

RISK & BUSINESS



VAKBLAD VOOR RISICOMANAGEMENT EN -FINANCIERING

In deze uitgave

- 2.** Sharon van Herel en Peter Kegel (HDI Global): Continu een reële prijs die past bij de kwaliteit van het risico: dát moet het 'nieuwe normaal' worden;
- 4.** Gerrit Taal en Klaas Brand (Vanderwal & Joosten) zien in overname door McLarens opstap naar hoger level dienstverlening, professionaliseringsslag en verdere expansie in binnen- en buitenland
- 6.** Rohini de Waard (Vopak), winnares Ferma's Rising Star of the year Award' geeft haar visie op haar vak en de markt



- 9.** Marius Bakker zwaait na 33 jaar af bij Sedgwick en kijkt terug op zijn leven als schade-expert
- 12.** Martina Smit (VanSteenderenMainportLawyers) kijkt met een juridische blik naar een recent arrest: 'De waardebepaling als voor-taxatie ex art. 7:960 BW
- 16.** SAR: Jeanette Haddingh (NIBE-SVV) en Wilco de Haan (RMiA) over het A-Actualiteitenprogramma
- 19.** RPA-voorzitter Helen Taylor Parkins en advocate Corine Hoekstra reageren op internetconsultatie Wet Toekomst Pensioenen



- 23.** Michel Amptmeijer en Gerard van Engelenburg (MainPlus): "We durven te stellen dat we inmiddels het verschil maken in de markt voor het schadeherstel in natura"
- 25.** Onderzoek Duitse Narim GVNW: reputatie verzekeraars heeft flinke deuk opgelopen tijdens harde markt
- 27.** Cyber Readiness Report 2021 van Hiscox: ruim twee van de vijf bedrijven meldt cyberaanval; meer dan een kwart zelfs meer dan vijf
- 29.** Bijdrage TÜV Nederland over Cyber Smart Business: ketenaansprakelijkheid wordt het woord van 2021



- 31.** Lector Brandrapport René Hagen roept in IFV-rapport 'Fatale woningbranden' op tot bevordering brandveilig gedrag gericht op ouderen



Jan van Stigt Thans

Diversiteit, maar ook gelijkheid?

Enigszins geschokt heb ik kennis genomen van de uitkomsten van Lloyd's tweede cultuuronderzoek. Hoewel er op het gebied van gendergelijkheid zeker vooruitgang is geboekt in vergelijking met een jaar geleden, is er nog een hoop werk aan de winkel om het werkklimaat te verbeteren.

De meeste progressie is geboekt bij vrouwen, hoewel uit een ander onderzoek blijkt dat vrouwelijke directeuren en managers op de Londense markt gemiddeld tweederde (!!!) minder verdienen dan hun mannelijke collega's. Gemiddeld vindt 74% van de Britse verzekeringspersoneel dat alle werknemers dezelfde kansen geboden krijgen, maar bij mensen van afro-amerikaanse afkomst deelt slechts 46% die mening en bij andere etnische minderheden 64%.

Hoewel ik op bijeenkomsten en uit personeelsberichten binnen de verzekerings- en schaderegelingsbranche in ons land wel steeds meer mensen met een niet-Westerse afkomst waarneem, ken ik persoonlijk maar weinigen van hen die een management-, directie of andere hoge functie bekleden. Reden voor mij om in een poll in mijn nieuwsbrief te vragen of op de co-assurantiemarkt alle medewerkers wel dezelfde carrièrekansen hebben.

Hoewel het onderzoek weliswaar niet kan worden bestempeld als 'wetenschappelijk onderbouwd', geven de uitkomsten wel te denken: bijna de helft (49%) van de respondenten is van mening dat medewerkers met een niet-westerse achtergrond, vrouwen en lgbt-ers niet dezelfde carrièrekansen hebben als hun collega's.

Naar aanleiding hiervan heb ik met enkele branchegenoten uit deze bloedgroepen gesproken en heb ik daarbij zowel kritische, bevestigende geluiden gehoord als positieve reacties ontvangen. Algemeen wordt onderkend dat de sector qua diversiteit momenteel weliswaar nog niet de ware afspiegeling vormt van onze samenleving, maar dat er wel degelijk sprake is van een keer ten goede. Positief is dat vooral de jongeren die ik sprak gelijke carrièrekansen ervaren.

Daarnaast maakte een directeur de vergelijking met het in de loop der jaren geleidelijk toegenomen aantal vrouwen in leidinggevende functies binnen de sector, een ontwikkeling die volgens hem mogelijk ook op andere diversiteitsvlakken navolging kan krijgen. Het zou mooi zijn als hij gelijk krijgt, maar dit zal niet uit zichzelf gebeuren. Daar zijn wel de nodige inspanningen voor nodig. Van beide kanten.



Sharon van Herel en Peter Kegel (HDI Global) blikken terug op het afgelopen renewalseizoen en kijken vooruit naar de komende

“Continu een reële prijs die past bij de kwaliteit van het risico; dát moet het ‘nieuwe normaal’ worden”

“We hebben het aangedurfd om anders te zijn en als eerste verzekeraar structurele aanpassingen doorgevoerd in ons acceptatiebeleid om de prijs-risico-verhouding meer in balans te brengen. Met de stappen die we hebben gezet is het ons niet alleen gelukt weer goede verzekeringstechnische resultaten te realiseren, maar zijn we er ook in geslaagd eind vorig jaar weer nieuwe business te accepteren. Zo hebben we onze slogan ‘Samen maken we risico’s beheersbaar’ daadwerkelijk waar kunnen maken.” Met die woorden blikken Sharon van Herel en Peter Kegel, respectievelijk Managing Director en Head of Underwriting & Distribution bij HDI Global SE, terug op de afgelopen roerige renewalperiode. In onderstaand dubbelinterview richten zij ook hun vizier op het komende jaar en verder. “Geén hectische overspannen markt meer aan het einde van het jaar, maar continu een reële prijs die bij de kwaliteit van het risico past; dát moet ‘het nieuwe normaal’ worden.”

In de loop van 2018 trok HDI bij monde van haar *Managing Director* als één van de eerste verzekeraars, zo niet als eerste, aan de bel bij haar distributiepartners. “Omdat in onze ogen de prijs-risico-verhouding te ver was doorgeschoten, moest er iets gebeuren om de neerwaartse trends in premies en resultaten te keren. Sindsdien hebben we structurele aanpassingen doorgevoerd, het eerste jaar vooral op *property*-gebied en in de jaren daarna ook in andere *business lines*. Met als primaire doel de prijs (premie, eigen risico, clausules etc.) en risico’s weer met elkaar in balans te brengen. Dat was uiteraard geen leuke boodschap voor distributiepartners en klanten, maar wel hard nodig.”

HET AFGELOPEN JAAR

In het eerste jaar van de geleidelijke en gedifferentieerde aanpak werd primair de *Property*-portefeuille post voor post tegen het licht gehouden en in de jaren daarna zijn daar de andere *business lines* bijgekomen: *Liability, Engineering, Motor & Marine*. Hoe kijken jullie terug op het afgelopen renewalseizoen? Sharon: “We gaan het afgelopen seizoen nog goed evalueren, maar de reacties die we al hebben mogen ontvangen geven ons wel een goed gevoel. Het was voor ons alweer de derde ronde en hebben we geleerd van de eerste twee. Zo zijn we nog tijdiger het gesprek aangegaan met makelaars om hun verwachtingen en die van klanten beter te kunnen managen.”

Peter vult aan: “Daarvoor hebben we onze organisatie nog meer daarop ingericht. Zodat we nog sneller onze voorstellen bij onze makelaars en hun klanten konden neerleggen. Daarbij hebben wij distributiepartners opgeroepen om samen met ons te zorgen voor een vlotte verwerking. Dit genereert niet alleen rust bij onze klanten maar creëert ook ruimte om samen weer naar nieuwe zaken te kijken. Voor 2020 hadden wij ons ten doel gesteld om vóór november 80% van onze voorstellen bij de makelaar te hebben. Zodat wij aan het einde van het jaar niet alleen weer meer handen vrij zouden hebben voor de meer complexe rene-



Peter Kegel en Sharon van Herel: “Wat ons betreft komt er geen hectische overspannen markt meer en – als het even kan – voor iedereen een welverdiende kerstvakantie, omdat klanten de polis voor het nieuwe jaar al hebben ontvangen. Dat is ons ‘nieuwe normaal’.”

walzaken maar ook weer meer ruimte voor *new business*. Daarin zijn we daadwerkelijk geslaagd en hebben zo onze voorsprong behouden op de concurrentie die nog niet zo ver was met hun inhaalslag als wij. Op die manier hebben we veel makelaars en hun klanten kunnen helpen met het afdekken van hun bedrijfsrisico’s: vooral op *property*-gebied, maar ook voor hun *liability- & engineering*-risico’s. Vanuit de markt is hierop zeer positief gereageerd.”

DOELSTELLINGEN ZEKER GEHAALD

Terugkijkend op de afgelopen jaren en de drie verlengingsronden die sindsdien gepasseerd zijn, zeggen Sharon en Peter desgevraagd dat

Uitgangspunt blijft dat prijs en kwaliteit van het risico met elkaar in balans zijn

‘de doelstellingen absoluut zijn gehaald.’ “We hebben betere resultaten behaald, zowel aan de inkomsten- als aan de rendementskant. Wat minstens net zo mooi is dat we door onze geleidelijke, over meerdere jaren uitgespreide maatregelen er tegelijkertijd in zijn geslaagd onze klanten continuïteit te kunnen blijven bieden en zelfs weer nieuwe *business* hebben kunnen accepteren. Ook die belofte aan onze makelaars en klanten hebben we waar kunnen maken.”

Desalniettemin is zij van mening dat er ondanks de reeds in gang gezette verbeteringen zaken altijd beter kunnen, zowel bij HDI als marktbreed. “Zoals bijvoorbeeld de terugkoppeling binnen de keten, de financiële en administratieve verwerking en de doorlooptijden, hoewel op al die punten zeker stappen zijn gezet.” Zoals eerder bekend is gemaakt gaan de brancheorganisaties Adfiz, VNAB, Verbond van Verzekeraars en NARIM met elkaar om de tafel gaan zitten over zaken als renewals en verzekeraarbaarheid. Bij HDI juicht men dit toe. “Hiermee is iedereen gebaat.”

“Het is natuurlijk prima dat we inmiddels weer ‘zwarte cijfers’ schrijven, maar een en ander wil niet zeggen dat we er al zijn”, benadrukt Peter. “Het is een continu proces. Er zijn zowel intern als extern nog slagen te maken. Bijvoorbeeld op het gebied van de steeds verdergaande digitalisering. Zo gaan we in ons acceptatieproces nog meer gebruik maken van de beschikbare data om samen met de met ons samenwerkende distributiepartners en klanten risico’s nog beter beheersbaar te maken”, aldus HDI’s *Head of Underwriting & Distribution*, volgens wie distributiepartners en klanten dit jaar wederom van de verzekeraar een gedifferentieerde aanpak en voorstellen kunnen verwachten. “Uitgangspunt daarbij blijft dat prijs en kwaliteit van het risico met elkaar in balans zijn.

Ondanks de reeds in gang gezette verbeteringen kunnen zaken altijd beter, zowel bij HDI als marktbreed



Dat is echter nog lang niet voor alle risico’s het geval, met name voor de andere *business lines* dan *property*, al zijn ook voor enkele brandposten nog verdere aanpassingen wenselijk.”

‘HET NIEUWE NORMAAL’

Aan het einde van het gesprek doen Sharon en Peter een duidelijke belofte: aan zichzelf, distributiepartners en klanten. “Wat ons betreft laten we de discussie of we in een harde of zachte markt bevinden achter ons. Wij gaan in samenwerking met onze distributiepartners blijvend voor een stabiele propositie op maat, waarbij de kwaliteit van het risico en de prijs continu met elkaar in balans zijn. Wat ons betreft dus geen hectische overspannen markt meer en – als het even kan – voor iedereen een welverdiende kerstvakantie, omdat klanten de polis voor het nieuwe jaar al hebben ontvangen. Dat is ons ‘nieuwe normaal.’ ■



“Ontmoeten, verbinden en flexibiliteit staan centraal in nieuwe HDI-pand”



Het nieuwe pand ‘Blaakhouse’

HDI Global SE en HDI Global Specialty SE hebben begin dit jaar officieel hun intrek genomen in een nieuw pand aan de Blaak 34 in Rotterdam. Dit pand, het Blaak House, bevindt zich op een steenworp afstand van de vorige locatie aan de Westblaak. “Hoewel wij er helaas vanwege de corona-maatregelen nog weinig gebruik van hebben kunnen maken, zijn we trots op ons nieuwe onderkomen. Met dit pand hebben we in het centrum van Rotterdam een locatie gevonden die aansluit bij de uitgangspunten waarin ontmoeten, verbinden en flexibiliteit centraal staan”, zegt *Managing Director* Sharon van Herel.

De verhuizing is volgens haar een mooie vervolgstap die past bij de transitie die HDI met beide labels is gestart. “HDI Global en HDI Specialty hebben beide de ambitie een topspeler in de markt te zijn waar mensen graag willen werken. Het is essentieel dat het kantoor hierbij ondersteunt. Binnen het Blaak House zal het ontmoeten centraal komen te staan, zodat klanten, distributiepartners en medewerkers samen invulling kunnen geven aan deze ambitie.” Binnenkort zal HDI haar nieuwe pand virtueel presenteren aan distributiepartners en overige relaties.

Gerrit Taal en Klaas Brand spreken van 'nieuwe fase' in 27-jarig bestaan Vanderwal & Joosten

“Overname door McLarens is opstap naar hoger level dienstverlening, professionaliseringsslag en verdere expansie in binnen- en buitenland”

Begin februari verraste het vooral in CAR, techniek en aansprakelijkheid gespecialiseerde expertisebureau Vanderwal & Joosten de markt met de aankondiging dat het was overgenomen door het wereldwijd opererende McLarens. “Een bewuste keuze”, zo vertellen een maand later Gerrit Taal en Klaas Brand, die samen met Sydney Boogaard de VWJ-directie voeren. “Wij zagen in aansluiting bij McLarens de noodzakelijke opstap voor het door ons gewenste hogere level en verbreding qua dienstverlening, om een verdergaande professionaliseringsslag te kunnen maken en een verdere expansie en groei in binnen- en buitenland te kunnen realiseren. Daartoe hebben wij overigens zélf het initiatief genomen door dit aan te kaarten bij McLarens.”



Klaas Brand: “De overname past perfect in de strategie van zowel McLarens als VWJ om uit te breiden naar continentaal Europa. Uitbreiding binnen Europa was namelijk ook bij ons een al langer levende wens, niet in de laatste plaats doordat we steeds vaker vragen in die richting kregen van onze bestaande in Nederland gevestigde opdrachtgevers met vestigingen in het buitenland.”

Vanderwal & Joosten startte 27 jaar geleden als niche-expertisebureau, opgericht door de beide naamgevers en schade-experts Koos van der Wal en Paul Joosten. Van meet af aan lag de focus op de regeling van schades op het gebied van CAR/machinebreuk, techniek en aansprakelijkheid; later kwam daar *property* bij en sinds vorig jaar met de overname van het gespecialiseerde personenschadebureau SMI Expertises ook medische aansprakelijkheid en de (aansprakelijkheid rond) complexere bedrijfsongevallen. Het bureau telt momenteel 45 medewerkers, onder wie 30 experts, ingenieurs en juristen, verspreid over de vestigingen in Rotterdam, Schiphol, Utrecht en Eindhoven. Ondanks corona zag het bureau ook vorig jaar de omzet toenemen, deels door organische groei in alle werkgebieden, en deels door de overname van SMI. “Daarbij konden wij profiteren van het feit dat de werkzaamheden



in de bouw. Een buitengewoon belangrijke bedrijfstak voor ons, die het afgelopen jaar grotendeels doorgang konden vinden.”

De nieuwe eigenaar, McLarens, is een wereldwijd opererend en onafhankelijk expertisebedrijf met 200 kantoren en 1.500 medewerkers verspreid over 40 landen. Beide bedrijven lijken volgens Taal en Brand ‘verbazingwekkend veel’ op elkaar in bedrijfsfilosofie en cultuur. Zo zijn beide bureaus bewust zelfstandig en onafhankelijk gebleven, staan ervaren schade-experts aan het roer die nog steeds zelf dossiers behandelen, staat kwaliteit en klantgerichtheid hoog in het dienstverleningsvaandel en richten beide zich op niches in de zogeheten *high end market*. ‘VWJ’ doet niets en McLarens nagenoeg niets op TPA-gebied.

Bovendien kennen beide bureaus elkaar al vele jaren. Sinds 2007 is VWJ namelijk al betrokken als *affiliate* voor McLarens in Nederland en wordt er sindsdien nauw samengewerkt. “De overname vormt daarom een natuurlijke voortzetting van deze vertrouwde relatie en past perfect in de strategie van zowel McLarens als VWJ om uit te breiden naar continentaal Europa.”

VOET OP EUROPESE VASTELAND

McLarens laat zich in soortgelijke bewoordingen uit. In het persbericht waarin de krachtenbundeling bekend werd gemaakt verwoordde CEO Gary Brown het als volgt: “*In de loop der jaren hebben we een sterk samenwerkingsverband opgebouwd met VWJ en haar geweldige team. Onze relatie is verdiept en we zijn steeds hechter geworden naarmate VWJ verder groeide. We bewonderen de zeer bekwame technische experts van VWJ die gepassioneerd zijn in het oplossen van de meest complexe claims en dat doen ze met hoge mate van professionaliteit. Hun werkethiek, waarden, loyale klantenkring en interne cultuur vullen onze organisatie aan. We heten VWJ en hun klanten van harte welkom in de familie van McLarens.*”

'SPRINGPLANK'

Wat hebben jullie als VWJ McLarens concreet te bieden? Brand: "Een sterk renderend bureau dat ook in het afgelopen coronajaar met een marktbreed afnemende schadeactiviteit een autonome groei heeft weten te realiseren. Door onze specifieke *know how*, expertise en kwalitatief hoogwaardige dienstverlening op de terreinen waarop wij actief zijn, hebben wij bovendien in de loop der jaren in de markt een goede naam opgebouwd."

