

# RISK & BUSINESS

VAKBLAD VOOR RISICOMANAGEMENT EN -FINANCIERING

## In deze uitgave

- 2.** Alex van den Doel (Aon) belicht het fenomeen 'Grijze Zwanen' in de wereld van het Risk Management
- 5.** Michel Schaft en Armand Hoftijzer (MarshBerry) laten hun licht schijnen over de toenemende consolidatieslag in de wereld van intermediair- en volmachtbedrijven
- 8.** Overnamemonitor Verzekeringsmarkt: 2020 is te bestempelen als kanteljaar



- 10.** 'Nieuwkomers' Rutger Spek en George Oostrom (CED EMN) lichten de ambitieuze toekomstplannen van EMN toe
- 12.** Gert van Middelkoop en Duco Teijema één jaar na de start van Castel Underwriting Europe
- 14.** Artium Experts viert eerste lustrum. Vier aandeelhouders en directeuren blikken terug en kijken vooruit
- 16.** SAR: Albert Vesters (DGA Vesters Verzekeringen) eerste RAIA ooit en ook de eerste voorzitter van het RAIA-bestuur
- 18.** SAR Jacco de Lange (P+W FinancialConsultancy): kiezen voor kennis, kwaliteit en verbinding met enthousiaste vakgenoten
- 20.** 'Dames achter de SAR' Nelleke Sterrenberg en Anne-Lucy Titsing voor één keer *in the spotlights*



- 23.** DEKRA voegt onderzoekunits Expert en Automotive samen binnen DEKRA Investigations: "Een toedrachtonderzoek loont altijd"
- 25.** RSA met nieuwe 'moeder' nieuwe fase in van ruim 300-jarig bestaan. Interview met Erik Lindemans Managing Director RSA Nederland
- 27.** Rob van Nierop (HRC): Bouwkundige maatregelen: een 'mistgordijn' rondom het beveiligen van bedrijven



- 30.** Hanselman Groep neemt Pro Scan over: Krachtenbundeling maakt bredere dienstverlening mogelijk op het terrein van risicomanagement, inspecties en schade-expertise
- 33.** Chris Bonnet (AGCS) over klimaatverandering
- 36.** Henk Grootkerk, de emincence grise van het NIVRE, neemt na tien jaar afscheid als directeur

**Zoekt u een bevlogen PR & Communicatie specialist met passie voor verbinden en organiseren?**  
06 109 110 48 [www.vandervoortpr.nl](http://www.vandervoortpr.nl)



- 39.** Kennismaking met nieuwe NIVRE-directeur Susan Mogony: Experts zouden best wat trotser mogen zijn op hun vak en NIVRE-titel.

Jan van Stigt Thans



## Oei, wat saai!

Iedereen die in de verzekeringsbranche werkt, heeft ooit van iemand de vraag gekregen: is dat niet saai? Het antwoord laat zich raden: een overtuigend NEE. Want of je nu in de sector aan de commerciële, riskmanagement of schadekant werkzaam bent: *never a dull moment*.

Ik kan – als journalist al ruim 40 jaar werkzaam in en voor de branche – dat volmondig beamen. Zelfs in de afgelopen langdurige coronaperiode is de stroom aan verzekeringsnieuws geen dag opgehouden. Fusies en overnames zijn aan de orde van de dag, zowel internationaal als in eigen land, grote schades blijven plaatsvinden en nieuwe, ingrijpende risico's dienen zich aan. Bovendien doet de assurantietransfermarkt qua aantallen niet onder voor die in de voetballerij met een voortdurende stroom aan personeelsmutaties, waarbij sommige 'overstappen' minstens net zo opvallend zijn te noemen als de overgang van Steven Berghuis van Feyenoord naar Ajax.

Nieuwsbrieven met steevast rond de 30 berichten maken duidelijk dat de branche volop in beweging is en er veel nieuws te melden is. Ook deze 40 pagina's tellende uitgave van het Risk & Business Magazine is daar een voorbeeld van. Aandacht voor een minder bekend risico-fenomeen 'Grijze Zwanen', een toelichting op de oorzaken waardoor de huidige consolidatieslag in intermediairland is ontstaan en de komende jaren blijft voortduren en de wisseling van de wacht bij het NIVRE. Verder vertellen meerdere expertisebureaus over hun ambitieuze toekomstplannen en laat een 'nieuwkomer' zien dat je ook in de huidige verhardende verzekeringsmarkt toch met succes een nieuw verzekeringsbedrijf kunt starten.

