende fasen van rouwverwerking. Haar visie op het emotionele rouwproces van mensen bij een ingrijpende levensgebeurtenis blijft actueel. In vijf fasen gaat de mens van ontkenning naar acceptatie, waarbij het concrete proces overigens voor iedereen anders verloopt: fasen worden overgeslagen, of men blijft hangen, waarbij ook verlieservaringen uit het verleden bepalen hoe iemand er in het heden mee omgaat. Voor iedereen geldt:

- Behoeft(e) aan een veilige plek om je gevoelens te uiten
- Behoeft(e) aan respect voor ieders unieke letselverhaal
- Bewustwording van het eigen herstelproces
- Behoeft(e) aan respect voor ieders eigen hersteltempo
- Bewustwording van eigen basisemoties: de mens is niet zijn emotie, het is zijn reactie op zijn emotie

De vier emoties boosheid, blijheid, angst en verdriet bepalen het verloop van het emotionele rouwproces. Deze emoties vormen de basis voor elke andere emotie die je als mens kunt ervaren. Oprechte interesse in en oog voor de immateriële behoeften is essentieel tijdens het herstelproces, en die aspecten verdienen

meer aandacht bij de professionals rondom het slachtoffer, zoals de belangenbehartiger, de advocaat en de aansprakelijke verzekeraar. Het is de vervulling van met name de immateriële behoeften die het slachtoffer in staat stellen om weer een nieuw toekomstperspectief te visualiseren, autonomie te herwinnen en de eigen regie in handen nemen.

HERSTELCOACHING VOOR SLACHTOFFERS

Sinds 2009 is binnen de letselschadebranche herstelgerichte dienstverlening ontwikkeld, waarbij men zich richt op het emotioneel herstel van letselschadeslachtoffers. Het is ontstaan vanuit de behoeften van letselschadeslachtoffers bij wie het emotionele herstelproces stagneert. Veel letsels na een ongeval zijn 'medisch niet-objectiveerbaar'. Een whiplash is hiervan het bekendste voorbeeld. Als mensen van achteren worden aangereden, komt er een enorme druk op het achterhoofd en de nek te staan. Bij medisch onderzoek (op röntgenfoto's) wordt dan geen zichtbaar letsel aan de nek of het hoofd waargenomen. Terwijl de mensen wel zware klachten ervaren, zoals stekende hoofdpijn. Er ontstaat frustratie omdat de arts niets kan vinden. De cliënt voelt zich niet erkend in zijn pijnklachten. Daarom komen met name mensen met whiplash voor herstelcoaching in aanmerking. Slachtoffers met niet-objectiveerbaar letsel kunnen een hogere lijdensdruk ervaren, en blijven soms in een slachtofferrol hangen en stagneren in hun herstel.

Een herstelcoach kan een slachtoffer helpen uit de put te komen. Met in de formulering van de Amerikaanse psycholoog Carl Rogers als voorwaarde: 'De oplossing voor het trauma ligt bij de betrokkene zelf.' Rogers hanteert bij zijn therapie het uitgangspunt dat de cliënt, als uniek individu met zijn denken en voelen, centraal dient te staan. De cliënt mag zelf, vanuit zijn eigen vermogen tot positieve ontwikkeling en ontplooiing, aangeven hoe en waar verbeteringen kunnen plaatsvinden. De therapeut creëert enkel de voorwaarden daarvoor.

Herstelcoaching richt zich dus op het emotionele herstel: omgaan met verdriet, pijn en verlies en eventuele verlieservaringen uit het verleden. Daarnaast wordt ook aan het sociale herstel gewerkt, de positie in de maatschappij en het gezin. Het doel is bereikt zodra de cliënt weer een waardevol toekomstperspectief ervaart.

HERSTELCOACHING VOOR DE NAASTEN

Een verkeersongeval kan ook voor de naasten enorme gevolgen hebben. Vaak zijn ook de gezinsleden in zekere zin slachtoffer, en dit telt des te zwaarder in geval van blijvend letsel zoals het meeste hersenletsel, en bij langdurige hersteltrajecten. Herstelgerichte dienstverlening is dan essentieel, ook voor deze naasten. Als namelijk de 'gezonde partner' of een ander (ver)zorgend gezinslid overspannen en gestrest raakt, kan het hele gezin er onder gaan lijden, met alle gevolgen van dien voor de continuïteit van het herstelproces van het slachtoffer.

Het is heel belangrijk om al bij aanvang van het herstelproces alert te zijn op de mentale weerbaarheid van de naasten, en dat ook nog jaren na het letsel te blijven. Een traject waarbij specifiek hulp verleend wordt aan partners en andere naasten zou gericht moeten zijn op het herstel en het verbeteren van hun sociale en emotionele

Een herstelcoach kan een slachtoffer helpen uit de put te komen

weerbaarheid. Aspecten die daarbij aan de orde komen zijn onder meer:

- Rouwen om een levende
- Tegenstrijdige gevoelens naar het gezinslid met blijvend letsel
- Dreigende overbelasting als mantelzorger
- Onvoldoende energie om het eigen leven op te pakken
- Geen of verminderde sociale steun
- Voortdurende stress door het conflict tussen verschillende rollen, onder tijdsdruk bovendien
- Problemen met het veranderd gedrag van de betrokkene
- Problemen met de veranderde persoonlijkheid van de betrokkene
- Geen energie voor het eigen verwerkingsproces

Het helpt naasten te spreken over hun tegenstrijdige gevoelens ten aanzien van het slachtoffer binnen de gezinssituatie. Het helpt om met iemand te spreken die begrijpt dat men nog niet toe kan zijn om de situatie 'een plekje te geven', omdat men nog middenin het herstelproces en alle emoties zit. De herstelcoach brengt wat ik maar noem de 'omlevenden' van het slachtoffer (verbeterd) inzicht in de problematiek waarmee zij worstelen, en ondersteunt hen om zelf regie en verantwoordelijkheid te nemen over die aspecten waaraan men wil en kan werken tijdens deze emotionele vrijwel permanente rollercoaster, en over volgorde en tempo daarvan.

MENTAL GIFT

Bij afronding van een letselschadetraject hebben sommige slachtoffers behoefte aan een afrondende sessie. Hiervoor heb ik een training ontwikkeld. Cursisten krijgen een *mental gift* mee, om deze ingrijpende periode beter te kunnen 'plaatsen' en af te sluiten. Voor de cursisten werkt het helend en geeft het een positieve emotionele boost die hen helpt bij het vinden van een hernieuwd toekomstperspectief. Gelukkig staan ook steeds meer aansprakelijkheidsverzekeraars ervoor open om een mental gift als onderdeel van de schaderegeling te gunnen aan de gedupeerden.

Bij trainingen bij LetselVerhalen geven we het DagboekMaatje, dat we hebben ontwikkeld samen met Maatje Mangnus. Maatje was het slachtoffer van letselschade. Tijdens haar begeleidingstrajecten heeft zij ervaren hoe handig het is om al vanaf het begin van het begeleidingstraject een persoonlijk dagboek bij te houden. Als geheugensteuntje en als hersteltool, omdat het opschrijven van haar eigen verhaal hielp om de traumatische ervaringen te verwerken. Verder kunnen mensen ook op digitale wijze hun verhaal doen, en organiseren wij via een verbonden stichting bijzondere ervaringen voor slachtoffers en hun naasten.

Dit artikel verscheen in het Tijdschrift Conflictantering (Sdu, 2020-3). ■