Zo voegt 'VWJ' volgens de operationeel directeur aanzienlijke technische expertise en onderzoeksvaardigheden toe aan McLarens' bestaande schade-expertise- en claimsactiviteiten op het gebied van bouw, techniek en aansprakelijkheid. "En *last but not least* ziet McLarens ons als 'hub'/springplank' om haar *footprint* op het Europese vasteland verder te vergroten. Daarvoor zullen wij als 'VWJ' actief meedenken en -werken om die doelstelling daadwerkelijk te realiseren. Uitbreiding binnen Europa was namelijk ook bij ons een al langer levende wens, niet in de laatste plaats doordat we steeds vaker vragen in die richting kregen van onze bestaande in Nederland gevestigde opdrachtgevers met vestigingen in het buitenland."

NEXT LEVEL

Omgekeerd, wat heeft McLarens daarnaast 'VWJ' nog meer te bieden? Taal antwoordt: "Je zet als management geregeld een 'stip aan de horizon', een doel waar je naar toe wilt met je bedrijf. Wij zagen eerlijk gezegd dat we zo langzamerhand op meerdere vlakken tegen de grenzen van onze groeiambities aan zaten. Om de gewenste verdere stappen te maken, zagen we in aansluiting bij McLarens een uitstekende mogelijkheid daartoe en zo ons bedrijf en dienstverlening naar een '*next level*' te brengen, een verdergaande professionaliseringslag te kunnen maken en een verdere expansie en groei in binnen- en buitenland te kunnen realiseren."

Wat kan en mag de markt, mede door de mogelijkheden die de samenwerking met McLarens biedt, de komende jaren zoal van 'VWJ' verwachten? Taal noemt als eerste een verdere verbreding van het dienstenpalet en daarmee ook van het expertisekorps. "In de eerste plaats op *property*-gebied, waartoe we jaren terug al de eerste stappen hebben gezet. Daar komen de komende tijd minimaal vier à vijf nieuwe experts bij (inmiddels zijn Jan-Willem Caltén en Michiel Roholl in dienst getreden, red.). Daarnaast zullen we ons ook op letselgebied verder versterken en ons werkgebied verder verbreden. Behalve op het terrein van de medische aansprakelijkheid, waarmee we eind vorig jaar zijn gestart door de overname van SMI Expertises, denken we daarbij vooral aan AVB-gerelateerde letselzaken", benadrukt de algemeen directeur.

VERJONGING EXPERTISEKORPS

Een derde nieuwe activiteit is volgens Brand dat 'VWJ' 'zich nadrukkelijker gaat inzetten op verjonging van het expertisekorps. "Daarbij richten we ons primair op 25- tot 35-jarige kandidaten die momenteel buiten de expertisebranche werkzaam zijn en die we vervolgens intern opleiden tot volwaardig schade-expert. Binnenkort starten we ons traineeprogramma met drie kandidaten, waarvan Yvette Schaeffer en Christian Ghijssels inmiddels zijn aangesteld. Met een derde kandidaat zijn we momenteel in gesprek", aldus VWJ's operationeel directeur. "En zoals gezegd zullen we samen met McLarens bekijken hoe we onze gezamenlijke dienstverlening op het Europese vasteland in Europa



Gerrit Taal: "We zullen ons dienstenpalet en daarmee het expertisekorps verder verbreden: in de eerste plaats op property-gebied, waartoe we jaren terug al de eerste stappen hebben gezet. Daar komen de komende tijd minimaal vier à vijf nieuwe experts bij. Daarnaast zullen we ons ook op letselgebied verder versterken en ons werkgebied verder verbreden. Behalve op het terrein van de medische aansprakelijkheid, waarmee we eind vorig jaar zijn gestart door de overname van SMI Expertises, denken we daarbij vooral aan AVB-gerelateerde letselzaken."

verder kunnen uitzetten. Daarbij kunnen we profiteren van het feit dat ons land veel grote ondernemingen kent met vestigingen in geheel Europa en daarbuiten."

Taal en Brand benadrukken voor de komende jaren dan ook zeker 'volop groeiambities' te hebben, hoewel er geen concrete groeipercen-tages zijn gesteld. Laatstgenoemde hierover "Het zal duidelijk zijn dat ook ons personeelskorps verder zal groeien. We 'tikken' nu al bijna de 50 aan en zullen daar de komende jaren zeker overheen gaan. Daarbij sluiten we de komst van een extra vestiging – naast Rotterdam, Schiphol, Utrecht en Eindhoven – zeker niet uit, bijvoorbeeld in het noorden van het land. Wij achten het van groot belang om dicht bij onze klanten/opdrachtgevers te zitten."

POSITIEF TOEKOMSTBEELD

Het zal duidelijk zijn dat het driemans-directieteam van 'VWJ' de 'nieuwe toekomst' positief en vol vertrouwen tegemoet ziet. Algemeen directeur Taal verwoordt het als volgt. "We zijn verheugd en enthousiast over de overname en de kansen die ons dat biedt. Als een al lang bestaande *affiliate* van McLarens, hebben we altijd gelooft in ons strategisch partnerschap en gedeelde visie over het opbouwen van een succesvol wereldwijd schade-expertisebedrijf. De onmiskenbare toewijding van McLarens om excellente kwaliteit en professionele expertisediensten aan haar klanten te leveren, komt overeen met die van ons."

Hij vervolgt: "Zoals eerder aangegeven, lijken onze beide bedrijven verbazingwekkend veel op elkaar in zowel bedrijfsfilosofie als cultuur en zien we natuurlijke synergiën met McLarens. Door de krachtenbun-deling kunnen wij onze ambities waarmaken, zowel wat de gewenste verdere professionalisering, kwaliteitsimpuls, efficiencyverbetering als verbreding van ons dienstenpalet betreft. Zodat wij gezamenlijk de verdere groei kunnen realiseren die ons voor ogen staat, in eerste instantie in Nederland maar daarnaast zeker ook in de rest van het Europese vasteland. Wij hebben er zin in!" ■

Rohini de Waard winnares FERMA's Rising Star of the Year

Verzekeraars, stop met statistieken, maar wordt meewerkend businesspartner

NARIM-lid Rohini de Waard, insurance manager bij de Koninklijke Vopak, werd afgelopen jaar december door de FERMA en Commercial Risk Europe bij de European Risk Management Awards uitgeroepen tot 'Rising Star of the Year 2020', de prijs voor professionals die met een frisse blik kijken naar het vak van Risk & Insurance Management. Voldoende reden voor een interview met de 43-jarige rising star, die verrast én vereerd zegt te zijn met zowel de nominatie als met het winnen van de award. Een vakprofessional met een duidelijke visie op haar vak en de samenwerking met de ketenpartners binnen de verzekeringsbranche. "De opstelling van sommige verzekeraars dwingt ons in elk geval uit te kijken naar alternatieve mogelijkheden voor risicofinanciering, zoals bijvoorbeeld een captive."



Rohini de Waard: "De filosofie van Vopak is dat risicobewustzijn onderdeel moet zijn van het besluitvormingsvermogen van iedereen binnen het bedrijf. De bereidheid om overwogen risico te nemen is er en dat moet ook, want je kunt alleen vooruitkomen door ook risico's te nemen. Maar er moet wel een evenwicht zijn. Je moet bijvoorbeeld ook nadenken over hoe je onregelmatigheden voorkomt en over de vraag: wat als er iets misgaat, wat doen we dan? Zonder de rem te zetten op innovatieve ideeën en kansen."

Op jonge leeftijd, tijdens de stage voor haar rechtenstudie bij Delta Lloyd op de afdeling transportregres, raakte Rohini naar eigen zeggen 'verslingerd' aan het verzekeringsvak. "Het was boeiend en interessant, maar voor ook gezellig. De samenwerking met verschillende partijen, het delen van kennis en het uitwisselen van informatie sprak me bijzonder aan." Het was dan ook geen verrassing dat ze na haar studie aan de slag ging in de verzekeringsbranche bij de afdeling assurantiemakelaardij van ING. Medio 2005 maakte zij de overstap naar de assuradeurenkant: het toenmalige KSA (Knight Scheuer Assuradeuren), het latere Sompo Japan Nipponkoa Nederland. Sinds 1 april 2016 is zij werkzaam als *insurance manager* bij de Koninklijke Vopak. "Het is gezond van tijd tot tijd van baan te wisselen en het is voor deze functie een voordeel dat ik eerder zowel als makelaar als bij een assuradeur heb gewerkt."

TANKOPSLAG

Rohini omschrijft Vopak als de grootste onafhankelijke dienstverlener in de wereld op het gebied van tankopslag, gespecialiseerd in de opslag en overslag van vloeibare chemicaliën en olieproducten, waaronder eetbare oliën. Het bedrijf telt wereldwijd 70 tankterminals in 23 landen en zo'n 5.600 medewerkers, waarvan er ongeveer 950 in ons land werkzaam zijn. De omzet in 2020 bedroeg 1.190 miljoen euro.

Zelf werkt zij vanuit het hoofdkantoor aan de Westerlaan in Rotterdam, al wordt er in coronatijd in principe thuis gewerkt. De vijf medewerkers tellende verzekeringsafdeling is wereldwijd verantwoordelijk voor de opzet van de internationale verzekeringsprogramma's, houdt zich daarnaast ook bezig met de afhandeling van schadeclaims en heeft voorts een adviserende rol over allerlei verzekeringsgerelateerde zaken, zoals over contracten en inkoop.

Binnen de afdeling zijn de taken verdeeld. Rohini is primair verantwoordelijk voor de verzekeringszaken voor Europa, Afrika en Noord- en Zuid-Amerika en is als eerste verantwoordelijk voor de branches *financial lines*, milieuaansprakelijkheid en cyber; voor de overige *businesslines* is zij 'second chair'. Uit continuïteitoverwegingen zijn binnen Vopak voor alle branches kennis en *skills* dubbel aanwezig. De afwikkeling van



de wereldwijde verzekeringsschades worden gecoördineerd vanuit Rotterdam.

Gevraagd naar wat zij zo leuk vindt aan haar werk als *insurance manager*, antwoordt zij direct met 'de verscheidenheid'. "Zowel qua werk als wat de mensen betreft met wie je beroepsmatig te maken krijgt. Met vaak ieder hun eigen belangen. Het is telkens weer de uitdaging om het betreffende issue mee te helpen oplossen. Het verbinden van verzekerings- en risico-informatie met de verschillende andere disciplines binnen ons bedrijf, is wat ik graag doe. Als Risk & Insurance Managers kunnen wij de kloof overbruggen tussen data die op zichzelf staat en geïntegreerde informatie die bijdraagt aan de stabiliteit en de ontwikkeling van de hele organisatie."

RISING STAR AWARD

Zoals in het intro van dit artikel aangegeven was Rohini zowel verrast door als vereerd met het winnen van de Rising Star Award. Zij licht toe: "In de eerste plaats wist ik helemaal niet dat ik hiervoor was genomineerd. Dat bleek het NARIM-bestuur gedaan te hebben. De Award is voor mensen die met een frisse blik kijken naar Risk & Insurance Management, laten zien dat ze hun kennis succesvol toepassen in hun dagelijkse werk en een hang naar innovatie hebben. Dat het NARIM-bestuur mij deze kwaliteiten toedicht vond ik al eer. Dat ik genomineerd ben en tot de drie finalisten behoorde was ik al enorm blij mee; dat ik uiteindelijk ook nog won is natuurlijk helemaal fantastisch. Niet alleen voor mijzelf, maar ook voor mijn team. Ik zie het ook als een waardering voor wat we met elkaar doen en hebben bereikt", aldus Rohini, die bij een *pitch* tijdens de jaarlijkse uitreiking van FERMA's Risk Management Awards, die dit jaar vanwege corona online plaatsvond, uiteindelijk twee buitenlandse collega's voorbleef.

VOPAK'S RISKMANAGEMENTBELEID

Risico's en risicobeheer zijn voor Vopak een belangrijk onderwerp, benadrukt de rising star. "Ons beleid is onderdeel van het *Vopak Control Framework*, waarbinnen een drietal zaken op de voorgrond staan:

Toon daadwerkelijk je meerwaarde. Door kennis en andere informatie te delen en samen met ons op zoek te gaan naar passende verzekeringsoplossingen

de *Vopak Code of Conduct*, *Entreprise Risk Management* (ERM) en het definiëren van een aantal richtlijnen (*principles*) en beheersprocessen." De eindverantwoordelijkheid ligt op het hoogste bestuursniveau bij het *Executive Board*, dat op ERM-gebied wordt geadviseerd door een *Risk Committee*, waarin mensen uit diverse geledingen van het bedrijf zitting hebben.

"De filosofie van Vopak is dat risicobewustzijn onderdeel moet zijn van het besluitvormingsvermogen van iedereen binnen het bedrijf", vervolgt Rohini. "De bereidheid om overwogen risico te nemen is er en dat moet ook, want je kunt alleen vooruitkomen door ook risico's te nemen. Maar er moet wel een evenwicht zijn. Je moet bijvoorbeeld ook nadenken over hoe je onregelmatigheden voorkomt en over de vraag: wat als er iets misgaat, wat doen we dan? Zonder de rem te zetten op innovatieve ideeën en kansen."



Bij Vopak gebruiken ze een risico- en verzekeringssysteem, waarbij alle informatie in een interne app zit. "We kunnen op elk moment over *real-time* gegevens beschikken. Om zaken beter te visualiseren voor mensen buiten ons werkgebied, wordt deze info vertaald naar dashboards. Mijn grote droomwens is om het risico- en verzekeringssysteem te koppelen aan andere systemen binnen ons bedrijf. Zoals het CRM-systeem en het operationele incidentmanagement. Zodat je werkelijk alle relevante informatie van alle bedrijven en vestigingen bij elkaar hebt of dat je deze informatie in elk geval kunt koppelen. Dat blijft mijn wens. Daarnaast is het belangrijk overzicht te houden en niet te verdwalen in details. Denken vanuit risicoperspectief en niet langer vanuit het afsluiten van verzekeringen en claimsstatistieken."

VIER HOOFDRISICOGROEPEN

Volgens Rohini zijn de voornaamste bedrijfsrisico's van Vopak onder te verdelen in vier hoofdgroepen: strategische risico's, operationele risico's, *legal & compliance* en *financial & reporting risks*, die in haar ogen allen hun specifieke uitdagingen met zich meebrengen. Zelf noemt zij er een viertal: "Voor mij persoonlijk zijn de belangrijkste risicotrends de energietransitie – "hoe blijven we als Vopak relevant? – klimaatverandering en grote schade/Natural Catastrophe-incidenten. Ik bekijk vanuit mijn functie de risicokant. Andere afdelingen focussen zich met name op de kansen die het biedt, bijvoorbeeld in de waterstofeconomie", aldus Rohini, die daarnaast aangeeft dat cyber een ander nieuw, *upcoming* risico is in de afgelopen jaren, Immers, alle activiteiten die we ondernemen zijn steeds vaker IT- en/of OT-gerelateerd."



Uitgangspunt in het riskmanagementbeleid van 's werelds grootste onafhankelijke dienstverlener op het gebied van tankopslag, is even simpel als helder. "We brengen alle risico's gedetailleerd in kaart en een team van specialisten kijkt ernaar en geeft vervolgens aan hoe we deze het beste kunnen mitigeren. Vervolgens kijken we welke risico's een te groot financieel gevaar vormen voor onze bedrijfscontinuïteit en die dekken we af via verzekeringen: naast onze materiële *assets* zijn dat risico's met betrekking tot milieu- en bedrijfsaansprakelijkheid en cyber", aldus Rohini, die aangeeft dat zij en haar collega's zich op verzekeringsgebied laten bijstaan door een makelaar.

"Dat is altijd zo geweest. Vanwege onze wereldwijde activiteiten hebben we bewust gekozen voor een internationale makelaar. Van hen verwachten we daarnaast dat ze kennis hebben van zowel ons bedrijf en onze risico's, de bedrijfstak waarin we werkzaam zijn en een overzicht hebben van het aanbod binnen de verzekeringsbranche en op basis daarvan ons goed adviseren en met ons meedenken. Momenteel zijn we daarover zeker tevreden. Ook werken we al vele jaren samen met dezelfde verzekeraars. Ook van hen verwachten we dat ze zich opstellen als *businesspartners* en met ons meedenken over verzekeringsoplossingen. Hun grote voordeel is dat ze niet alleen ons bedrijf kennen, maar ook een schat aan informatie hebben over de bedrijfstak waarin we werken en daarmee ook een breed inzicht hebben in de risico's die we lopen."

HARDE MARKT

We kunnen er natuurlijk niet omheen. Ook de verzekeringsafdeling van Vopak heeft het afgelopen jaar te maken gehad met de hevigste 'harde markt' in decennia, waarin bedrijven *all over the world* te maken hebben gehad met forse premiestijgingen, dekkingsbeperkingen en -uitsluitingen, polisopzeggingen en zelfs het stoppen met de acceptatie van bepaalde risico's.

Op de vraag hoe zij aan de klantkant het afgelopen jaar heeft ervaren, volgt een tweeledig antwoord. "Ik heb ook aan 'de andere kant' gewerkt en heb enerzijds ook wel begrip voor bepaalde aanpassingen. Ook zij staan voor een enorme uitdaging. De financiële markt verandert, nieuwe, onbekende risico's komen mede door nieuwe technologische ontwikkelingen op en de beleggingsopbrengsten compenseren de verzekeringsresultaten niet langer. Een premieverhoging is op zich wel te

verklaren, maar het lijkt erop dat velen hierin nu doorslaan door in één klap de negatieve gevolgen van het jarenlang gevoerde acceptatie- en prijsbeleid te willen goedmaken middels forse premieverhogingen en dekkingsbeperkingen. Dat gaat mijns inziens veel te ver. In feite geven zij hiermee aan dat de prijsstelling in de afgelopen jaren veel te laag is geweest", aldus Rohini, volgens wie dit ook de kijk van Vopak op het verzekeringsbeleid zal doen veranderen. "Het dwingt ons in elk geval uit te kijken naar alternatieve mogelijkheden voor risicofinanciering, zoals bijvoorbeeld een *captive*."