En wie nog twijfelt aan de dynamiek binnen de sector: Voormalig makelaar Cees Kortleve heeft onlangs een boek uitgebracht over polisvoorwaarden. Als je over z'n onderwerp 128 pagina's kunt vullen met interessante, leuke en geregeld ook humoristische verhalen, dan kan de verzekeringsbranche natuurlijk nooit saai zijn.



**Alex van den Doel over Aon's wereldwijde 'Grijze zwanen'-onderzoek:  
'Respecting the Grey Swan. 40 years of Reputation Crises'**

# Omgaan met onwaarschijnlijke risico's: voorkom de zwanenzang van je organisatie

*In de wereld van het risk management waren de termen 'witte zwanen' – bekende risico's met een beperkte impact – en 'zwarte zwanen' – zeldzame, zich onverwacht manifesterende risico's met een desastreuze impact – al gemeengoed. In het eerder dit jaar verschenen onderzoeksrapport 'Respecting the Grey Swan. 40 years of Reputation Crisis' van Aon en Pentland Analytics, wordt stil gestaan bij een beduidend minder bekend fenomeen: 'Grijze Zwanen'. Het betreft risico's die weliswaar bekend zijn maar die onwaarschijnlijk zijn, zelden voorkomen en waar slechts beperkte informatie voor handen is, maar waarvan de impact extreem is. In onderstaand artikel gaat Alex van den Doel, managing director van Aon's Global Risk Consulting, nader in op dit rapport en op de worsteling van veel bedrijven met het voorbereiden en anticiperen op risico's, vooral met onwaarschijnlijke risico's met een enorme impact; oftewel Grey Swans, ook wel eens aangeduid met de known unknowns, de bekende onbekenden.*



*Alex van den Doel: "Veel organisaties worstelen met het voorbereiden en anticiperen op risico's. Als al inzichtelijk is welke risico's er kunnen optreden, is de impact ervan vaak onduidelijk. Met name de zogenoemde grey swans zijn lastig om grip op te krijgen. Tegelijkertijd ontstaan voortdurend nieuwe risico's, die onderling ook verbonden kunnen zijn. Hoe voorkom je als organisatie forse reputatieschade of dalende (beurs) waarde en ga je om met dit complexe risicolandschap?"*

In het rapport 'Respecting the Grey Swan. 40 years of Reputation Crisis' wordt de impact beschreven van crises op de reputatie en aandeelhouderswaarde van bedrijven en wordt de nadruk gelegd op de noodzaak voor organisaties om hun benadering van risico en crisis opnieuw te kalibreren in een zeer volatiele wereld. In het onderzoek worden incidenten uit de afgelopen 40 jaar geanalyseerd waarvan er 300 impact hadden op de reputatie en aandeelhouderswaarden van bedrijven.

Het rapport past volgens Van den Doel in de advies- en begeleidingsdiensten die Aon bedrijven wereldwijd op tal van fronten biedt om hun bedrijfsrisico's beter te managen. "Veel organisaties worstelen met het voorbereiden en anticiperen op risico's. Als al inzichtelijk is welke risico's er kunnen optreden, is de impact ervan vaak onduidelijk. Met name de zogenoemde *grey swans*, risico's die onwaarschijnlijk zijn maar wel een enorme impact hebben, zijn lastig om grip op te krijgen. Tegelijkertijd ontstaan voortdurend nieuwe risico's, die onderling ook verbonden kunnen zijn. Hoe voorkom je als organisatie forse reputatieschade of dalende (beurs)waarde en ga je om met dit complexe risicolandschap?"

Hij vervolgt: "Het rapport heeft ons een schat aan relevante informatie verschaft die we inzetten bij onze advisering aan klanten. Met de uitkomsten van het *Grey Swan*-rapport maken we hen nog bewuster van de risico's die ze lopen en van de mogelijkheden hoe zij zich hier tegen kunnen indekken door het treffen van adequate preventieve, technische en organisatorische maatregelen. Ook hierbij kunnen wij hen van dienst zijn door middel van onder meer crisisplannen, continuïteitsplannen, risico-inventarisaties, scenario-analyses, trainingen, oefeningen en case-studies en *last but not least* onze verzekeringsproducten.

## WITTE, ZWARTE EN GRIJZE ZWANEN

Desgevraagd licht Van den Doel de verschillende begrippen toe. "*White Swans* zijn bekende risico's met een doorgaans beperkte impact en waarover veel data beschikbaar is en waar bedrijven zich ook goed op kunnen voorbereiden. Denk hierbij vooral aan reguliere risico's zoals brand, inbraak, machine-uitval en weer-gerelateerde schades."

*Black Swans* vormen volgens Van den Doel een tegenhanger hiervan. "Het zijn risico's die zich volstrekt onverwacht voordoen, zeer zeldzaam voorkomen en toeslaan met een desastreuze impact." Hij noemt ter verduidelijking enkele voorbeelden. "De terreuraanslagen op elf september 2001 in Amerika, de aardbeving en tsunami die de kernramp in het Japanse Fukushima in 2011 veroorzaakten: het zijn gebeurtenissen die vaak gedefinieerd worden als *black swans*"

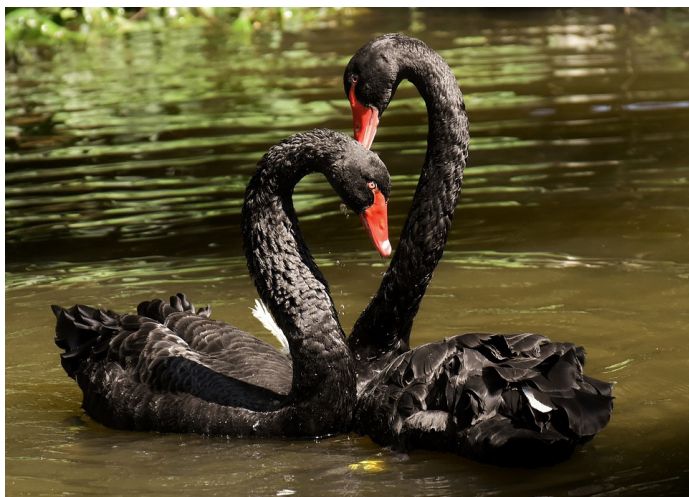
## Een van belangrijkste uitkomsten van het rapport is de rol van de factor mens bij incidenten

De vraag is volgens hem echter gerechtvaardigd of een *black swan* wel altijd zo onverwacht toeslaat. Er waren immers eerdere terreuraanslagen geweest in Amerika, zelfs op het World Trade Center. In Fukushima werd eerder gewaarschuwd voor de gevolgen van een tsunami op de kerncentrale. "Zonder de discussie aan te willen gaan of deze gebeurtenissen volledig te verwachten waren, maken ze duidelijk dat er tussen de *black* en *white swan* nog een categorie zwanen zit: de *grey swan*. Deze categorie, ook wel de *known unknowns* (de bekende onbekenden) genoemd, betreft risico's die weliswaar bekend zijn, maar toch onwaarschijnlijk zijn, zelden voorkomen en waarover beperkte informatie beschikbaar is. De impact ervan is extreem."

De scheidslijn tussen zwarte en grijze zwanen is dun, benadrukt Aon's *Managing Director*. "De Eerste Wereldoorlog wordt wel een *black swan* genoemd, het uitbreken van een wereldoorlog door politieke spanningen was destijds niet eerder voorgekomen en onvoorstelbaar. De Tweede Wereldoorlog was echter al meer denkbaar, hoewel nog steeds onwaarschijnlijk. Er waren waarschuwingen dat de spanningen met nazi-Duitsland tot een soortgelijk conflict als in 1914-1918 konden leiden, wat ook gebeurde. Een recenter voorbeeld van een *black swan* is de bankencrisis na de val van Lehman Brothers in 2008. Een pandemie (zoals de coronacrisis), cyberincidenten (zoals het twee weken stil leggen van de Rotterdamse Haven), politieke onrust, terrorisme (zoals de aanslag op de tram in Utrecht), *recalls*, de recente blokkade van het Suezkanaal door de Ever Green) en klimaatverandering zijn voorbeelden van *grey swans*: zeldzaam, maar niet volledig onverwacht."