WEES EEN ECHTE BUSINESSPARTNER!

Wat zou je in het algemeen als advies aan de verzekeringsbranche mee willen geven? Rohini hoeft er niet lang over na te denken. Zij raadt verzekeraars aan te stoppen met allerlei op statistieken gebaseerde bedrijfsmodellen, maar zich op te stellen als een echte meewerkende businesspartner. "Toon daadwerkelijk je meerwaarde. Door kennis en andere informatie te delen en samen met ons op zoek te gaan naar passende verzekeringsoplossingen."

Daarnaast roept zij verzekeraars op transparant te zijn. "Laat zien hoe je aan je prijsbeleid bent gekomen, zodat wij met een duidelijk verhaal naar ons bestuur kunnen komen en derhalve de aanpassingen ook op een begrijpelijke wijze kunnen uitleggen aan de niet-verzekeringssmen binnen onze organisatie. Vertel ook duidelijk welk risicoprofiel je als verzekeraars wilt hebben en tegen welke prijs. Wij willen namelijk heel graag weten hoe wij ons risicoprofiel kunnen verbeteren. Verzekeraars moeten zich realiseren dat hun en onze belangen eigenlijk niet ver uit elkaar liggen. We hebben er immers allebei belang bij om schades zoveel mogelijk te voorkomen." ■

De opstelling van verzekeraars dwingt ons in elk geval uit te kijken naar alternatieve mogelijkheden voor risicofinanciering, zoals bijvoorbeeld een captive

Marius Bakker zwaait af bij Sedgwick

“We moeten meer uitdragen hoe móóí het expertisevak is”

Loyaliteit en een hang naar avontuur. Twee uiteenlopende karaktereigenschappen die toch prima te verenigen zijn. Dat bewees Marius Bakker in zijn carrière als schade-expert Marine bij Sedgwick. Hij bleef trouw aan zijn werkgever, collega's, klanten én aan zijn eigen liefde voor het avontuur en het onbekende.



Marius Bakker: Het werk als expert vond ik al snel een prachtige vervanging van het varen. Ik kon mijn eigen ding doen zonder dat iemand me op de vingers keek. Ik vond de buitenlandse klussen leuk. En het luisteren naar mensen heb ik altijd goed gekund, wat een belangrijk onderdeel is van dit werk. Net als 'weten wat je niet weet'. Zodat je op tijd hulp kunt invoeren."

Het is een bijzondere tijd om afscheid te nemen, vindt Marius Bakker (66). Op 22 mei 2021 is het zover, dan bereikt hij zijn pensioengerechtigde leeftijd. Na deze datum zal Marius, nog zeker tot 31 december 2021, verbonden blijven aan Sedgwick, als adviseur en als expert voor zaken waarbij specialistische kennis nodig is. Dan zwaait hij na 33 jaar definitief af bij Sedgwick. "Ik ben gewend om veel naar het buitenland te reizen, maar dat is de afgelopen tijd natuurlijk niet vaak gebeurd. Ik ben sinds afgelopen maart één keer de grens over geweest, naar Denemarken. Heel rustig dus, misschien een voorbode van wat me te wachten staat", lacht hij.

Zijn liefde voor het varen ontstond al vroeg. "Ik groeide op in Bennebroek, vlak bij de kust. Schepen vond ik fascinerend, en ik wilde verder kijken dan de horizon, andere landen zien. Dus ik ben op mijn zestiende

naar de Zeevaartschool gegaan en op mijn twintigste gaan varen." De Koninklijke Hollandse Lloyd – later NedLloyd – werd zijn eerste werkgever.

RUWE KENNISMAKING

"Op Nieuwjaarsdag 1976, 's ochtends om 6 uur, voer ik voor het eerst uit. Van Amsterdam naar Bilbao, meteen een stormachtige Golf van Biskaje in. Een ruwe kennismaking, maar kort daarna voer ik al door de Caribbeaan om eilanden te bevoorraden. Precies wat ik altijd gewild had."

In de jaren 80 brak het containertijdperk aan. "Het reizen bleef ik prachtig vinden, maar varen op containerschepen beviel me minder. Dan ben je bijna altijd op zee, weet niks óver en doet niks mét je lading. Voor mij een reden om naar de wal te gaan." In 1988 trok hij de stoute

schoenen aan en benaderde hij Cunningham Schaft. "Ik ben toen zes weken onbetaald met Ton Schox (nu *Head of Global Marine*, red.) mee gaan lopen, kijken of het beviel. En dat deed het."

LEERMEESTERS

In die eerste jaren kreeg hij in korte tijd het vak in de vingers, mede dankzij leermeesters als Hans Schaft, Ger Lussenburg en Cees Hensen. Hij nam grote schades voor zijn rekening, zoals de botsing van een bulkcarrier met houtproducten en zes meter deklading met een boorplatform in de Golf van Aden in 1989. Het werk als expert vond Marius al snel een prachtige vervanging van het varen. "Ik kon mijn eigen ding doen zonder dat iemand me op de vingers keek. Ik vond de buitenlandse klussen leuk. En het luisteren naar mensen heb ik altijd goed gekund, wat een belangrijk onderdeel is van dit werk. Net als 'weten wat je niet weet'. Zodat je op tijd hulp kunt inroepen."

Marius begon in Rotterdam met kleine schades, waar Cunningham Schaft gespecialiseerd was in koffie- en houtladingen. Hij startte in 1992 samen met Michel Schaft een vestiging in het Brabantse Hoogerheide, om Vlissingen en Antwerpen te kunnen bedienen. Hij verhuisde er met zijn gezin naar toe en is er nooit meer vertrokken. Ook niet toen hij in 2002 weer in Rotterdam terecht kwam als expert, manager en directeur Marine.

Marius specialiseerde zich naast zijn nautische expertise onder meer in *commodities*, *warehouse control* en risicoanalyse. "Ik wil elke dag blijven leren en me verdiepen en ik merkte al snel dat dat het beste gaat binnen een bepaald specialisme." Hij vindt het jammer dat er binnen de schadebranche steeds meer generalisten aan het werk zijn en steeds minder experts zich specialiseren. "Je gaat als generalist minder de diepte in en er gaat veel productkennis verloren. Daarom ben ik blij dat specialisten bij een grote organisatie als Sedgwick wel een plek vinden."

BEELDJE VAN OMA

Naast kennis zijn *soft skills* volgens Marius erg belangrijk in het vak. "Ik zeg altijd: als je een verhuisschade goed kan afhandelen, ben je een goede expert. Daar komt namelijk emotie bij kijken. Als er een beeldje van oma kapot is gegaan, moet een expert 'meehuilen'. Maar hij moet uiteindelijk ook goed kunnen overbrengen dat dat beeldje maar 25 euro waard is. 'Heb empathie', zeg ik altijd. Naar je opdrachtgever toe, naar de verzekerde toe. *Caring counts*, zoals we bij Sedgwick zeggen. Maar hou je wel bij de feiten: ga nooit met aannames aan de slag."

Hij noemt een voorbeeld: "Ik was een tijd geleden bij een inspectie in Marokko. Daar vertelden ze dat alles okay was met de brandveiligheid. Maar toen ik vroeg 'waar hangen de brandblussers dan?' duurde het een kwartier voor iemand de sleutel van de ruimte met blussers had gevonden. En die hadden ook al tien jaar eerder vervangen moeten zijn. Maar ook aan onze kant worden fouten gemaakt. En als dat gebeurt: erken ze en los ze op. Stel je kwetsbaar op, daarmee wek je ook vertrouwen bij de klant."

Het is de afgelopen jaren steeds lastiger om goede jonge schade-experts aan te trekken, vindt Marius. "Je ziet het in de hele maatschappij terug: we willen mensen die jong zijn én een bak aan ervaring hebben. En dan is schade-expert ook nog een relatief onbekend vak: je leert het niet op school, maar in de praktijk."



"Ik wil elke dag blijven leren en me verdiepen, en ik merkte al snel dat dat het beste gaat binnen een bepaald specialisme. Je gaat als generalist minder de diepte in en er gaat veel productkennis verloren. Daarom ben ik blij dat specialisten bij een grote organisatie als Sedgwick wel een plek vinden."

WERK EN PRIVÉ

Dat laatste is juist steeds lastiger geworden, constateert hij. "Vroeger had je veel meer kleine schades die je kon doen, maar die worden tegenwoordig vaak door verzekeraars en makelaars zelf afgehandeld. En ook de thuissituatie is voor jongere generaties heel anders dan voor de mijne. Als vroeger bij mij de telefoon ging, kon ik meteen weg. Tegenwoordig werken partners vaak allebei en komt er veel meer *time-management* kijken bij het balanceren tussen werk en privé."

Expertisebedrijven zouden wat hem betreft meer mogen uitdragen hoe mooi het werk is. Marius: "Dat je bijvoorbeeld bij de meest uiteenlopende bedrijven een kijkje in de keuken mag nemen, en dat je veel naar het buitenland kunt reizen. Kortom: het mag best wat meer als 'sexy' worden gezien."

Als je een verhuisschade goed kan afhandelen, ben je een goede expert. Daar komt namelijk emotie bij kijken

GROTE BETROKKENHEID

Hij vond het niet lastig om Sedgwick en zijn rechtsvoorgangers gedurende zijn carrière trouw te blijven. "Ik ben niet iemand die reikhalzend naar het gras van de burens kijkt. Sedgwick heeft een prachtig wereldwijd netwerk. En wat de collega's bij *Marine* betreft: sommigen ken ik zo lang, het voelt bijna als een huwelijk! De betrokkenheid is door alle lagen heen groot. We hadden onlangs online een bijeenkomst van *Global Marine* en daar waren de CEO en andere mensen uit de *board* van Sedgwick ook bij. Terwijl *Marine* qua omzet en volume een van de kleinere takken is."

Hij prijst zich gelukkig met de fijne sfeer die hij altijd ervaren heeft. "Elkaar een compliment geven, succes vieren: ik ben blij dat dat bij *Marine* echt in de cultuur zit. Als een grote schade goed werd afgehandeld met zijn allen uit eten, partners en kinderen erbij, dat is belangrijk. Het zijn vaak kleine dingetjes: souvenir'tjes meenemen voor collega's, de jaarlijkse teambarbecue bij ons in de achtertuin. Daarmee kweek je teamgevoel. En dat is belangrijk, want iedereen hoort erbij. Van de expert tot de telefoniste, die vaak het eerste aanspreekpunt voor onze klanten is."

OP REIS

Gezien de investeringen in mensen en opleidingen ziet Marius een goede toekomst voor Sedgwick Marine. "We hebben een wereldwijd *marine*-netwerk met specialisten waarmee we aan de vraag van verzekeraars, makelaars en klanten kunnen voldoen. Het afgelopen jaar heeft aangetoond dat een goed wereldwijd netwerk met meer dan 240 *marine surveyors* van groot belang is en een toegevoegde waarde heeft."

Ik heb altijd het gevoel gehad dat ik van mijn hobby mijn werk heb kunnen maken

Hij zal het dagelijkse contact met collega's en klanten missen. "Maar de continuïteit met betrekking tot mijn werkzaamheden voor onze klanten is in goede handen bij mijn collega's. We hebben de afspraak dat op grote internationale accounts minimaal twee *surveyors* actief zijn. Bij onze klanten zijn deze ook bekend en ze weten wat er van hen verwacht wordt."

En ook al is het niet meer voor Sedgwick, Marius blijft ook na zijn pensionering druk bezig. "We hebben vijf kleinkinderen op wie we regelmatig passen. En ik zit in de lokale politiek van de gemeente Woensdrecht, waarschijnlijk straks als raadslid. Daarnaast wil ik weer lekker op reis met mijn vrouw, zodra het kan. Want dat is altijd een van de leukste kanten van mijn werk geweest. Ik bleef nooit op mijn hotelkamer, trok er altijd op uit om wat van de omgeving te zien. Zat ik plotseling in een chauffeurscafé in Peru cocasnoepjes te eten tegen hoogteziekte. Of ik werd uitgenodigd bij een buurtbarbecue met een klant in Newfoundland in Canada. Allemaal dingen die ik als gewone toerist niet meegemaakt zou hebben. Mede daardoor heb ik altijd het gevoel gehad dat ik van mijn hobby mijn werk heb kunnen maken." ■

Dit artikel is geschreven door Rob Gommans





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

De waardebepaling als voortaxatie ex art. 7:960 BW.

Het arrest van 6 april 2021 van het Gerechtshof Arnhem-Leeuwarden

Door Martina Smit (Van Steenderen MainportLawyers)

Indien een verzekerde schade lijdt en de verzekeraar hiervoor een vergoeding betaalt, mag een verzekerde door deze uitkering niet in een duidelijk voordeliger positie worden gebracht. Simpel verwoord: een verzekerde mag niet beter worden van een schade. Dit uitgangspunt betreft het indemniteitsbeginsel. Het indemniteitsbeginsel is in de wet vastgelegd in art. 7:960 BW. In dit zelfde wetsartikel wordt ook de situatie genoemd waarin het indemniteitsbeginsel ter zijde wordt gesteld: de situatie waarin de waarde van de verzekerde zaak is bepaald door een voorafgaande taxatie verricht door een deskundige. Ook wel de 'voortaxatie' genoemd.

Verschillende soorten verzekeringstaxaties ¹

Tot zover is de bepaling van art. 7:960 BW duidelijk: een voortaxatie door een deskundige zet het indemniteitsbeginsel terzijde. Wel rijst de vraag wat mag worden verstaan onder een voortaxatie. Hoe ziet een voortaxatie eruit, wie verricht de voortaxatie en hoe komt de voortaxatie tot stand? Met andere woorden: wanneer kun je spreken van een voortaxatie in de zin van art. 7:960 BW?

Deze vraag is relevant omdat in de afgelopen jaren in de (beurs) brandmarkt verschillende commerciële vormen voor de voorafgaande vaststelling van de verzekerde som zijn ontstaan. Rapportages met namen als 'walk through taxatie' en 'waardebepaling' worden tegenwoordig regelmatig gebruikt bij het sluiten of aanpassen van brandverzekeringen zoals gebouwenverzekeringen, verzekeringen voor het huurdersbelang, verzekeringen voor de bedrijfsinventaris, etc.

In de (beurs)brandmarkt is door de jaren heen het algemene gebruik (opvatting) ontstaan dat niet alle taxatievormen die worden gebruikt bij het aangaan of aanpassen van de verzekeringsovereenkomst ook voortaxaties zijn in de zin van art. 7:960 BW. Zo wordt bijvoorbeeld de taxatievorm 'waardebepaling' met name gebruikt om de verzekerde som aan te passen en eventueel een garantie tegen onderverzekering te verlenen, maar gaat men er in de markt vanuit dat in geval van schade de omvang van de schade niet wordt vastgesteld aan de hand van de waardebepaling en pleegt het indemniteitsbeginsel in het geval van een waardebepaling strikt te worden gehanteerd door verzekeraars.

Maar is het juridisch wel correct om te stellen dat een waardebepaling niet een voortaxatie ex art. 7:960 BW is? Hierin ligt de vraag verscholen waarom het van belang kan zijn om een verzekeringsovereenkomst te sluiten of aan te passen op basis van een voortaxatie. Beide vragen worden hieronder beantwoord.

HET BELANG VAN DE VOORTAXATIE BIJ DE SCHADEAFWIKKELING

De omvang van de schade wordt bepaald door het verschil in de waarde van de zaak voorafgaande aan de schade en de waarde van de



Martina Smit: "Is het juridisch wel correct om te stellen dat een waardebepaling niet een voortaxatie ex art. 7:960 BW is? Hierin ligt de vraag verscholen waarom het van belang kan zijn om een verzekeringsovereenkomst te sluiten of aan te passen op basis van een voortaxatie."

zaak na de schade. In geval van een gedekte schade op een verzekeringsovereenkomst met een voortaxatie als bedoeld in art 7:960 BW, staat de waarde van de zaak voorafgaande aan de schade vast. Dit is immers de getaxeerde som. Een eenvoudig voorbeeld: indien de zaak na de schade geen waarde meer vertegenwoordigt (een totaalverlies), is de omvang van de schade het bedrag gelijk aan de waarde conform de taxatie zijnde de verzekerde som.

1) (Deze publicatie is uitsluitend gericht op verzekeringstaxaties, dat wil zeggen taxaties ten behoeve van de verzekeringsovereenkomst. Daar waar wordt gesproken over taxaties wordt bedoeld een verzekeringstaxatie).



De vraag wie de 'deskundige' is, is door de Hoge Raad beantwoord in het arrest van 19-01-2001 (ECLI:NL:PHR:2001:AA9564), bekend als het zogeheten klavecimbel-arrest)

De voortaxatie biedt de verzekeraar en de verzekerde zekerheid over de waarde van de verzekerde zaak voorafgaande aan de schade. Die waarde staat vast zodat de schaderegeling ook gemakkelijker en soepeler verloopt. Immers na de schade hoeft alleen te worden vastgesteld wat de waarde van de zaak na de schade is.

Het is mogelijk dat de werkelijke waarde van de zaak voorafgaande aan de schade door omstandigheden zoals tijd (prijspeilwijzigingen) of gebruik (slijtage) lager is komen te liggen dan de verzekerde som op basis van de voortaxatie. Men kan dan stellen dat een verzekerde door de schade-uitkering op basis van de verzekerde som op basis van de voortaxatie dus beter wordt van de schade: de verzekerde komt in een duidelijk voordeliger positie. Echter vanwege de voortaxatie wordt het indemniteitsbeginsel terzijde gesteld en heeft de verzekerde recht op de schadevergoeding die is vastgesteld met inachtneming van de voortaxatie. Dit wordt gerechtvaardigd doordat verzekerde en verzekeraar vooraf overeenstemming en zekerheid verkregen over de waarde en het bestaan van de verzekerde zaak.