### DE MENSELIJKE KANT: HET STRUISVOGELEFFECT EN ANDERE VOORINGENOMENHEID

Een van belangrijkste uitkomsten van het rapport is volgens Van den Doel de rol van de factor mens bij incidenten. "Een bijzonder kenmerk van 'grijze zwanen' is dat mensen, ook risicomangers en het bestuur van organisaties, vaak de neiging hebben ze te negeren. "Mensen zijn van nature geneigd om zogenoemde cognitieve vooringenomenheid te vertonen als er sprake is van uitdagingen en/of beperkte of conflicterende informatie. Denk aan het struisvogeleffect waarbij negatieve informatie genegeerd wordt, of kuddegedrag waarbij een conflicterende mening niet overeenkomt met wat de massa wil. We gaan liever uit van het bekende, onderschatten daarnaast vaak de gevolgen van rampscenario's en denken vanuit het positieve waardoor we de duur van de impact eveneens te rooskleurig zien."



Hij spreekt van op zich 'begrijpelijke reacties'. "Immers, wie als organisatie veel risico's benoemt, loopt de kans minder budget te krijgen voor plannen of om intern of extern draagvlak te verliezen. Toch is het onwenselijk om zo met onbekende risico's om te gaan. Over 'grijze zwanen' is weinig data beschikbaar voor analyse en er wordt al snel gedacht dat 'het ons niet overkomt' of 'het wel zal overwaaien'. De impact van dit soort gebeurtenissen is echter erg groot, zowel qua reputatieschade als financieel."

### SLECHTE GOVERNANCE OORZAAK NUMMER ÉÉN

Onderzoek van Aon gebaseerd op data uit de Pentland Analytics Reputation Crisis Databank over 300 corporate reputatiecrises uit 1980-2020 laat zien dat de oorzaak van 36% van zogenoemde '*reputational grey swans*' toe te schrijven is aan een slechte *governance*. Zoals het ontbreken van een riskmanagementafdeling of – adequaat beleid, geen goede relatie met directie of Raad van Bestuur en/of *stakeholders*, of een verkeerde (publicitaire) aanpak van een incident.

Na *governance*-kwesties komen storingen aan producten of diensten (20%) op de tweede plaats als oorzaken voor reputatieschade, gevolgd cyberaanvallen (13%), brand/explosie/lekkers/instortingen (12%) en financiële onregelmatigheden (10%). Ongelukken in de luchtvaart en maritieme sector vormen slechts 5% van het totaal en 4% van deze crises had te maken met marketing- en communicatieproblemen.

"Dezelfde data uit het onderzoek tonen aan dat de gemiddelde impact op de beurswaarde van organisaties van dit soort reputatiecrises -8% is en in de periode 2011-2020 zelfs -12%. Het blijkt dat elke organisatie in de dagen direct na een crisis te maken krijgt met een dalende waarde, maar dat de reactie op de crisis vervolgens bepaalt hoe sterk het herstel is", aldus Van den Doel, die bedrijven en hun riskmanagers aanraadt de komende tijd vooral te letten op risico's met betrekking tot cyber, de



toenemende complexiteit van en binnen *supply chains*, intellectuele eigendommen, klimaatverandering, pandemie, reputatie (de 'Big Six') en aansprakelijkheid in het algemeen.

## WINNAAR OF VERLIEZER

Uit het onderzoek komt naar voren dat vijf elementen het verschil maken of een organisatie als 'winner' of 'loser' uit een (reputatie)crisis komt:

- **De voorbereiding:** winnaar (w) sterke betrokkenheid bij schade preventie en risicomanagement; verliezer (v) maakt de fout om geen prioriteit te geven aan het vooraf goed beoordelen van de bedrijfsrisico's die men loopt en de te treffen preventieve maatregelen;
- **Leiderschap:** (w) sterk zichtbaar leiderschap van de CEO tijdens de crisis vs (v) slecht of gedelegeerd leiderschap en gebrek aan nemen verantwoordelijkheid;
- **Communicatie:** (w) snelle, accurate en effectieve communicatie vs (v) te late, onduidelijke, onvolledige of inconsistente communicatie;
- **Actie:** (w) snelle, doelgerichte, geloofwaardige aanpak van de crisis vs (v) geen, niet overtuigende of onvolledige aanpak hiervan;
- **Verandering:** (w) oprecht excuses aanbieden en berouw tonen, de daadwerkelijke bereidheid hebben tot verandering vs (v) minimale, niet gemeente of helemaal geen excuses aanbieden en/of berouw tonen.

De interconnectiviteit van vele risico's versterkt volgens Van den Doel de noodzaak om bovenstaande vijf elementen goed uit te oefenen voor, tijdens en na een crisis. "Waar organisaties normaal gezien alleen staan in een crisis, is dat bijvoorbeeld bij een pandemie, wereldwijde bankencrisis of klimaatverandering niet het geval omdat alle concurrenten daar ook mee te maken hebben. Wanneer zij beter reageren op de crisis dan jouw organisatie, of dit van buitenaf zo wordt geïnterpreteerd, kan dit nog eens een extra reden zijn waarom je als winnaar of verliezer uit de crisis komt."

## VOORKOM DE ZWANENZANG VAN JE ORGANISATIE

Hoe voorkom je nu dat een *grey swan* de reputatie van jouw organisatie langdurig negatief beïnvloedt met alle (financiële) gevolgen van dien? Van den Doel: "Allereerst is het belangrijk om continu het risicolandschap te heroverwegen. Besef dat er voortdurend nieuwe risico's op de loer liggen. Welke daarvan zou een nieuwe *grey swan* kunnen zijn? Wees bewust dat een kritische blik op de eigen aannames van belang is om vooringenomenheid te voorkomen en tunnelvisie te voorkomen."

Ook is het volgens hem verstandig om met de beperkte data die er wél over *grey swans* beschikbaar zijn aan de slag te gaan. "Nieuwe analyses kunnen helpen om beter voorbereid te zijn op dit soort crises, of om de reactie tijdens en na de crisis te verbeteren. Kijk welke organisaties er in het verleden als winnaar of verliezer uit een crisis kwamen en wat daarvan de oorzaken waren. Zorg ervoor dat je niet dezelfde fouten maakt en leer van de lessen die zij hebben geleerd."

## DENK VANUIT DE IMPACT VAN RISICO'S

Het derde punt is het verbeteren en versterken van de crisisconditie van de eigen organisatie, vervolgt hij. "Dat betekent dat weerbaarheid niet slechts een eenmalig trainingsonderwerp is, maar voortdurend op de agenda van een risicomanager en het bestuur moet staan. Denk vanuit de impact van risico's. Maak scenario's voor de verschillende *grey swans*



*"Een bijzonder kenmerk van 'grijze zwanen' is dat mensen, ook risicomanagers en het bestuur van organisaties, vaak de neiging hebben ze te negeren. Mensen zijn van nature geneigd om zogenoemde cognitieve vooringenomenheid te vertonen als er sprake is van uitdagingen en/of beperkte of conflicterende informatie. Denk aan het struisvogeleffect waarbij negatieve informatie genegeerd wordt, of kuddegedrag waarbij een conflicterende mening niet overeenkomt met wat de massa wil. We gaan liever uit van het bekende, onderschatten daarnaast vaak de gevolgen van rampscenario's en denken vanuit het positieve waardoor we de duur van de impact eveneens te rooskleurig zien."*

die kunnen optreden, hoe onwaarschijnlijk ze wellicht ook lijken. Richt de crisis- en continuïteitsplannen in op basis van die scenario's, zodat tijdens en na een crisis de rollen en verantwoordelijkheden duidelijk zijn."