Voor de volledigheid, een voortaxatie ex art. 7:960 BW is een vaststellingsovereenkomst ex art. 7:900 BW: partijen binden zich jegens elkaar aan de vaststelling van hetgeen tussen hen rechtens geldt (onder meer) ter voorkoming van onduidelijkheid over wat tussen hen rechtens geldt. En het voorkomen van onduidelijkheid bij een schadevaststelling is ook precies waar beide partijen belang bij hebben om tot een spoedige schadeafwikkeling te komen. Aldus wordt - zo bepaalt art. 7:960 BW - het indemniteitsbeginsel terzijde gesteld. Art. 7:960 BW is op grond van art. 7:963 lid 1 BW van dwingend recht. Van deze bepaling kan rechtens niet - bijvoorbeeld in polisvoorwaarden - worden afgeweken.

De waarde van de voortaxatie voor de verzekeringspraktijk wordt met deze korte zijstap eigenlijk tekort gedaan maar het gaat voor deze publicatie te ver om deze waarde uitvoerig te bespreken. Dit deelonderwerp kan alleen recht worden gedaan middels een aparte eigen publicatie over dit onderwerp.

De heer mr. H.W.J.M. Koch, *Global Account Director Executive Msc* bij Troostwijk Taxaties heeft de voortaxatie ex art. 7:960 BW als onderwerp voor zijn scriptie in het kader van zijn afstuderen voor de master Verzekeringkunde aan de UvA gekozen. Ondergetekende heeft het voorrecht genoten om het concept van deze scriptie 'De waarde van de voortaxatie' te mogen inzien. Hoewel nu nog toekomstmuziek verwijst ondergetekende alvast naar de definitieve versie van deze scriptie voor een verdere verdieping van de voortaxatie.

WANNEER IS ER SPRAKE VAN EEN VOORTAXATIE EX ART. 7:960 BW?

De waarde, het nut van de voortaxatie zit 'm dus in de zekerheid voor de verzekerde en verzekeraar in geval van schade. Voor een zakelijke verzekerde is deze zekerheid van belang omdat een schade de bedrijfscontinuïteit in gevaar kan brengen. Het is dan prettig te weten dat in geval van schade, een schadevergoeding wordt uitgekeerd waarmee het bedrijf ook kan worden gecontinueerd.

Conform het gebruik in de (beurs) brandmarkt wordt echter niet in dit belang voorzien in geval van bijvoorbeeld een 'waardebepaling'. Een waardebepaling wordt niet gezien als voortaxatie ex art. 7:960 BW met alle discussies van dien in geval van een schade. Maar is dit terecht? Want waarom zou een waardebepaling geen voortaxatie ex art. 7:960 BW zijn?

Om op deze vragen in te gaan, dient art. 7:960 BW nader te worden bekeken. Het artikel luidt als volgt: ...*De verzekerde zal krachtens de verzekering geen vergoeding ontvangen waardoor hij in een duidelijk voordeliger positie zou geraken. De vorige zin mist toepassing bij voorafgaande taxatie van de waarde van een zaak tot stand gekomen krachtens een aan een deskundige opgedragen beslissing of krachtens een beslissing van partijen overeenkomstig het advies van een deskundige...*

Art. 7:960 BW stelt slechts beperkte eisen aan een taxatie om als een taxatie conform art. 7:960 BW te worden gekwalificeerd.

Allereerst moet het gaan om een 'voorafgaande taxatie'. Met voorafgaand wordt bedoeld vóórdat de schade (het gedekt evenement) zich voordoet. Ten tweede moet de waarde van een (verzekerde) zaak tot stand zijn gekomen (zijn bepaald) door een aan een deskundige opgedragen beslissing of volgens een beslissing van partijen conform het advies van een deskundige. Met andere woorden, óf partijen vragen een deskundige om de waarde te bepalen en verbinden zich op voorhand aan datgene de deskundige bepaalt. Of partijen besluiten gezamenlijk tot een waarde die eerder door een deskundige is bepaald. Het gaat hier om de eis van het zich verbinden van partijen.

Ten slotte moet er sprake zijn van een deskundige die een waarde bepaalt. De vraag wie de 'deskundige' is, is door de Hoge Raad beantwoord in het arrest van 19-01-2001 (ECLI:NL:PHR:2001:AA9564; <https://uitspraken.rechtspraak.nl/inziendocument?id=ECLI:NL:PHR:2001:AA9564>), bekend als het zogeheten klavecimbel-arrest²

Een deskundige in de zin van art. 7:960 BW kan iedereen zijn die door partijen (verzekeraar en verzekeringnemer) is aangewezen om als deskundige te acteren en de waarde te bepalen.

ART. 7:960 BW EN DE WAARDEBEPALING

Gezien de eisen die art. 7:960 BW aan een taxatie stelt, kan de conclusie worden getrokken dat ook een waardebepaling voldoet aan deze eisen. Een waardebepaling kan strikt juridisch gezien dus een voortaxatie ex art. 7:960 BW zijn. Immers in geval van een waardebepaling bepaalt een veelal door verzekeraar geïnstrueerde derde (een professioneel en ervaren verzekeringstaxatiebureau) om de waarde van de verzekerde of te verzekeren zaken te bepalen. Deze derde legt de door hem bepaalde waarde schriftelijk (veelal verkort op 1 a 2 A4's) vast en informeert de verzekerde en verzekeraar over deze waarde. Als beide partijen zich akkoord verklaren met deze waarde en zich akkoord verklaren met het aanpassen van de verzekerde som op basis van deze vastgestelde waarde, wordt de polis overeenkomstig aangepast. Aldus is aan de drie hiervoor genoemde eisen van art. 7:960 BW voldaan.

Dat een waardebepaling ook daadwerkelijk als een taxatie ex art. 7:960 BW kan worden beschouwd en dat daaraan ook de rechtsgevolgen van art. 7:960 BW kunnen worden verbonden, volgt ook uit het recente arrest van het Gerechtshof Arnhem-Leeuwarden van 6 april 2021.

Het arrest van 6 april 2021 van het Gerechtshof Arnhem-Leeuwarden

In deze zaak sloot de verzekerde een verzekering waaronder onder meer de inventaris en goederen en het huurdersbelang werden verzekerd. De verzekering werd gesloten via een assurantietussenpersoon die de risico's onderbracht in de volmachtportefeuille van het aan haar gelieerde volmachtkantoor. De verzekerde gaf te kennen een 'pico bello' verzekeringsdekking te willen hebben. De assurantietussenpersoon zou hiervoor zorgen en in dat kader zou ook een taxateur langskomen voor een waardebepaling van de te verzekeren zaken. Want: dat zou in geval van schade veel gedoe voorkomen. Verzekerde wilde dat ook graag.



"Conform het gebruik in de (beurs) brandmarkt wordt echter niet in dit belang voorzien in geval van bijvoorbeeld een 'waardebepaling'. Een waardebepaling wordt niet gezien als voortaxatie ex art. 7:960 BW met alle discussies van dien in geval van een schade. Maar is dit terecht? Want waarom zou een waardebepaling geen voortaxatie ex art. 7:960 BW zijn?"

Het betreffende taxatiebureau schreef verzekerde aan om de taxatie aan te kondigen met onder meer de mededeling: "we stellen het van tevoren vast zodat er achteraf geen onduidelijkheid is". De taxateur kwam vervolgens langs en stelde zijn rapport op. Op basis van dit rapport werden de verzekerde sommen op de polisbladen verhoogd. Voorts werden op de polisbladen twee vaste taxatieclausules opgenomen. Deze twee vaste taxatieclausules bepaalden kort verwoord dat de uitgevoerde taxatie een vaste taxatie was, waarbij in geval van schade de als herbouwwaarde getaxeerde som zou gelden.

Enkele maanden na het bezoek van de taxateur ontstond brand in het door verzekerde gehuurde pand waardoor de inventaris en goederen nagenoeg verloren zijn gegaan en het pand zware schade opliep. De verzekerde maakte aanspraak op vergoeding van de schade op basis van de vaste taxatieclausules.

Dat was het moment waarop verzekeraars zich op het standpunt stelden dat de vaste taxatieclausules per vergissing op de polisbladen waren opgenomen. Volgens de verzekeraars was er geen sprake geweest van een 'voortaxatie' maar slechts van een 'waardebepaling' door de betreffende taxateur. De verzekerde kon daarom geen beroep doen op schadevergoeding op basis van de vaste taxatieclausules.

In eerste aanleg trok de verzekerde aan het kortste eind. De rechtbank oordeelde dat de verzekerde geen recht had op schadevergoeding op basis van de vaste taxatieclausules. Wat opvalt aan het eindvonnis (Rechtbank Gelderland, locatie Arnhem 5 juli 2018, ECLI: NL:RB-GEL:2018:2981; <https://uitspraken.rechtspraak.nl/inziendocument?id=ECLI:NL:RBGEL:2018:2981>) is dat de focus vooral lag op het hiervoor omschreven gebruik in de markt inhoudende dat een waardebepaling zoals hier werd uitgevoerd niet een taxatie ex art. 7:960 BW is. Daarbij werd door verzekeraars ook benadrukt dat de betreffende taxateur de opdracht had gekregen om een waardebepaling uit te voeren en niet een vaste taxatie. De betreffende taxateur bevestigde dit ook in een verklaring. De rechtbank kwam aldus tot het oordeel dat het niet de bedoeling was geweest van de verzekeraars om te verzekeren op basis van een taxatie ex art. 7:960 BW en dat de twee vaste taxatieclausules per vergissing op de polisbladen terecht waren gekomen. De clausules

²) Dit arrest is gewezen onder het oude verzekeringsrecht. Inhoudelijk stemt de nieuwe regeling overeen met het oude recht van art. 273 WvK, art. 274 WvK en art. 275 WvK (zie Wansink & Van Tiggele in T&C Burgerlijk Wetboek, art. 7:960 BW, aant. 4.).

waren geen onderdeel van de verzekeringsovereenkomst zodat de verzekerde hier geen beroep op kon doen.

In hoger beroep is deze discussie (mijns inziens terecht) vanuit een ander perspectief benaderd, namelijk het perspectief van wat verzekeraars en verzekerde mochten verwachten van de afgesloten verzekeringsdekking. Aldus niet alleen wat de verzekeraars hadden bedoeld, dan wel hadden willen overeenkomen. Daarbij was van belang dat de verzekerde een leek is op het gebied van verzekeringsovereenkomsten en verzekeringstaxaties. Op basis van het verzoek tot een *pico bello* dekking, het verzoek om een dekking op nieuwwaarde en de bevestiging van de volmacht dat met de taxatie alles werd vastgesteld om onduidelijkheid achteraf te voorkomen, werd bij verzekerde de indruk gewekt dat in geval van algehele schade de hoogte van de verzekeringsuitkering zou vaststaan.

Het Hof oordeelde dat verzekeraars onvoldoende hadden gesteld en/of bewezen dat de verzekerde had kunnen en moeten begrijpen dat de verzekeraars een fout hadden gemaakt in de polisopmaak en dat de vaste taxatieclausules niet op de polisbladen hadden mogen staan. Verzekeraars konden zich volgens het Hof – gezien de hiervoor genoemde omstandigheden - tegenover de verzekerde niet zonder meer beroepen op het ontbreken van hun wil om de vaste taxatieclausules niet van toepassing te verklaren op de polis.

Het Hof oordeelde aldus dat de vaste taxatieclausules onderdeel uitmaakten van de polis. Dat het hier een in de praktijk genoemde “waardebepaling” betref doet daar niet aan af. Het oordeel van het Hof op dit punt, maakt ook direct de waarde van een taxatie ex art. 7:960 BW duidelijk: (...) *Het Hof volgt verzekeraars ook niet in hun verweer dat niet van de vaste taxatie kan worden uitgegaan omdat verzekerde niet heeft gespecificeerd in hoeverre sprake is geweest van voor rekening van de huurder “aangebrachte veranderingen, verbeteringen en uitbreidingen, zoals centrale verwarming – keuken-, en sanitaire installaties, betimmeringen, parketvloeren, schuurtjes en schuttingen”. Toepasselijkheid van de vaste taxatieclausules brengt mee dat de taxatie van HDS als voortaxatie in*

de zin van art. 7:960 BW moet worden beschouwd. Op basis daarvan moet dus worden aangenomen dat de taxateur op het moment van taxatie bij verzekerde voor een bedrag van € 260.000 aan het in clause 968 bedoelde belang heeft aangetroffen en dat daarover geen nadere discussie meer zou worden gevoerd. Van een huurdersbelang ter hoogte van het in het taxatierapport genoemde bedrag gaat het hof dus uit. (...)” (onderstreping toegevoegd)

Kortom, ook een ‘waardebepaling’ kan worden aangemerkt als taxatie ex art. 7:960 BW met de daarbij behorende consequenties. Het arrest onderstreept voorts de hiervoor genoemde eis van art. 7:960 BW namelijk de wilsovereenstemming van partijen om zich te binden. Daarbij is niet alleen van belang wat de verzekeraars hebben beoogd en wat het gebruik (de opvatting) in de markt is, maar ook wat de verzekerde wilde en wat verzekeraar en ook zeker de verzekerde mochten begrijpen op basis van elkaar gedragingen en uitingen.

Het arrest maakt duidelijk dat het gebruik in de markt om een waarde-bepaling niet als voortaxatie te kwalificeren, niet zonder meer stand kan houden. Het belang van het informeren van de verzekerde door de verzekeraar over de verschillen tussen de verschillende taxatievormen en de beoogde (juridische) consequenties daarvan bij schade is door het Hof nog eens benadrukt. Hier ligt een belangrijke taak voor verzekeraar (en beursmakelaar of assurantiëttussenpersoon) om de verzekerde uitleg te geven over de verschillen tussen de verschillende vormen en de consequenties van elke vorm in geval van schade.

Kortom, de verschillende (commerciële) taxatierapporten kunnen juridische gelijk met elkaar worden gesteld, ondanks de verschillende vormen en variaties van taxatierapporten. Alleen de verzekeraar en verzekerde kunnen samen bepalen of een taxatie – in welke vorm en variatie dan ook – een voortaxatie ex art. 7:960 BW is. ■

Het arrest van het Gerechtshof Arnhem-Leeuwarden van 6 april 2021 is (nog) niet gepubliceerd. Geïnteresseerden kunnen een e-mail sturen naar martina.smit@mainportlawyers.com en vragen om een geanonimiseerde kopie te ontvangen..



MAINPLUS SCHADEHERSTEL

De effectieve partner in
natura schadeherstel
voor inboedel en opstal.



Jeanette Hadderingh (NIBE-SVV) en Wilco de Haan (RMiA) over het A-Actualiteitenprogramma dat nu beschikbaar is voor de gehele branche

“Gun jouw klant het beste advies”

Door verschraving van vakkennis, toenemende vergrijzing, snelle maatschappelijke en technologische ontwikkelingen, het gebruik van standaard polissen en de ‘harde markt’ is het actualiseren van vakkennis op Assurantie A-niveau onder verzekeraars en makelaars meer dan ooit nodig. De Stichting Assurantie Registratie (SAR) en NIBE-SVV, twee partijen met vakkennis hoog in het vaandel, hebben dit signaal opgepakt. In het vierde kwartaal van 2020 konden alle 500 bij de SAR ingeschreven RMiA’s (Register Makelaar in Assurantiën) het A-Actualiteitenprogramma, als onderdeel van een verplicht PE-programma, volgen. De opleiding is dit jaar ook beschikbaar voor niet-ingeschrevenen van de SAR, die hun vakkennis willen bijschaven op Assurantie A-niveau. Het programma is aangescherpt met actualiteiten. In onderstaand interview benadrukken Jeanette Hadderingh, directeur NIBE-SVV, en Wilco de Haan, voorzitter RMiA-bestuur en directeur Schouten Zekerheid, de komst én de urgentie van het A-Actualiteitenprogramma.

In het RMiA-bestuur ontstond het idee om naast de jaarlijks verplichte PE-bijeenkomsten een actualisatie van en een verdere verdieping in het assurantie A-kennisniveau aan te brengen. Dit als aanvulling op de praktische manier waarop in de PE-bijeenkomsten actuele ontwikkelingen in het vak en verdieping op specifieke onderwerpen aangeboden worden. Er bestond geen overkoepelend orgaan waar het mogelijk is om je Assurantie A-kennis actueel te houden. De behoefte aan actualisatie werd versterkt door het feit dat de verplichte Wft-PE-cyclus een minimaal wettelijk niveau heeft en als saai en droog wordt ervaren en volgens velen niet aansluit op de dagelijkse (zakelijke) adviespraktijk.

DÉ PARTIJ

NIBE-SVV bleek dé partij te zijn om deze wens van het RMiA-bestuur en de SAR te realiseren. De visie op vakmanschap van beide partijen sluit naadloos op elkaar aan: *‘Kwalitatief goede diensten aanbieden in de gehele financiële sector. Actuele vakkennis naar een zo hoog mogelijk niveau tillen en houden op een toegankelijke en plezierige wijze, gericht op de dagelijkse praktijk. Actuele vakkennis is één van de fundamenten onder het vakmanschap van de zakelijke verzekeringsadviseur.’*

De inhoud van het A-Actualiteitenprogramma is tot stand gekomen na inventarisatie van de actualiteiten over de afgelopen vijf jaar op Assurantie A-niveau. Het RMiA-bestuur heeft vervolgens een lijst opgesteld met onderwerpen. Hieraan is een aantal nieuwe actuele thema’s toegevoegd door NIBE-SVV zoals cyberrisico’s, het klimaat en technologische ontwikkelingen. Vervolgens zijn de thema’s gerubriceerd in modules van het Assurantie-A diploma: Algemeen, Brand, Transport, Varia en Inkomen (A-Leven is niet verplicht voor de RMiA’s). De onderwerpen hebben een theoretische ondergrond met een praktische insteek. Er is veel aandacht besteed om lastige onderwerpen toegankelijk te maken zonder al te veel juridische aspecten en vooral gericht op de praktijk.