Ook als een riskmanager of zijn bedrijf bovenstaande zaken goed op orde heeft wil dat volgens de Aon-directeur echter niet zeggen dat er nooit een *grey swan* zal kunnen optreden. "Wel betekent het dat de impact ervan beperkt kan blijven en dat er snel en effectief een weg naar herstel wordt ingeslagen nadat een incident optreedt. Wie voorbereid is op crisis A, zal ook in crisis B weten wie de beslissingen neemt, welke informatie er belangrijk is en wie welke verantwoordelijkheden heeft. Het is deze weerbaarheid die uiteindelijk zorgt dat een organisatie als winnaar uit een onverwachte, hevige crisis komt en zo voorkomt dat het incident de zwanenzang van het bedrijf betekent."

## EVOLUTIE

Tot slot, wat raadt je bedrijven en hun riskmanagers aan? Hoewel de focus het laatste jaar veelal op de pandemie lag, gaat risicomanagement natuurlijk veel verder. Toenemende cybercriminaliteit, geopolitieke (handel)spanningen, klimaatverandering, innovaties en de groeiende vraag naar transparantie; ze hebben volgens Van den Doel allemaal een steeds grotere invloed op de markt en het succes van een organisatie.

"Deze ontwikkelingen vragen om een evolutie op het gebied van risico-, continuïteits- en crisismanagement. Er is een breder perspectief nodig om het hele spectrum in de VUCA (*volatility, uncertainty, complexity, en ambiguity*)-wereld te kunnen overzien. Er is creativiteit nodig in het anticiperen op nieuwe, opkomende *long tail*-risico's en bestaande risico's met een grote impact. De aanpak moet integraal zijn; risico-, continuïteits- en crisismanagement zijn meer verbonden en nieuwe tweedelijnsfuncties zoals binnen HR nemen in belang toe. En resilience is daarbij een steeds meer een onderscheidende factor: bedrijven die het beste anticiperen, voorbereiden en reageren, zijn de winnaars. Kijk dus goed naar hoe deze winnaars reputatie- en andere risico's aanpakken, wees alert op signalen, probeer je goed op reputatie- en andere incidenten voor te bereiden en werk vooraf met oefenscenario's", zo besluit Van den Doel. ■

Het rapport is te [downloaden](#) op de website van Aon.

Michel Schaft en Armand Hoftijzer over hun rol bij fusies en overnames

# “De consolidatieslag in het intermediair is nu echt zichtbaar, maar al een aantal jaar gaande”

*“Na de VS en Groot-Brittannië ligt de focus nu op Nederland en de rest van West- en daarna Zuid-Europa.” Michel Schaft en Armand Hoftijzer van strategieconsultant en M&A adviseur MarshBerry International voorspellen dat Nederland de komende jaren te maken krijgt met een golf aan fusies en overnames. Zij voeren ‘een unieke samenloop van omstandigheden’ aan voor de ‘perfect storm’ die de komende jaren verder over het hele Europese intermediairlandschap zal razen: “In Europa is een enorme consolidatieslag in tussenpersonen- en makelaarsland gaande.”*



*Armand Hoftijzer en Michel Schaft: “Er is sprake van een ‘perfect storm’, een unieke samenloop van omstandigheden die zorgt voor een forse versnelling in overnames.”*

Schaft en Hoftijzer, beiden geen onbekenden in verzekeringsland met hun werkzaam verleden bij onder meer Meijers en VNAB respectievelijk Aon en Nationale-Nederlanden, weten waar ze over praten. Samen met drie collega's staan ze als MarshBerry International – de Europese vestiging van het Amerikaanse MarshBerry – intermediairbedrijven als klankbord en *trusted advisor* met raad en daad terzijde bij strategische vraagstukken. Dat betreft onder meer advies en begeleiding bij groei-strategieën en bij fusies en overnames.

MarshBerry focust zich uitsluitend op assurance-intermediairs en volmachtbedrijven. Daardoor kan MarshBerry International onder meer gebruikmaken van de kennis, een schat aan data en andere relevante informatie die het Amerikaanse moederbedrijf in de 40 jaar van zijn bestaan heeft verzameld over de intermediaire bedrijfstak en waaruit ‘voorspellende’ toekomstmodellen zijn te destilleren. “Wij richten ons met onze diensten primair op intermediairbedrijven in Europa met een omzet tussen de 5 en 75 miljoen euro, maar ook bedrijven met een



*Michel Schaft: "Er is een groeiende interesse van private equity-partijen om te investeren in de doorgaans goede en winstgevende assurantiekantoren, die ook de corona-pandemie goed hebben doorstaan. Daarnaast zorgt de lage rentestand ervoor dat 'geld goedkoop wordt' en de financiering van overnames vergemakkelijkt, zowel voor private equity-bedrijven als strategische investeerders."*

lagere of hogere omzet kunnen bij ons terecht", benadrukken Schaft en Hoftijzer.

#### MARKTINVENTARISATIE

Met een omzet van 60 miljoen dollar per jaar is MarshBerry in zijn vakgebied een begrip in de VS en marktleider op het gebied van fusie- en overnameadvies in de branche van assurantietussenpersonen. Het moederbedrijf kreeg steeds vaker vragen van Amerikaanse intermediairs en investeerders of men hen ook van dienst kon zijn in Europa. Schaft werd benaderd om in Europa een verkenning naar de markt te doen en zijn conclusie was bevestigend.

## Er zijn binnen heel Europa tienduizenden transacties op komst

Hij licht toe: "In de VS is het aantal intermediairbedrijven in de loop der jaren als gevolg van fusies en overnames flink afgenomen. Daarnaast is in Groot-Brittannië in ongeveer 20 jaar tijd het aantal assurantiebedrijven tot maar liefst een tiende gereduceerd. Het was voor mij dan ook niet de vraag óf er in Europa eveneens een consolidatieslag onder het intermediair zou gaan plaatsvinden, maar eerder wanneer. Ik vind het zelfs opmerkelijk dat het zo lang heeft geduurd voordat die consolidatietrend 'de plas' is overgewaaid naar Europa."

#### FUSIE- EN OVERNAMEGOLF OOK HIER VAN START

Schaft en Hoftijzer zien dat zeker in Nederland de fusie- en overname-trend zijn intrede heeft gedaan, zowel onder intermediair- als volmachtbedrijven. Natuurlijk houdt de voorgenomen wereldwijde krachtenbundeling tussen Aon/Willis Towers Watson ook in ons land de gemoederen bezig, maar nationaal gebeurt er het nodige op fusie- en overnamegebied: denk bijvoorbeeld aan de recente transacties van onder meer de Veldsink Groep, Voogd & Voogd/Heilbron Groep, VLC & Partners, Quintes, Heinenoord/Benevia, Nationale-Nederlanden, en

aan de verschillende participaties van Söderberg & Partners. De eerder dit jaar verschenen 'Overnamemonitor Verzekeringsmonitor' van BHB Dullemond en het RiFD bevestigt die consolidatietrend onomstotelijk.

"Ik voorzie dat deze schaalvergrotingstrend de komende jaren verder gaat toenemen. In Nederland, maar ook in Duitsland, Frankrijk, Spanje en Italië. Die markten en de marktontwikkelingen aldaar zijn zeker vergelijkbaar met die in ons land", aldus Hoftijzer. Hij krijgt op dit vlak bijval van zijn collega. "In ons land hadden we op een gegeven moment zo'n 15.000 intermediairbedrijven. Dat aantal is in de loop van een groot aantal jaren al meer dan gehalveerd tot 6.500, maar dat zijn er nog altijd veel meer dan er momenteel in een veel grotere regio als Groot-Brittannië actief zijn. Die consolidatieslag komt nu echt in een stroomversnelling. Duitsland telt momenteel nog zo'n 45.000 assurantiekantoren en in Frankrijk zal dat aantal rond de 25.000 liggen. Daarvan blijven er de komende jaren beduidend minder over. Er zijn binnen heel Europa tienduizenden transacties op komst. Daar zijn we volledig van overtuigd"