LIEFDE VOOR HET VERZEKERINGSVAK

Vanaf dit jaar is het A-Actualiteitenprogramma beschikbaar voor heel ‘verzekering-minnend Nederland’. Voor iedereen die zijn of haar



Jeanette Hadderingh: “Met het A-Actualiteitenprogramma polijst je je vakmanschap en kun je van toegevoegde waarde zijn. Dat is vandaag de dag harder nodig dan ooit.”

vakkennis op een bovenwettelijk hoog niveau wil krijgen en houden. “Door veel werkgevers wordt het Wft-niveau als voldoende gezien, wat in feite een minimum is. Het is immers gebaseerd op het beginnend beroepsprofiel van de adviseur. Door de verschraving van vakkennis, de toenemende vergrijzing, de snelle technologische ontwikkelingen en de ‘harde markt’ die maakt dat het onderbrengen van bepaalde risico’s lastig is, is verdieping in en actualisatie van vakkennis een *must*”, aldus Hadderingh.

“A-Actualiteiten moet bij eenieder die werkt in de zakelijke en grootzakelijke markt in de gereedschapskist zitten of je nu makelaar of

verzekeraar bent. Je kunt je klanten niet goed adviseren als je de vak-kennis niet beheerst. Zeker in de huidige 'harde markt' moet je advies goed zijn", vult De Haan aan. "Het is zo'n mooi, boeiend, gevarieerd en interessant vak. Zeker niet saai, tenslotte moeten nieuwe risico's verze-kerd kunnen worden en heb je heel ondernemend Nederland als klant. Lees het theorieboek A-Actualiteiten en de Beursbengel er maar op na."

INHOUD PROGRAMMA

Het A-Actualiteitenprogramma bestaat uit een e-learning met een oefentoets na elk onderdeel, een theorieboek en een eindtoets. De deelnemers ontvangen, na het met een voldoende afsluiten van de eindtoets, een certificaat. Voor de meer dan 500 RMiA's werd de e-learning afgesloten met een digitale workshop, waarin interactie ontstond en vragen gesteld werden over praktijkvoorbeelden. Veel RMiA's reageerden enthousiast na het volgen van het A-Actualiteitenprogramma. Zij waren verrast door de actuele onderwerpen, de praktijkgerichtheid en het niveau van het programma.

Uit recent onderzoek door NIBE-SVV via een klantenpanel is gebleken dat er nog steeds behoefte is aan een theorieboek. Het klinkt ouderwets, maar mensen vinden het fijn om onderwerpen terug te zoeken en te lezen. De e-learning en het theorieboek versterken elkaar. "De diverse leerstijlen vergroten het leerelement en maken de opleiding aantrekkelijk", vertelt Haddingh. "In de afgelopen vijf jaar in de financiële dienstverlening heb ik zo vaak 'vakidioten' ontmoet wiens ogen direct begonnen te glimmen als zij met elkaar in gesprek gingen over het vak. Want een vak is het. We streven deze liefde voor het vak na."



Wilco de Haan: "Erkenning voor hoe mooi het assurantievak is en wat de adviseur ervoor doet en ook laat"

BRANCHEDIPLOMA'S EN NIEUWE OPLEIDINGEN

De RMiA's zijn de voorlopers en innovators van het A-Actualiteitenprogramma. Het verheugt Haddingh dat alle mensen werkzaam in de financiële dienstverlening het A-Actualiteitenprogramma vanaf 2021 kunnen volgen om zo bij te dragen aan het vakmanschap in de gehele verzekeringsbranche. "Met het A-Actualiteitenprogramma polijst je je vakmanschap en kun je van toegevoegde waarde zijn. Dat is vandaag de dag harder nodig dan ooit."

Wie nog extra verdieping wil aanbrengen in zijn/haar kennisniveau kan ook branchediploma's halen. Deze modules worden gegeven door docenten uit de praktijk en de deelnemers moeten met de leerstof aan de slag. Op de middag van afname van dit interview valt bij De Haan een envelop op de deurmat van NIBE-SVV met zijn branchediploma Transport. "Onderschat de lading van een NIBE-SVV diploma niet. Trots op het diploma. Trots op het ambacht. De assurantiebranche heeft geen wetgever nodig om het kennisniveau op peil te houden. Dat regelen we met elkaar. Hoe meer kennis, hoe leuker het assurantievak wordt, omdat je het vak steeds beter begrijpt en elk detail kent", vindt De Haan.

Een voorbeeld van een actuele opleiding van NIBE-SVV is 'Digitaal adviseren'. "In de dagelijkse adviespraktijk in coronatijd worstelt iedereen met de vraag hoe je een digitaal klantadviesgesprek voert en wat je hiervoor nodig hebt. Fijn dat NIBE-SVV hierop inspeelt", aldus De Haan.

VOOR HET BESTE ADVIES VOOR DE KLANT

De Haan moet er niet aan denken dat je jouw klanten niet het beste advies kunt geven. "Bij het beste advies is kennis op hoog niveau een vereiste. Vaak gaan we er vanuit dat een eindklant wel weet welke risico's zijn



“Samenwerking smaakt naar meer”

De samenwerking tussen de SAR en NIBE-SVV smaakt naar meer en stopt niet bij deze ene co-creatie van het A-Actualiteitenprogramma. Met elkaar ontwikkelen zij meer nieuwe programma's. Welke dat zijn en hoe deze eruit gaan zien, volgt in de loop van dit jaar.



bedrijf loopt. Niets is minder waar. De eindklant heeft behoefte aan deskundig advies, zodat hij kan beslissen welke risico's verzekerd moeten worden. Voor het beste advies voor je klant heb je vakkennis nodig.”

NIBE SVV
OPLEIDER VOOR
DE FINANCIËLE
DIENSTVERLENING

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

De financiële sector is essentieel in onze samenleving: zonder hypotheek geen huis; met de juiste verzekering kun je ondernemen; met je pensioen geniet je van je oude dag. De vakmensen in de sector maken het verschil. Haddingh is trots dat zij samen met het hele team van NIBE-SVV een bijdrage levert aan mensen met liefde voor het assurantievak en die ontwikkelingen in risicomanagement op de voet volgen. Voor het webinar 'Klimaatverandering, een kwestie van goed risicomanagement?' hebben zich meer dan 500 mensen aangemeld. De impact van klimaatrisico's op de financiële dienstverlening is een van de actuele thema's die je bij NIBE-SVV kunt volgen.

De Haan vindt het eigenlijk 'zelfkastijding' dat de RMiA zichzelf oplegt om de beste te zijn voor de eindklant. De SAR is een club van vrijwilligers. De bestuursleden zetten zich onbezoldigd in naast hun baan in de assurantiebranche. Hij wil daarom graag een compliment maken aan alle bestuursleden. Bovendien is het zijn wens, dat het imago van de assurantiebranche verandert. Zodat wanneer we weer op verjaardagsvisite kunnen en mensen vragen wat voor werk hij of zij doet, men niet het hoofd wegdraait, maar erkent hoe mooi het assurantievak is én wat de adviseur ervoor doet en ook voor laat. ■



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



Het RMiA is dé erkenningsregeling voor makelaars en adviseurs in assurantiën; de zeer ervaren en hoogopgeleide allround verzekeringsprofessional. De doelstelling van het RMiA is om de kwaliteit van het verzekeringsadvies aan ondernemers en particulieren op een hoog niveau te brengen en te houden. Hiertoe zijn inhoudelijke en professionele criteria vastgesteld waaraan een RMiA moet voldoen. Deze worden onderhouden door een jaarlijks systeem van bovenwettelijke permanente educatie.

Helen Taylor Parkins en Corine Hoekstra reageren namens het RPA en Blom Veugelers Zuiderman Advocaten op internetconsultatie Wet Toekomst Pensioenen

“Meer aandacht en bewustzijn wenselijk bij politiek en wetgever voor verzekerde regelingen en PPI's; werkgevers én werknemers worden met een probleem opgezadeld omdat elders een probleem opgelost moet worden”



Waarschuwen voor het risico van pensioenarmoede, met name bij jongere werknemers, en voor meer 'witte vlekken' en bij de politiek en wetgever meer aandacht vragen voor de verzekerde pensioenregelingen en Premie Pensioen Instellingen (PPI's). Dat waren de primaire drijfveren voor beroepsorganisatie RPA (Register Pensioenadviseur) om samen met het in het pensioenrecht gespecialiseerde advocatenkantoor Blom Veugelers Zuiderman Advocaten door middel van een consultatiedocument te reageren op de internetconsultatie Wet Toekomst Pensioenen van het Ministerie van Sociale zaken en Werkgelegenheid. In onderstaand artikel lichten RPA-voorzitter Helen Taylor Parkins en advocaat Corine Hoekstra hun uitgebreide reactie toe. “We zijn tevreden als we bij onze politieke en wetgevende stakeholders gehoor vinden voor onze standpunten en er duidelijke wetgeving komt op pensioengebied.”

Bij Helen Taylor Parkins zit, zoals zij het zelf aangeeft, 'pensioen in het bloed'. Als eerste vrouwelijk pensioenadviseur bezocht zij al op haar 23e bedrijven voor pensioenadvies en -begeleiding en werd, na een onderbreking van 13 jaar, twee decennia geleden herintreder. Zij runt vanuit Rotterdam onder de naam Taylor Xpertise haar eigen adviesbureau op het gebied van pensioen, *employee benefits* en *life events* en is daarnaast als freelancer actief bij J.H. van Duuren assurantie-adviseurs voor *employee benefits*. Sinds september 2019 vervult zij de functie van



Helen Taylor Parkins: “Werkgevers met een pensioenregeling bij verzekeraars en PPI's worden nu met een oplossing van een probleem opgezadeld dat elders bestaat. Let wel: Het gaat hier om 20% van het Nederlandse pensioengeld! Dáár wordt nu een probleem gecreëerd. Deze problematiek kan worden voorkomen door regelingen met progressieve premies voor zowel huidige als nieuwe werknemers te blijven faciliteren.”

Verzekerde pensioenregelingen en PPI's blijven in de gehele pensioendiscussie onderbelicht maar hebben wel een marktaandeel van zo'n 20%

voorzitter van het RPA. "Omdat ik graag iets wil terugdoen voor ons mooie pensioenvak."

Corine Hoekstra is sinds 1998 werkzaam in het pensioenmetier. Aanvankelijk hield zij zich vooral bezig met pensioencommunicatie (bij Pensioenwegwijzer) en daarna werkte zij gedurende negen jaar als pensioenjurist bij Bergamin Pensioenrechtadvies. Inmiddels is zij ruim 5,5 jaar actief als advocaat bij Blom Veugelers Zuiderman Advocaten op 'kantoor Rotterdam'. Het bureau richt zich met 12 medewerkers, waaronder zeven advocaten, uitsluitend op het pensioenrecht en is daarmee een van de grotere kantoren in deze niche.

GEZAMENLIJKE REACTIE

Behalve uit Helen en Corine bestond de RPA-werkgroep die zich bezig heeft gehouden met de enquête onder de leden en aansluitend met het opstellen van het consultatiedocument uit bestuurslid Caspar de Waard (Schouten Zekerheid). Hierbij waren ook de oud-bestuursleden Martijn Visser (Laater), Harry Hoogmoed (Hoogmoed Pensioenadvies) en Renato Lombardini (Lombardini Pensioenconsultancy) betrokken, alsmede Dick Mollema (Mollema Pensioen Consultancy).

Helen en Corine benadrukken los van elkaar dat RPA en Blom Veugelers Zuiderman Advocaten bewust hebben gekozen voor een gezamenlijke reactie op de internetconsultatie 'Wet Toekomst Pensioenen'. Eerstgenoemde licht toe: "Als RPA zien wij het als een voordeel als de reactie vanuit verschillende invalshoeken wordt belicht: verzekeringstechnisch en juridisch. Bovendien weten twee meer dan één en sta je samen sterker." De advocaat sluit zich daarbij volmondig aan. "Het RPA kijkt vooral naar de wetgeving vanuit haar adviespraktijk, wij vanuit het juridisch perspectief. In die zin vullen wij elkaar goed aan. Bij een pensioenregeling bestaat nu eenmaal altijd de kans dat het anders loopt dan verwacht en dan is het goed dat de regeling - en eventuele wijzigingen daarop - juridisch goed in elkaar steekt. Dat verkleint bovendien de kans op toekomstige geschillen."

AANDACHT VRAGEN BIJ POLITIEK EN WETGEVERS

Waarom vonden jullie het eigenlijk nodig om te reageren richting de opstellers van de internetconsultatie. Helen licht toe: "De belangrijkste reden is om namens onze achterban, de Register Pensioenadviseurs, bij de politiek en wetgevers aandacht te vragen voor de verzekerde pensioenregelingen en PPI's, die in de gehele pensioendiscussie onderbelicht blijven maar wel een marktaandeel hebben van zo'n 20%. Mede



Corine Hoekstra: "Er moet duidelijke wetgeving komen, met name voor wat betreft het overgangsrecht. Ter voorkoming van discussies, vragen wij om wet- en regelgeving, waarin duidelijk wordt welke mogelijkheden en eventuele beperkingen er voor progressieve premies zijn en een toelichting hoe afwijkende premiestaffels zich verhouden tot gelijke behandelingswetgeving. En last but not least, probeer het allemaal niet te complex te maken."

hierdoor vreezen we in de (nabije) toekomst pensioenarmoede, met name voor jongere werknemers, die niet (meer) verzekerd zijn bij een pensioenfonds."

Corine zegt in aanvulling hierop verheugd te zijn met de invoering van een uniform partnerbegrip en het diensttijdonafhankelijk nabestaandenpensioen. "Wij hebben echter zorgen over de verdeling van het rendement bij pensioenfondsen, de te bereiken pensioenen bij pensioenverzekeraars en Premie Pensioen Instellingen (PPI's), wetgeving voor het overgangsrecht, de begeleiding van werkgevers bij de wijzigingen van pensioenregelingen en de pensioeninkoop op pensioendatum."

NIET ONNODIG AANPASSEN

Veel pensioenfondsen kunnen volgens Helen en Corine hun pensioenbelofte van een geïndexeerde middelloonregeling niet waarmaken vanwege de dalende rente in het laatste decennium. De oplossing die nu door de nieuwe wet voor pensioenfondsen wordt aangedragen wordt zoveel als mogelijk gekopieerd naar de markt van pensioen-

Blijf af van de verzekerde regelingen, want die zijn goed geregeld

Werkgever, zorg voor een goede, duidelijke communicatie naar je medewerkers toe. Dat voorkomt later mogelijk vervelende (juridische) geschillen

verzekeraars en PPI's. "Kortom, werkgevers met een pensioenregeling bij verzekeraars en PPI's worden nu met een oplossing van een probleem opgezadeld dat elders bestaat. Let wel: Het gaat hier om 20% van het Nederlandse pensioengeld! Dáár wordt nu een probleem gecreëerd. Deze problematiek kan worden voorkomen door regelingen met progressieve premies voor zowel huidige- als nieuwe werknemers te blijven faciliteren", verwoordt Helen haar punt van kritiek.

"Wij missen het benodigde draagvlak van de samenleving als één van de doelstellingen van het nieuwe pensioenstelsel", vindt Corine. "Daardoor wordt voor pensioenfondsen een veel te complex verdelingssysteem mogelijk gemaakt, wat deelnemers niet zullen begrijpen waardoor draagvlak voor het pensioenstelsel niet bereikt wordt. De oplossing die voor pensioenfondsen wordt aangedragen verlegt naar onze mening de discussie van te lage dekkinggraden naar een discussie over de verdeling van het beleggingsrendement. Met de nieuwe regels blijft het mogelijk om de pensioengerechtigden te ontzien in geval van slechte beleggingsresultaten wat neerkomt op het verleggen van de problemen naar de jongere deelnemers. Dit ondergraaft de beoogde transparantie zoals op de website van het Ministerie van SZW staat genoemd."

PENSIOENARMOEDE

Het grootste punt van kritiek van beide pensioenspecialisten is hun vrees voor pensioenarmoede, met name voor jongere werknemers." Corine daarover: "Werknemers die nu een premieregeling of verzekerde middelloonregeling met een progressieve premie hebben, mogen deze houden. Nieuwe werknemers krijgen een leeftijdsonafhankelijke premie. Werkgevers hebben dan twee verschillende pensioenregelingen, terwijl veel werkgevers bij voorkeur gelijke arbeidsvoorwaarden aanbieden."

Helen haakt aan: "Indien voor bestaande werknemers de stijgende staffel blijft bestaan, zal voor de nieuwe -veelal jonge- werknemers in de eerste jaren wellicht meer premie ter beschikking worden gesteld dan voor werknemers met dezelfde leeftijd die al in dienst waren. De pensioenopbouw tot pensioendatum zal in de toekomst echter lager zijn, omdat het premiepercentage voor nieuwe werknemers niet stijgt. Voor oudere werknemers die nieuw in dienst komen geldt een lagere beschikbare premie. Ook zij zullen minder pensioen opbouwen. Geen enkele ondernemer zit te wachten op deze combinatie van factoren. Daar komt een compensatie van achtergestelde werknemers nog bovenop."

Zij vervolgt: "Het alternatief is een budgetneutrale overstap voor alle werknemers van de oude situatie met een progressieve premie naar de nieuwe situatie met een leeftijdsonafhankelijke premie en gelijke arbeidsvoorwaarden voor alle werknemers. Budgetneutraliteit wordt alleen bereikt als gekozen wordt voor het laagste percentage van de premiestaffel uit de bestaande regeling. Met de nieuwe regeling bouwen deelnemers -uiteraard afhankelijk van de hoogte van de staffel en het beleggingsresultaat- nog maar een ouderdomspensioen van circa 20% van de laatste pensioengrondslag op, terwijl ze voor die tijd wellicht een staffel met een ambitieniveau van 75% van de gemiddelde pensioengrondslag hadden. In ieder geval wordt in praktische zin vrijwel nooit voldaan aan de randvoorwaarde dat hetzelfde pensioenniveau wordt gehaald."

Het overgangsrecht (artikel 220e PW) lost dit probleem niet op, benadrukt Corine. "Wij voorzien een risico dat nieuwe werknemers in dat geval een pensioenregeling aangeboden krijgen met een minimale leeftijdsonafhankelijke premie om te voorkomen dat - met name jongere werknemers - een hogere pensioenpremie krijgen dan bestaande werknemers van dezelfde leeftijd. Dit kan vervolgens weer leiden tot

De uitkomsten van de RPA-enquête

Voorafgaande aan haar reactie op de internetconsultatie Wet Toekomst Pensioenen heeft het RPA een enquête gehouden onder de 125 leden van de beroepsorganisatie. De voornaamste uitkomsten waren:

1. 68% verwacht dat pensioenregelingen worden versoberd als er een overgang naar een leeftijdsonafhankelijke premie verplicht wordt gesteld;
2. 70% verwacht dat de arbeidsmobiliteit van oudere werknemers met een progressieve premie wordt belemmerd;
3. 84% vindt dat er meer transparantie en toezicht moet komen op de tarieven van direct ingaande pensioenen;
4. 84% pleit voor tenminste een tweede keuzemoment voor het beleggingsrisico bij direct ingaand pensioen;
5. 94% vindt dat kosten voor pensioenadvies voor iedereen fiscaal aftrekbaar moeten zijn, gegeven het belang dat er in onze samenleving aan wordt gehecht;
6. Witte vlekken worden groter: Steeds meer bedrijven en ZZP-ers zien af van het sluiten van een pensioenregeling. Werknemers met een 'pensioenbonus' om zelf hun pensioen te regelen maken daar zelden of nooit gebruik van. Dit heeft niet alleen gevolgen voor de pensioenopbouw, maar met name ook voor de financiële situatie van een gezin als gevolg van overlijden. Zelf een partnerpensioen regelen is beperkt mogelijk en erg duur en dan hebben we het nog niet over de eventuele problemen met medische acceptatie. Waarom geen minimale pensioenplicht?

discussies over (indirect) leeftijdsonderscheid tussen de groep nieuwe werknemers enerzijds en werknemers die gebruik maken van het overgangsrecht anderzijds. Deze problematiek kan worden voorkomen door regelingen met progressieve premies voor zowel huidige- als nieuwe werknemers te blijven faciliteren. Werkgevers kunnen natuurlijk vrijwillig kiezen voor een regeling met een leeftijdsonafhankelijke premie. Indien gevreesd wordt voor fiscale bovenmatigheid kan op pensioendatum een *event*-toets worden uitgevoerd."

ADVIES AAN POLITIEK, WETGEVER EN WERKGEVERS

Over het antwoord op de vraag welk advies zij aan de politiek en overheid/ wetgever zouden willen meegeven met betrekking tot de nieuwe pensioenwet, hoeven Helen en Corine niet lang na te denken. "Blijf af van de verzekerde regelingen, want die zijn goed geregeld. Veroorzaak daarom geen problemen door de regels voor pensioenfondsen door te trekken naar de verzekerde regelingen/PPI's. Deze hebben namelijk niets te maken met lage dekkinggraden, het niet verlenen van eventuele indexaties of het korten op pensioenen."

De transitie kan volgens hen werkgevers geld kosten. "Veel geld en bovendien geld dat men zeker in deze tijd vaak beter kan gebruiken. En dat terwijl het de pensioenuitkomsten voor de deelnemers beslist niet beter of transparanter maakt, integendeel! Bovendien introduceert de invoering van een vlakke premie problemen voor werkgevers met deze regelingen. Werkgevers die geen acute stijging van pensioenlasten willen, worden gedwongen de pensioenregeling aanzienlijk te versoberen met alle gevolgen van dien."

En welk advies hebben jullie in petto voor werkgevers? Helen: "Regel het pensioen van je werknemers goed, met name via een professionele en onafhankelijke (Wft)pensioenadviseur. Geef de (Wft)pensioenadviseur hierbij een duidelijke, wettelijke rol en zorg daarbij voor een goede, duidelijke communicatie hieromtrent naar je medewerkers toe. Dat voorkomt later mogelijk vervelende (juridische) geschillen over het verschil tussen de gewekte pensioenverwachting en de gerealiseerde pensioenuitkomsten als er geen gedegen pensioenadvies aan werkgevers en werknemers wordt gegeven." Corine raadt werkgevers daarnaast aan de bestaande regelingen tijdig aan te passen aan de nieuwe wet- en regelgeving. Wacht daarmee niet tot 2025 maar kijk nu al wat de mogelijkheden zijn."

WANNEER TEVREDEN?

Tot slot, wanneer zijn jullie tevreden? "Als we gehoor vinden voor onze standpunten met betrekking tot de Wet Toekomst Pensioenen en de verzekerde regelingen en PPI's bij onze *stakeholders*", antwoordt Helen prompt. "Dat er in de politiek, wetgevende macht en andere bij de pensioenmarkt betrokken partijen meer bewustwording komt over het bestaan, de mogelijkheden en voordelen van verzekerde pensioenregelingen en PPI's, die, zoals eerder aangegeven, momenteel een aandeel hebben van ongeveer 20%. Immers, nu wordt het gehele pensioensysteem geënt op pensioenfondsen."

Werkgevers, pas de bestaande regelingen tijdig aan de nieuwe wet- en regelgeving aan. Wacht daarmee niet tot 2025 maar kijk nu al wat de mogelijkheden zijn

Corine vult aan: "Er moet duidelijke wetgeving komen, met name voor wat betreft het overgangsrecht. Ter voorkoming van discussies, vragen wij wet- en regelgeving, waarin duidelijk wordt welke mogelijkheden en eventuele beperkingen er voor progressieve premies zijn en een toelichting hoe afwijkende premiestaffels zich verhouden tot gelijke behandelingswetgeving. En *last but not least*, probeer het allemaal niet te complex te maken." De RPA-voorzitter sluit zich daarbij volmondig aan. "Verander niet te veel aan het pensioensysteem, want dat is deze eeuw, onder meer met betrekking tot 'Witteveen' al teveel gebeurd. Kortom, breng de rust terug in het pensioensysteem en daarmee in het vertrouwen van de consument."

Helen besluit met de woorden: "Op dit moment kun je voor het opgebouwde pensioenkapitaal op de pensioendatum vanwege de lage rente een zeer lage gegarandeerde levenslange uitkering kopen met een factor van ongeveer 25 (was "vroeger" 16,17). Dit is ook een punt dat onze volle aandacht heeft. Het is geld van de deelnemer en die wordt beperkt om de uitvoerder zelf te kiezen, zeker als hij een variabel pensioen wil en bij een pensioenfonds zit. Als het stelsel dan toch op zijn kop gaat, dan is dit wel een punt om een en ander zodanig te regelen dat de deelnemer maximale vrijheid én ondersteuning (advies) krijgt én met name ook kan kiezen voor een uitkering die maximaal 20 of 25 jaar loopt, zoals dat nu bij lijfrente het geval is. Denk hierbij bijvoorbeeld aan een uitkerende pensioenrekening in het verlengde van de uitkerende lijfrenterekening." ■

Het volledige consultatiedocument dat het RPA heeft opgesteld in nauw overleg met Blom Veugelers Zuiderman Advocaten (BVZA) vindt u hier: <https://lnkd.in/dgYE-U7>

Michel Amptmeijer en Gerard van Engelenburg over twaalf jaar MainPlus

“We durven te stellen dat we inmiddels het verschil maken in de markt voor het schadeherstel in natura”

Iets meer dan twaalf jaar geleden presenteerde MainPlus Schadeherstel (<https://ap.lc/IETB8>) zich als nieuwkomer in de verzekerings- en schaderegelingsmarkt. Het bedrijf zette zich neer als procesregisseur in het natura schadeherstel met een onderscheidend businessmodel en een transparante prijsstelling: een vast bedrag per schade en geen opslag op de kosten van de schadehersteller. “Wij nemen taken over van onze herstellpartners en opdrachtgevers -verzekeraars en volmachten - zodat zij zich volledig kunnen focussen op hun core business en kwaliteiten. Op die manier realiseren we een besparing op kosten en schadelast. Dat zorgt voor een hogere klanttevredenheid”, vertellen algemeen directeur Michel Amptmeijer en commercieel directeur Gerard van Engelenburg. Amptmeijer: “Ik durf te stellen dat we inmiddels het verschil maken in de markt voor het naturaherstel.”

Van de twee directeuren is Van Engelenburg in de verzekerings- en schaderegelingswereld het meest bekend, waarin hij inmiddels 25 jaar actief is. Zo werkte hij onder meer bij NN, Delta Lloyd (o.a. als manager Expertise Service Center) en RGN (als algemeen directeur). Sinds 2017 is hij werkzaam bij MainPlus Schadeherstel, eerst als manager Schadeherstel en sinds vorig jaar december als commercieel directeur.

Amptmeijer zit al 35 jaar in de wereld van het vastgoedbeheer, onderhoud, facilitymanagement en inkoop. Hij werkte onder meer voor TUI, KLM en Hooge Huys/SNS Reaal. Zo'n 15 jaar geleden kreeg hij het idee om op commerciële basis vastgoedeigenaren, woningbouwcorporaties en VE's innovatief te gaan ontzorgen op het gebied van onderhoud. “Daar is uiteindelijk ook MainPlus Schadeherstel uit voortgekomen. MainPlus heeft, ter ondersteuning van het gehele proces van opdrachtgever tot en met bewoner/verzekerde, het softwareplatform MainFlow ontwikkeld. De reden: er was simpelweg nog geen passende software op de markt beschikbaar. Vervolgens kregen we vanuit één van onze klanten - Delta Lloyd - het verzoek of we voor hen hetzelfde konden doen op het gebied van schadeherstel. De rest is geschiedenis. Inmiddels nemen de werkzaamheden gestaag toe en vervullen we voor een elftal verzekeringsbedrijven en volmachten de regierol in het schadeherstel. Dat zijn op dit moment: ABN Amro Verzekeringen, Ansva Idea, ANWB, Gouda & Bredius, NN, Ohra, Reaal, Turien en Co, Unigarant Verzekeringen, VCN, NowGo en VVAA Schadeverzekeringen. En binnenkort kunnen we een aantal nieuwe opdrachtgevers bekendmaken.”

SNELHEID EN KWALITEIT

Vanuit het kantoor in Rijswijk (bij Den Haag) worden de werkzaamheden verricht door een snelgroeiend team van inmiddels 25 schadeprofessionals. Zij werken volgens het in de praktijk bewezen '7-stappen plan' (<https://ap.lc/93IKQ>). Inmiddels behandelen zij voor een gestaag groeiend aantal opdrachtgevers een flink aantal schades en de ambitie is om uiteindelijk door te groeien naar zo'n 20.000 tot 25.000 schade-dossiers op jaarbasis. “Snelheid, kostenbeheersing en kwaliteit vormen daarbij de sleutelwoorden”, benadrukt Amptmeijer.

“Onze medewerkers beschikken stuk voor stuk over ervaring op hun vakgebied en zorgen ervoor dat er direct een afspraak gemaakt wordt



Michel Amptmeijer: “Door onze aanpak, afspraken en controle op werkzaamheden en facturen, weten we tot 20% te besparen in de herstelkosten van de opdrachtgever. Overigens gaat dit niet ten koste van de klanttevredenheid. Die is met het rapportcijfer 8,7 gewoonweg meer dan goed te noemen.”

met de verzekerde. De verzekerde weet dus direct wanneer de herstellpartner komt. Niet minder belangrijk is dat eenieder gevoel heeft over wat er bij een schade 'achter de voordeur' leeft en precies weet wat een gedupeerde in zo'n situatie verlangt. Wij drukken onze schadebehandelaars dan ook op het hart om elke gedupeerde bij een schade precies zo te behandelen zoals zij dat zelf zouden willen.”

De algemeen directeur vervolgt: “Samen zorgen wij ervoor dat elk dossier snel en efficiënt wordt afgehandeld. Dat wordt mede mogelijk gemaakt door ons geavanceerde softwaresysteem MainFlow. Dat is een virtuele desk waarmee alle betrokkenen inzicht hebben in de aard van de schade, onze bevindingen en de manier waarop we de schade oplossen. Je kunt er bijvoorbeeld een offerte vinden en foto's van de schade. Door onze integrale werkwijze kunnen we gedupeerde klanten van onze opdrachtgevers écht helpen, terwijl zij daar zelf geen omkijken naar hebben.”

LANDELIJK NETWERK AAN SCHADEHERSTELLERS

De snelle en kwalitatief hoogwaardige dienstverlening wordt volgens Van Engelenburg ingevuld door het landelijke netwerk van inmiddels

ongeveer zestig schadeherstellers, waaronder bouwkundige herstelbedrijven, interieur- en inventaris herstelbedrijven, reconditioneringsbedrijven, lekdetectiespecialisten en parketteurs. Zij doen hun specifieke werkzaamheden in een bepaald postcodegebied.

“Zij vormen het verlengstuk van onze dienstverlening aan onze opdrachtgevers en hun klanten. Onze ketenpartners worden geselecteerd op een groot aantal aspecten. Zo moeten zij in bezit zijn van een VCA-certificaat (Veiligheid, Gezondheid en Milieu), 24/7 bereikbaar zijn en klantgerichtheid en duurzaamheid hoog in het vaandel hebben staan. Zo dienen ze over het label GroenGedaan te beschikken van stichting Duurzaam. Dat is een initiatief van verzekeringsmaatschappijen, *fleetowners*, de ANWB, gemeenten, woningcoöperaties, leasemaatschappijen en de overheid. Bij voorkeur is de directeur-grotaandeelhouder (DGA) nog in het bedrijf actief en dient zij alle disciplines in huis te hebben voor de schades waarvoor ze wordt ingeschakeld. Kortom, in feite moeten zij ook over het MainPlus-DNA beschikken met dezelfde werketos en klantgerichte opstelling.”

Van Engelenburg geeft daarnaast aan dat het uitgevoerde werk van de schadeherstelbedrijven continu gemonitord wordt, zowel kwalitatief als financieel. “We controleren daarbij alle offertes. We hebben het volste vertrouwen in onze schadeherstellers, want we zijn niet voor niets een samenwerking aangegaan. En dat blijkt terecht, want ons herstelnetwerk is door de jaren heen behoorlijk stabiel gebleven, wat bewijst dat alle partijen content zijn met de huidige samenwerking. Uiteraard blijven we wel alert. Mocht een schadehersteller zich toch niet aan de afspraken houden, dan volgt een waarschuwing. Bij een eventuele tweede misstap moeten we de samenwerking helaas beëindigen”, zegt Van Engelenburg, volgens wie het in het verleden een keer is voorgekomen is dat om die reden afscheid is genomen van een herstelpartner. “Ook het omgekeerde kan voorkomen: dat een herstelpartner om wat voor reden ook afscheid van ons neemt, omdat de samenwerking niet bracht wat ervan verwacht werd.”

ONDSCHIEDENDE AANPAK

Binnen de wereld van het schadeherstel neemt MainPlus een onderscheidende positie in. Amptmeijer licht toe: “Door onze inzet nemen we zowel opdrachtgever als herstelpartner werk uit handen. We zorgen ervoor dat ze zich voor de volle honderd procent kunnen richten op hun kerntaken, we nemen de volledige regie op het herstel uit handen. Extra kosten brengt dat niet met zich mee. Integendeel, we passen op de portemonnee van de opdrachtgever, omdat we geen verdienmodel hebben op het herstel. Juist vanuit onze onafhankelijkheid naar de herstelpartners toe, kunnen we voor onze opdrachtgevers borgen dat zij de juiste prijs betalen. Daarmee zijn we de enige in Nederland.” “Met dank aan onze aanpak, afspraken en controle op werkzaamheden en facturen, weten we tot 20% te besparen in de herstelkosten van de opdrachtgever. Overigens gaat dit niet ten koste van de klanttevredenheid. Die is met het rapportcijfer 8,7 gewoonweg meer dan goed te noemen”, vervolgt de algemeen directeur, volgens wie met opdrachtgevers behalve over de schadelast ook KPI's worden afgesproken over klanttevredenheid en de financiële en procesdoelstellingen.

Ook op een ander vlak wijkt het bedrijf volgens hem af van hetgeen gebruikelijk is in de markt: de transparante prijsstelling. Van Engelenburg: “Wij willen geen enkel financieel belang hebben bij het werk van onze



Gerard van Engelenburg: “Wij willen geen enkel financieel belang hebben bij het werk van onze herstelpartners. Daarom brengen wij opdrachtgevers ‘1 op 1’ de factuur van schadeherstellers in rekening, die overigens wel door ons kritisch op juistheid wordt beoordeeld. Ons verdienmodel ligt in een vooraf bekende, vaste prijs per schade.”

herstelpartners. Daarom brengen wij opdrachtgevers ‘1 op 1’ de factuur van schadeherstellers in rekening, die overigens wel door ons kritisch op juistheid wordt beoordeeld. Ons verdienmodel ligt in een vooraf bekende, vaste prijs per schade. We hebben drie tarieven: één voor een kleine, lichte schade, één voor een gemiddelde zware en één voor een grote en complexere schade. Daardoor weten opdrachtgevers precies waar ze aan toe zijn.”

‘Leven en laten leven’. Zo zou de filosofie van MainPlus Schadeherstel ook kunnen worden getypeerd. Amptmeijer daarover: “Wij hanteren realistische tarieven en weten tegelijkertijd te besparen op de kosten voor de opdrachtgever. Daarmee doen we het duidelijk anders dan andere partijen in de markt. Omgekeerd willen we dat onze schadeherstellers een fatsoenlijke boterham kunnen verdienen, zij moeten een zekere bedrijfscontinuïteit hebben. Daarmee zijn uiteindelijk ook onze opdrachtgevers gebaat. Inkopen tegen onrealistische tarieven zorgt ervoor dat de herstelpartner op een andere manier zou moeten compenseren, bijvoorbeeld door extra materiaal en/of uren op de factuur te zetten. Wij zeggen: ga het *partnership* aan, maar houd elkaar scherp: monitor ze, controleer offertes en houd de prestaties nauwlettend in de gaten en verbeter daar waar het kan het proces in de gehele keten. Op dit vlak willen we volledig transparant zijn. Daarom durf ik te stellen dat wij inmiddels in de markt samen met onze herstelpartners het verschil maken.”

AMBITIEUZE TOEKOMSTPLANNEN

De beide MainPlus-directeuren zijn buitengewoon positief gestemd over de toekomst van hun bedrijf. Zo verwachten zij de komende jaren een fikse stijging van het aantal opdrachten en een verdubbeling qua mankracht. Van Engelenburg geeft desgevraagd aan de meeste groeikansen te zien in de samenwerking met volmachtbedrijven, omdat juist zij een groot belang hebben bij zowel een lagere schadelast als een hoge klanttevredenheid. “Volmachten staan namelijk dicht bij hun klant dan de grotere verzekeraar. Juist de persoonlijke aandacht voor de klant sluit goed aan bij de wijze waarop wij met de verzekerden van onze opdrachtgevers omgaan.” Daarbij benadrukt hij dat groei geen doel op zich is. “Onze ambitie is erop gericht de beste te zijn op ons vakgebied en als we daarmee de marktleider zijn, dan is dat heel mooi meegenomen.” ■

Onderzoek Duitse brancheorganisatie van risk- en insurancemanagers GVNW

Reputatie industriële verzekeraars heeft in harde markt een flinke deuk opgelopen

Duitse industriële verzekeraars hebben tijdens de verhardende markt een enorme reputatieschade opgelopen. Dat blijkt uit een recent onderzoek van het GVNW, de Duitse brancheorganisatie van risk – en insurancemanagers, onder de leden. Maar liefst 79% bestempelt het imago van de zakelijke verzekeraars als ‘zeer slecht’ en zes procent als ‘slecht’. Een op de tien GVNW-leden vindt het imago van de verzekeraars ‘bevredigend’ en slechts vijf procent ‘goed’. Geen enkele Duitse risk- en insurancemanager vindt het imago ‘zeer goed’. Makelaars daarentegen scoren beduidend beter. Bijna een derde (31%) van de GVNW-leden bestempelt de prestaties van hun makelaar als ‘zeer goed’, 45% als ‘goed’, 20% als ‘bevredigend’ en slechts 4% als ‘slecht’.



Uit het onderzoek van de Duitse NARIM komt verder naar voren dat alle (100%) GVNW-leden het afgelopen jaar met een premieverhoging is geconfronteerd, 84,1% met verminderde tekencapaciteit, en 73,2% met dekkingsbeperkingen of -uitsluitingen. Daarnaast is 58,5% van mening dat er het afgelopen jaar sprake was van een slechte of te late communicatie met verzekeraars, heeft 31,7% geen volledige dekking kunnen krijgen voor hun risico's en spreekt 14,6% van een moeizame schadeafwikkeling. Op de vraag wat bij het begin van de renewalperiode voor 2021 zal veranderen, zegt driekwart van de *risk- en insurance-managers* te verwachten dat verzekeraars eerder met het renewalproces zullen beginnen dan voorheen, 52,5% denkt dat ze hun *business-partners* meer data en andere relevante (risico)informatie beschikbaar zullen stellen, 38% denkt dat er meer wordt geïnvesteerd in riskmanagementinitiatieven en twee van de drie bedrijven geven aan uit te kijken naar alternatieve methoden voor risicofinanciering zoals bijv. *captives* en parametrisch aangestuurde en/of kapitaalmarktoplossingen.

BRAND/BEDRIJSSCHADE

Iets minder dan een kwart (23%) van alle GVNW-leden geeft desgevraagd aan dat zij voor dit jaar geen premieverhoging opgelegd hebben gekregen voor hun brand/bedrijfsschadeverzekering. Dat was in bijna driekwart (74%) van de gevallen toe te schrijven aan het hebben van een meerjarige polis, 4% door een dekkingsbeperking, 9% door aanpassing in een vorig jaar en bij 13% om andere redenen. Meer dan driekwart kreeg wel een premieverhoging. Van hen zag 40% de premies verhoogd worden tot 20%, 33% met 20 tot 50%, 1% met 50 tot 100%, terwijl 3% de polis niet heeft (kunnen) afsluiten.



Volgens bijna vier van de vijf bedrijven (79%) was hun schaderatio voor deze polis minder dan 50%, bij 20% 50 tot 100% en bij slechts één procent meer dan 100%. Iets minder dan de helft (45,7%) van de bij de GVNW aangesloten risk- en insurancemanagers melden geen dekkingsbeperking opgelegd te hebben gekregen voor 2021. Daar staat tegenover dat 42% dat wel had in de vorm van aanvullende clausules en andere dekkingsbeperkingen, 27,2% een lagere verzekerde som en/of dekkingslimiet en 22,2% een hoger eigen risico.

BEDRIJFS- EN PRODUCTAANSPRAKELIJKHEID

Van alle Duitse bedrijven met een GVNW-lid heeft 38% voor dit jaar geen premieverhoging gekregen voor hun bedrijfs- en/of productaansprakelijkheidspolis. Bij 50% kwam dit door een meerjarige polis, bij 7% door een eerdere aanpassing in de jaren hiervoor en bij 3% door een dekkingsbeperking. Bij maar liefst 40% hiervan lag hieraan een andere reden ten grondslag.

Eveneens 38% zag de te betalen premie met 1 tot 20% omhoog gaan, 17% met 20 tot 50%, twee procent met 20 tot 50% en 1% met meer dan 100%. Daarnaast gaf 4% aan dat men voor dit jaar deze aansprake-



lijkeheidsverzekering niet heeft (kunnen) afsluiten. Van de respondenten gaf 67% aan dat hun schaderatio voor deze polis minder dan 50% was, bij een kwart 50 tot 100% en de resterende 8% meer dan 100%. Net als voor hun brand/bedrijfsschadepolis heeft 45,7% van de respondenten voor hun bedrijfs- of productaansprakelijkheidspolis geen dekkingsoverbeperking opgelegd gekregen voor 2021. De resterende 54,3% had dit wel: 23,1% in de vorm van aanvullende clausules en andere dekkingsoverbeperkingen, 21,8% middels een hoger eigen risico en 11,5% via een lagere verzekerde som en/of dekkinglimiet.

TRANSPORTVERZEKERING

Van alle polissen werden voor Duitse bedrijven de premies het minst verhoogd voor de transportdekking: 56% van de GVNW-leden meldt geen premieverhoging voor dit jaar. Bij 18% kwam dit door een aanpassing in het recente verleden, bij 15% vanwege een meerjarenpolis, bij 5% door een dekkingsoverbeperking en 2% door verandering van het risico. Bij maar liefst 60% lagen hieraan andere redenen ten grondslag. Van alle GVNW-leden zag 44% de premies alsnog stijgen: bij 21% gingen de premies tot 20% omhoog, bij 9% met 20 tot 50%. Een van de zeven bedrijven (14%) meldt voor dit jaar de transportverzekering niet te hebben afgesloten.

Van de risk- en insurancemanagers gaf 57% aan dat hun schaderatio voor deze polis minder dan 50% bedroeg, bij 40% was dit 50 tot 100% en bij 3% meer dan 100%. Ruim driekwart (76,6%) heeft van de respondenten heeft voor hun transportpolis geen dekkingsoverbeperking opgelegd gekregen voor 2021. Van de rest kreeg 13% dit wel door middel van aanvullende clausules en andere dekkingsoverbeperkingen, 8,7% in de vorm van een lagere verzekerde som en/of dekkinglimiet en 4,3% via een hoger eigen risico.

BESTUURDERSAANSPRAKELIJKHEID

Van alle polissen gingen de premies het vaakst omhoog bij de bestuurdersaansprakelijkheidsverzekering (D&O). Bij 67% kwam dit door een meerjarige polis, 11% door een aanpassing in het recente verleden en bij 22% door andere oorzaken. Slechts 14% van de bedrijven zag de D&O-premies gelijk blijven, bij 17% gingen die tussen de 0 en 20% omhoog, bij 32% tussen de 20 en 50%, bij 19% tussen de 50 en 100% en bij 15% zelfs met meer dan 100%. Drie procent heeft de D&O-verzekering voor dit jaar niet (kunnen) afsluiten.

Hoewel de premies voor de meeste bedrijven werden verhoogd zag maar slechts 3% hun schaderatio voor dit risico met meer dan 100% toenemen. Bij eveneens slechts 1% was dit tussen de 50 en 100% en bij het overgrote deel (96%) minder dan 50%. Precies de helft van de GVNW-leden meldt een opgelegde dekkingsoverbeperking: bij 38,2% gebeurde dat door middel van aanvullende polisclausules of andere dekkingsoverbeperkingen, bij 36,8% middels lagere verzekerde sommen en/of dekkinglimieten en bij 6,6% via een hoger eigen risico.

CYBER

Driekwart (76%) van de Duitse bedrijven kregen een hogere premie voor hun cyberdekking opgelegd; 26% derhalve niet. Bij 13% vanwege de aanwezigheid van een meerjarenpolis, bij zowel 6% door een risicoverandering als een dekkingsoverbeperking en bij 75% vanwege andere oorzaken. Ruim een derde (35%) van de GVNW-leden meldt een premieverhoging tot 20%, 23% met 20 tot 50%, 2% met 50 tot 100% en bij 9% met meer dan 100%. Vijf procent heeft voor dit jaar de cyberverzekering niet kunnen afsluiten.

Ook voor hun cyberverzekeringen bleef de schaderatio bij het overgrote deel van de Duitse bedrijven (ver) onder de 100%. Bij 88% lag die zelfs onder de 50% en bij 6% tussen de 50 en 100%. Een snelle reken-som leert dat bij eveneens slechts 6% de schaderatio boven de 100% uitkwam. Meer dan de helft van de GVNW-leden (55,6%) kreeg voor dit jaar niet te maken met een beperking van de cyberdekking. Bij 29,6% gebeurde dat door middel van aanvullende polisclausules of andere dekkingsoverbeperkingen, bij 22,2% via een verhoging van het eigen risico en bij 36,8% middels lagere verzekerde sommen en/of dekkinglimieten. Bij 35% van de bedrijven werd 'silent cyber' van dekking uitgesloten en bij de resterende 65% wel meeverzekerd.

MACHINEBREUK/-BEDRIJSSCHADE

Van de Duitse bedrijven kreeg 36% geen hogere premie opgelegd voor hun machinebreuk/-bedrijfsschadeverzekering. Bij iets meer dan een kwart (26%) kwam dit als gevolg van de aanwezigheid van een meerjarenverzekering, bij de resterende 74% om andere redenen. Een opmerkelijk groot aantal bedrijven – maar liefst 51% - geeft aan deze polis voor 2021 om wat voor reden dan ook niet te hebben verlengd. Zes procent zag de premies met 20 tot 50% omhoog gaan en zeven procent met 20% of minder.

Desondanks was de schaderatio bij alle bedrijven onder de 100%; bij 85% tot 50% en bij 15% tussen de 50 en 100%. Mede daardoor kreeg 84,2% van de GVNW-leden niet te maken met een premieverhoging en de rest een hoger eigen risico en/of aanvullende clausules of andere dekkingsoverbeperkingen. ■

Het volledige rapport is hier te downloaden: https://www.gvnw.de/fileadmin/user_upload/News/2021/GVNW-Umfrage_Survey_Renewal_2020-2021_Auswertung.pdf

Cyber Readiness Report 2021 van Hiscox 2021:

43% bedrijven geconfronteerd met cyberaanval in 2020; ruim een kwart zelfs meer dan vijf keer

Het aantal bedrijven dat het afgelopen jaar te maken heeft gehad met een cyberaanval steeg van 38 naar 43%. Bijna twee derde is geconfronteerd met meerdere aanvallen en ruim een kwart (28%) was zelfs meer dan vijf keer het doelwit, zo blijkt uit het recent verschenen Cyber Readiness Report van verzekeraar Hiscox naar de cyberveiligheid in acht landen: het VK, de VS, Spanje, Nederland, Duitsland, Frankrijk, België en Ierland. De financiële gevolgen van de cyberaanvallen verschilden nogal, maar één op de zes bedrijven spreekt van een bedreiging voor de bedrijfscontinuïteit. Het aantal bedrijven dat een stand alone cyberverzekering afsloot steeg van 26 naar 27%.



Yasin Chalabi (Hiscox): "Investeren in het opleiden van personeel om veilig met data om te gaan en cybercrime te herkennen is een must. Je bedrijf 100% beveiligen tegen cybercrime is een utopie, maar met de juiste kennis en een passende verzekering kom je al een heel eind."

Een andere uitkomst uit Hiscox' Cyber Readiness-rapport 2021 is dat bedrijven meer middelen aan de cyberuitdaging uitgeven dan ooit tevoren. Dit komt naarmate de omvang van het probleem blijft veranderen en groeien. In Nederland steeg het aandeel van de bestedingen aan cybersecurity in de totale IT-investeringen van 12 naar 22%, na de VS (23%) het hoogste percentage. In ons land werd aan slechts 6% van de losgeldverzoeken gehoor gegeven, waarmee ons land samen met Ierland onderaan de lijst staat. In Duitsland en VS wordt zelfs één van de vijf (21%) losgeldverzoeken betaald

FINANCIËLE DIENSTVERLENING OP EEN NA ZWAARST GETROFFEN SECTOR

Hiscox zette op een rij welke organisaties in Nederland tot nu toe met een cyberaanval te maken hebben gehad. Van die bedrijven hoort 21% bij de technologie-, media- en telecomsector. Daarmee worden zij de helft vaker getroffen dan de financiële dienstverlening, die een aandeel van 13% heeft in de door cybercrime getroffen bedrijven. De gezondheidszorg is derde met 10%. "De telecomsector besteedt weliswaar het meeste aan cybersecurity (gemiddeld € 13 miljoen per bedrijf), maar wordt desondanks het hardst getroffen. Niet alleen in Nederland, maar wereldwijd", aldus Hiscox.

In het Cyber Readiness Report 2021 staat dat Nederlandse bedrijven vorig jaar gemiddeld € 18 miljoen spendeerden aan IT, waarvan 22% (zo'n € 4 miljoen) aan cyberveiligheid. "Bedrijven uit de telecomsector hebben met een gemiddelde van € 60 miljoen het grootste budget voor IT. Hiervan gaat binnen deze sector gemiddeld 23% naar cybersecurity, wat neerkomt op een bedrag van 13 miljoen euro." Yasin Chalabi, manager Cyber & Data risks en professional insurance, geeft aan dat veel technische kennis en investeringen nog geen waarborg zijn: "Je zou verwachten dat een sector met veel technische kennis goed voorbereid en beschermd is tegen cybercrime. Echter, de cijfers laten zien dat geen enkele sector volledig beschermd is tegen cybercrime. Het gaat niet simpelweg om een forse investering in cybersecurity, maar ook om de juiste kennis en expertise om cybercrime te herkennen, data goed te beveiligen en te herstellen bij schade"

NEDERLAND MINSTE KANS OP RANSOMWARE

In het rapport komt Nederland naar voren als het land waar bedrijven de kleinste kans hebben om slachtoffer te worden van een ransomware-aanval. Die kans is 13%. Bij de zuiderburen is dat anders: daar is de kans met 19% het grootst. Criminelen kiezen vaak voor de *phishingmail* als zij *ransomware* willen installeren: dat gebeurt in 65% van de gevallen. Over het algemeen lopen Spaanse bedrijven het grootste risico om slachtoffer te worden van cybercrime. Het risico is daar 53%. In het Verenigd Koninkrijk is de kans met 36% het kleinst.



<https://www.hiscox.co.uk/cyberreadiness>

Nederlandse bedrijven lijken zich volgens de onderzoekers bewust van het risico van een cyberaanval, maar zijn niet op voorbereid op het herstellen van een dergelijke aanval: 89% van de gedupeerde bedrijven is tot een maand bezig de zaken weer op orde te krijgen. Opvallend is dat er fors vaker losgeld wordt betaald: 45% van de bedrijven geeft aan weleens zo'n som te hebben betaald om lekken van gevoelige informatie te voorkomen, data te herstellen of om anderszins weer toegang te verkrijgen tot hun gegevens. "Dat is een forse stijging. Vorig jaar gaf zo'n 20% nog aan weleens losgeld te hebben betaald. Garantie dat dit ook gebeurt na betaling, heb je niet. Een inbreuk kost een bedrijf al snel veel geld. Neem de risico's serieus en investeer meer in de beveiliging van data en online systemen", raadt Chalabi aan.

De meeste cyberclaims komen door menselijk handelen

De financiële gevolgen van de cyberaanvallen verschillen nogal, maar één op de zes bedrijven spreekt van een bedreiging voor de bedrijfscontinuïteit

PERSONEEL OPLEIDEN TOT CYBEREXPERTS

Driekwart van gedupeerde bedrijven moest de data opnieuw opbouwen. Denk aan klantenbestanden, financiële administratie of content-producties. Dit kost veel tijd en geld, maar voor alle bedrijven, groot en klein, zijn er stappen te ondernemen om het risico te verkleinen. Yasin Chalabi adviseert: "De meeste claims die wij als cyberverzekeraar ontvangen, komen voort uit menselijk handelen. Denk aan een phishing-mail die van een collega lijkt te komen."

Investeren in het opleiden van personeel om veilig met data om te gaan en cybercrime te herkennen is volgens hem daarom een must. "Je bedrijf 100% beveiligen tegen cybercrime is een utopie, maar met de juiste kennis en een passende verzekering kom je al een heel eind. In het geval dat jouw organisatie dan toch iets overkomt, helpen experts databases en websites te repareren, belanghebbenden te informeren en de juridische kosten te beperken", benadrukt hij. ■

Belangrijkste bevindingen uit het CyberReadiness Report 2021

- Het aantal bedrijven dat met een cyberaanval is geconfronteerd steeg van 38% naar 43%. Slechts een kwart (27%) kreeg te maken met één cyberaanval, 45% met twee tot vijf en 28% met meer dan vijf keer ;
- Hoewel de financiële gevolgen per cyberaanval sterk uiteenliepen, geeft één van de zes aan dat hierdoor hun bedrijfscontinuïteit werd bedreigd;
- Het gemiddelde schadebedrag steeg met maar liefst 465,7% tot 67.900 euro, waarmee ons land boven het internationale gemiddelde van 51.818 euro uitsteekt;
- Ondanks de economische druk bleken de cyberuitgaven enorm te zijn gestegen. Het gemiddelde bedrijf besteedt nu meer dan een vijfde (21%) van zijn IT-budget aan cyberveiligheid, een sprong van 63%;
- Van alle cyberaanvallen betrof één op de zes een ransomware-incident. Van hen betaalde meer dan de helft (58%) criminelen geld;
- Het aantal bedrijven dat een stand alone cyberverzekering afsloot steeg van 26 naar 27%;
- De technologie-, media- en telefoonsector werd ook wereldwijd het vaakst getroffen door een cyberaanval (56%/was 44%), gevolgd door de financiële dienstverlening (55%/44%), de energiesector (54%/40%), de bouw- en constructiesector (46%/40%) en de transport- en distributiesector (45%/41%);
- Bijna de helft van de respondenten zegt het gevoel te hebben dat hun organisatie kwetsbaarder was geworden voor cyberaanvallen sinds het uitbreken van de pandemie. Bij bedrijven met meer dan 250 medewerkers is dit gestegen tot 59%;
- Er was echter een kenniskloof bij de kleinste bedrijven. Slechts 31% identificeerde het verband tussen cyberkwetsbaarheid en Covid-19, wat duidt op een gebrek aan kennis van pandemische cyberzwenkel;
- Uit het rapport van 2021 blijkt dat het aantal bedrijven dat de status van cyberexpert bereikt opnieuw is gestegen, tot 20%. Na een beperkte groei in 2018 en 2019, lijkt het erop dat leiders de voordelen van beste praktijken blijven toepassen;
- Van de acht onderzochte markten bleek de Britse markt het minst getroffen te zijn door cyberdreigingen. Nederland was het minst het doelwit voor ransomware (13%)

Het volledige rapport is hier te downloaden: <https://www.hiscox.co.uk/cyberreadiness>

Cyber Smart Business: ketenaansprakelijkheid wordt het woord van 2021

Vorige maand lanceerden certificatie- en inspectie-instelling TÜV Nederland en Perfect Day hun gezamenlijke propositie Cyber Smart Business. Cyber Smart Business biedt hulp aan kleine en middelgrote bedrijven om meer grip op hun digitale veiligheid te krijgen en sluit aan op de Risicoklassenindeling Digitale Veiligheid. Wat is het precies en hoe breng je het onder de aandacht bij je klanten? Financieel adviseur Hans van Parijs zoekt uit hoe het zit. Aan tafel zitten naast Hans van Parijs, financieel adviseur en eigenaar van Van Parijs Advies, Remco Bosch, manager security and risk inspections TÜV Nederland en Marc van Vliet, cyber expert Perfect Day. Een gesprek over Cyber Smart Business.

Ik adviseer Perfect Day aan mijn klanten om hun digitale basis-hygiëne op orde te krijgen. Wat krijgen ze extra met Cyber Smart Business?

Bosch: "Een onafhankelijke verklaring dat de bevindingen van de cyber expert van Perfect Day juist zijn en dat je de maatregelen neemt die je zou moeten nemen. Daarvoor wordt op een aantal kritieke punten dieper doorgevraagd en moet de klant bewijs aanleveren."

Van Vliet: "Dus waar we bij de gewone scan uitvragen of je anti-virus software geïnstalleerd hebt en je gewoon met ja of nee kunt antwoorden; vragen we hier uit welk type, welke versie en willen we als bewijslast ook een *screenshot* van je hebben."

Waarom zouden klanten dit willen?

Bosch: "Het is de ideale manier om te laten zien dat je prioriteit van je cyber- en data security maakt. Voor klanten is het belangrijk dat je zorgvuldig met hun gegevens omgaat, maar denk vooral ook aan opdrachtgevers of ketenpartners. Er is -terecht- steeds meer te doen om ketenaansprakelijkheid. Ketenaansprakelijkheid wordt het woord van 2021. Wij verwachten dat een constructie zoals Cyber Smart Business de norm wordt op dat thema. Het is toch niet meer dan normaal dat je moet laten zien dat je je *security* goed op orde hebt als je in de systemen of zelfs productieprocessen van anderen zit!"

Zo heb ik bijvoorbeeld een klant met een ijsmerk. De ijsjes worden niet door haarzelf geproduceerd. Moet ik me er zoiets bij voorstellen dat zij van haar producent eist dat hij aantoonbaar zijn digitale veiligheid op orde heeft?

Van Vliet: Dat is een voorbeeld ja. Het lijkt me dat jouw klant afspraken met afnemers heeft en daarbij afhankelijk is van de productie. Dan wil je wel weten dat die producent kan leveren. En zijn best doet om te voorkomen dat productiesystemen bijvoorbeeld ineens een paar dagen platliggen door een *ransomware* aanval. En als jouw klant en de producent ook in dezelfde, laten we zeggen ordersystemen werken, dan wordt het verhaal nog urgenter. Stel dat de producent zijn zaken niet voor elkaar heeft, dan is hij een lek in de beveiliging van jouw klant. Hij kan *hackers* toegang geven tot de systemen van jouw klant. Met alle gevolgen van dien."



Marc van Vliet

Dus je kijkt ook naar de veiligheid van machines?

Bosch: "Ja dat is een belangrijk onderscheidend punt in vergelijking met andere aanbieders. Wij beoordelen ook de OT (*operational technology* red.). Wij hebben dit echt samen ontwikkeld en het geeft een heel compleet beeld van de digitale veiligheid in al zijn facetten."

Klinkt alsof het wel voor wat grotere bedrijven bedoeld is.

Bosch: "Dat is niet helemaal waar. Het ligt er met name aan met wat voor informatie je werkt, welke opdrachtgevers je hebt en ook of je dus in hun systemen werkt."

Van Vliet: "Ja denk bijvoorbeeld aan een advocaat; zelfs al is het een eenpitter dan nog werkt hij met bijzonder gevoelige informatie en moet hij inloggen in centrale (overheids)portalen. Je zou er zeker van moeten zijn dat hij geen makkelijke toegang tot de overheidsportalen vormt. En als cliënt wil je er ook zeker van zijn dat jouw gegevens veilig zijn bij je advocaat, trouwens."



Remco Bosch



Hans van Parijs

Moet ik de approval zien als een ISO 27001 (informatiebeveiliging red.) certificering?

Bosch: "Nee, absoluut niet." Van Vliet: "Een ISO of NEN certificering richten zich met name op de managementsystemen. Wij richten ons juist op de praktijk. Wat je op papier bedacht hebt is één, maar wat er daadwerkelijk in een bedrijf gebeurt is vaak echt een ander verhaal. Dus snappen medewerkers wat ze doen? Wat ze wel en niet mogen delen? Zijn processen veilig ingericht? Weet iedereen wat hij moet doen bij een hack of datalek? Dat soort dingen."

Als ondernemer heb je dan alsnog iemand nodig die je helpt om de zaken goed te regelen.

Bosch "Ja dat kan met Perfect Day, maar dat staat geheel los van ons (TÜV Nederland red.). Ik vind het belangrijk om te benadrukken dat wij echt alleen de inspectie doen op de bevindingen in het rapport en of de aanbevolen maatregelen kloppen met de gevonden risico's en kwetsbaarheden. Wij hebben geen rol in het commerciële traject."

Van Vliet: "Ons uitgangspunt is de klant ontzorgen, liefst samen met zijn eigen IT-leverancier. We monitoren het netwerk, geven tools om de AVG, processen en medewerkers awareness aan te pakken. Security is een doorlopend proces, geen eenmalig project. Wij zorgen dat het op de agenda blijft."

Krijg je korting op je cyberverzekering als je kunt aantonen dat je zaken goed voor elkaar hebt?

Van Vliet: "Wij hebben een dergelijke constructie met onze moeder Nationale-Nederlanden opgetuigd. Premiekorting op de Cyberverzekering als je het in combinatie met onze preventieve dienstverlening afsluit. Dat is een begin. Maar verder ben ik het nergens tegengekomen. Nog niet zou ik haast willen zeggen. Ik kan me niet voorstellen dat daar op termijn geen verandering in komt."

Maar dat zou je toch mogen verwachten?

Bosch: "Ja, eens. Met die gedachte hebben we Cyber Smart Business ook ontwikkeld. Ik ben ervan overtuigd dat verzekeraars meer inzicht willen

in wat ze nou daadwerkelijk in de boeken nemen. En dat de klant wordt beloond als hij de juiste preventieve maatregelen heeft genomen, waarmee de kans op een incident afneemt. Ik denk dat verzekeraars deze relatief jonge markt nog aan het verkennen en -niet te vergeten- aan het verdelen zijn. Het kan niet anders dan dat ze straks, net als bij andere verzekeringen, gaan differentiëren op risico."

Van Vliet: "De onlangs gelanceerde Risicoklassenindeling Digitale Veiligheid van o.a. het Verbond van Verzekeraars, Politie en het Digital Trust Center is daar denk ik de eerste stap in. Cyber Smart Business sluit hier mooi op aan."

Hoe kun je klanten triggeren om werk van hun digitale veiligheid te maken? Ik krijg nog steeds heel veel van de bekende excuses om het niet te doen.

Van Vliet: "Mijn IT-er regelt dit, ik werk in de cloud, bij ons valt niks te halen of wij zijn niet interessant genoeg... ja ja wij kennen ze ook allemaal. Toch kun je daar makkelijk doorheen prikken door de juiste vragen te stellen en vooral ook door te vragen. Wij hebben allerlei documenten en trainingen om adviseurs te helpen dat gesprek met hun klant aan te gaan. Die kunnen ze zo bij ons opvragen."

Bosch: "Vaak is het ook geen onwil, maar gebrek aan kennis bij de klant en adviseur. Ik zie het als onze gezamenlijke verantwoordelijkheid om daar wat aan te veranderen. Met Cyber Smart Business zetten we daar een grote stap in." ■

Dit artikel is aangeleverd door TÜV Nederland. Meer informatie over Cyber Smart Business via TÜV Nederland of Perfect Day.

Lector Brandpreventie René Hagen in IFV-rapport 'Fatale woningbranden'

“Bevordering brandveilig gedrag zou zich met name op de ouderen moeten richten”



In 2020 eisten 31 fatale woningbranden 32 dodelijke slachtoffers. “25 slachtoffers waren door een of meer beperkingen verminderd of niet zelfredzaam. Het aandeel 65+ is nog steeds boven de 50%: acht slachtoffers waren tussen de 65 en 80 jaar oud en tien slachtoffers waren zelfs 81 jaar en ouder. Bevordering van brandveilig gedrag zou zich dan ook met name op deze groepen mensen moeten richten”, aldus lector Brandpreventie René Hagen naar aanleiding van het IFV-rapport ‘Fatale woningbranden’.

In totaal werden 54 doden geregistreerd bij 50 woningbranden. Bij 12 woningbranden (15 doden) was er sprake van opzettelijke brandstichting en bij 7 (7 doden) overleed het slachtoffer een natuurlijke dood. De resterende 31 incidenten betrof fatale woningbranden met in totaal 32 doden. In meer dan de helft van de gevallen (56%) werd het slachtoffer in de brandruimte gevonden. Hierin stond bij twee derde de binnendeur open, in 22% van de gevallen was deze dicht en bij 11% was er geen binnendeur of was de stand van de deur niet bekend.

De meeste slachtoffers werden aangetroffen in de woonkamer (29%), 16% in de keuken en eveneens 16% in de hal/entree, 13% in de slaapkamer, 9% in de gecombineerde woon/slaapkamer, 6% in de badkamer en 3% op zowel de overloop, in de schuur/berging/garage, op zolder of in een kamer tussen woonkamer en keuken.

BRANDDOORZAKEN

Bij ruim een derde van de fatale woningbranden (35%) was de oorzaak onbekend. Onvoorzichtigheid bij roken was in 26% van de branden de oorzaak van de brand. “Dat blijft (te) hoog, zeker omdat er sinds 2011 alleen nog zelfdovende sigaretten mogen worden verkocht. Maar de Brandweeracademie heeft in 2017 al in een onderzoek aangetoond dat deze niet werken”, vertelt Hagen.

Ook een technisch defect of verkeerd gebruik van elektrische apparatuur scoort met 26% nog steeds hoog. Het sluiten van binnendeuren blijkt een eenvoudige maar doeltreffende maatregel te zijn. Uit het onderzoek komt naar voren dat er bij gesloten binnendeuren beduidend minder dodelijke slachtoffers vallen. Uit het onderzoek blijkt tevens dat aan 6% van de branden koken ten grondslag ligt, gevolgd door spelen met vuur en kaarsen (beide 3%).

BRANDVEILIGER MEUBILAIR

Bijna een kwart (23%) van de fatale woningbranden begon in een bank of stoel. “De Brandweeracademie maakt zich al jaren sterk voor een betere brandveiligheid van deze producten. Bij zowel het bedrijfsleven als de overheid. Zo pleiten wij ervoor dat het bedrijfsleven zijn meubilair brandvertragend maakt. De overheid kan bijdragen door brandveilig meubilair en matrassen in wetgeving te verankeren en door producenten aan te sporen hun meubilair en matrassen brandveiliger te maken”, benadrukt Hagen.

De meeste branden (26%) ontstaan in of door een elektrisch apparaat, 13% in een bed of matras, 7% in kleding en/of overig meubilair. Bij één van de zes (16%) van de branden was de oorzaak onbekend. Branden ontstaan het vaakst in de woonkamer (39%), gevolgd door de keuken



(23%), de slaapkamer (19%), in de gecombineerde woon/slaapkamer (13%), in schuur, berging of garage (3%) en op zolder (eveneens 3%).

MOMENTUM

Bijna een kwart van alle woningbranden (23%) vindt plaats op maandag en één op de zes (16%) op een dinsdag, vrijdag en zondag. Op zowel donderdag en zaterdag ontstaan elk 13% van alle branden in woningen. Opmerkelijk blijft de woensdag ver achter met 3%.

Niet verwonderlijk is dat in de wintermaanden de meeste woningbranden plaatsvinden: in december 19%, in januari, maart en november 13%, in februari en juni 10%, in april en mei 6% en in juli, augustus en september alle 3%. Opmerkelijk gegeven: vorig jaar oktober deed zich in ons land geen enkele woningbrand voor. Een van de drie branden (32%) ontstaat 's nachts tussen 01.00 en 06.00 uur en een zelfde percentage in de ochtenduren tussen 07.00 en 12.00 uur. Bijna een kwart van de branden in woningen gebeurt in de avonduren: tussen 19 en 24 uur en de resterende 13% in de middag tussen 13.00 tot 18.00 uur.

SOORT GEBOUW

De meeste fatale woningbranden zijn uitgebroken in een niet-vrijstaande eengezinswoning (45%), op ruime afstand gevolgd door een vrijstaande eengezinswoning en een portiekflat (beide 16%). Zes procent van de woningbranden ontstaat zowel in een galerijflat met open galerij, een galerijflat met een inpandig/gesloten galerij en een ander type appartementencomplex. In een woning boven een bedrijf of winkel brak slechts in 3% van alle incidenten brand uit.

In meer dan de helft (51,6%) van alle woningbranden betrof het een sociale huurwoning (via een woningcorporatie), bij bijna een derde (32,3%) een koopwoning, bij 3,2% een particuliere huurwoning. In alle overige gevallen was het woningtype niet bekend. Opmerkelijk gegeven was dat bij slechts bijna een op de vijf woningbranden (19%) een functionerende rookmelder aanwezig was. Bij 6% was die wel aanwezig, maar werkte deze niet en 61% was geen rookmelder aanwezig en bij 13% was het niet bekend.

MENSENKENMERKEN

Drie van de vier slachtoffers van een woningbrand vorig jaar was alleenstaand. Daarna behoorde bijna een van de vijf (18,8%) van hen tot een meerpersoonshuishouden met uitsluitend volwassenen en 3,1% tot een meerpersoonshuishouden met (jonge) kinderen. Eveneens 3,1% van de slachtoffers maakte deel uit van een eenoudergezin.

Zoals eerder aangegeven was 31% van de dodelijke slachtoffers 81 jaar of ouder en was een kwart tussen de 65 en 80 jaar oud. Eveneens 25% van alle omgekomenen was tussen de 41 en 64 jaar oud, 12% tussen de 21 en 40 jaar en 8% tussen de 7 en 20 jaar. Van de 32 slachtoffers hadden er 25 één of meerdere beperkingen die invloed hadden op hun zelfredzaamheid. Van hen had 41% een mobiele beperking, was 34% onder invloed van drugs, alcohol en/of medicijnen, had 28% een verstandelijke beperking, 6% een gezichtsbeperking en 3% een gehoorbeperking.

Van de 32 dodelijke slachtoffers zijn er 22 niet-levend uit het pand gehaald door de brandweer en waren er 16 vermoedelijk als voor de brandmelding overleden en drie tussen het moment van melding en de aankomst van de brandweer. Acht slachtoffers zijn levend uit het pand gehaald, maar later alsnog overleden. Onderzoek wijst uit dat 38% van de slachtoffers een vlucht poging heeft gedaan en 28% door de brand ingesloten is geraakt. Van de omgekomenen heeft 9% een bluspoging gedaan en 6% een reddingspoging; 12% heeft geen van deze pogingen ondernomen.

Factoren die volgens de onderzoekers een belangrijke rol hebben gespeeld bij het overlijden van het slachtoffer was bij 21,9% verstikking/gesmoorde brand, bij 15,6% overvallen in slaap, bij 12,5% hevige rookontwikkeling en/of hitte, bij 6,3% letselerst van het slachtoffer en bij eveneens 6,3% late ontdekking. ■

Download hier het volledige rapport 'Jaaroverzicht Fatale Woningbranden 2020':

<https://www.ifv.nl/kennisplein/Documents/20210321-BA-Jaaroverzicht-fatale-woningbranden-2020.pdf>