## De markt vraagt meer dan ooit tevoren van het intermediair om na te denken over de toekomst van zijn of haar bedrijf

#### PERFECT STORM

Schaft en Hoftijzer spreken van een 'perfect storm'. "Er is sprake van een unieke samenloop van omstandigheden die zorgt voor een forse versnelling in overnames", licht Hoftijzer toe. "Daarnaast speelt bij veel kantoren het vergrijzings- en opvolgingsvraagstuk een rol in een mogelijke verkoop. Vooral de kleinere intermediairkantoren ondervinden hinder van de toenemende gelddruk, die zwaar drukt op hun bedrijfsvoering en kosten. Datzelfde geldt voor de groeiende kosten die verbonden zijn met de steeds belangrijker wordende IT-investeringen."

Schaft wijst daarnaast op de groeiende interesse van *private equity*-partijen om te investeren in de doorgaans goede en winstgevende assurantiekantoren, die ook de corona-pandemie goed hebben doorstaan. Hij noemt verder de lage rentestand waardoor 'geld goedkoop wordt' en de financiering van overnames vergemakkelijkt, zowel voor *private equity*-bedrijven als strategische investeerders. "Met de intrede van kapitaalcrachtige spelers, veelal uit de VS en Groot-Brittannië, gaat er veel gebeuren op de Europese markt voor assurantietussenpersonen. Nadat deze markten zo goed als volledig zijn geconsolideerd, is nu de focus verplaatst naar het vasteland van Europa. Onder meer in Nederland, België, Duitsland, Frankrijk, Spanje en Italië verwachten we veel beweging."

#### AMBITIEUZE GROEIPLANNEN

Schaft is na zijn marktinventarisatie gevraagd om voor MarshBerry het Europese bedrijf op te zetten. Om te beginnen vanuit Amsterdam, maar daarbij zal het volgens hem niet blijven. "De wereld is ons speelveld en onze eerste focus ligt op Europa. Sinds de start zijn we

betrokken bij opdrachten in verschillende Europese landen. Aangezien elk land zijn eigen gebruiken, wetgeving en specifieke cultuur kent, willen we in alle landen waar we actief zijn op termijn aanwezig zijn met lokale vestigingen; zo willen we binnen één jaar in Duitsland en Frankrijk een kantoor met lokale mensen hebben geopend.”

### GROEIEN, VERKOPEN OF DOORGAAN

Schaft en Hoftijzer zien vanwege de vele veranderingen die gaande zijn in verzekeringsland de behoefte aan advies en begeleiding toenemen, met name op strategisch vlak. Volgens Schaft vraagt de markt meer dan ooit tevoren van het intermediair om na te denken over de toekomst van zijn of haar bedrijf: wat ben je, hoe blijf je relevant en hoe wil je die doelen bereiken? “Wij helpen assurantietussenpersonen graag in het beantwoorden van deze vragen. Op basis van zelfreflectie kun je kiezen om te groeien of juist te verkopen. Ook doorgaan op de huidige manier blijft een optie, zo lang je maar bewust bent dat de omgeving aan het veranderen is. Het gaat er natuurlijk ook om waar je je prettig bij voelt. Veel intermediairs zijn ervaren ondernemers die nu eenmaal gewend zijn om besluiten te nemen op basis van gevoel.”

Hoftijzer wijst op de sterk veranderde marktdynamiek met schaalvergroting aan de verzekeraarskant en nu ook aan de zijde van intermediair- en volmachtbedrijven, die hierdoor een sterker tegenwicht vormen. Aan de andere kant zie je aan beide kanten ook een groeiende hang naar partnerschappen. “Het tempo van consolidatie neemt toe. Dit zal de komende jaren leiden tot een verdergaande herschikking in de markt. Daardoor verandert de balans in de markt fors. Ik kijk er naar uit om in de huidige dynamische markt tussenpersonen te helpen om kansen te pakken en succesvol te groeien. Ik zie in de huidige markt zeker kansen voor het intermediair.”

### KLANTCONTACT

Wat zouden jullie behalve de zojuist genoemde gedachte over de toekomstige kopers intermediair- en volmachtbedrijven nog meer als goede raad mee willen geven met betrekking tot de koop- of verkoopvraag? Hoftijzer: “Zorg dat je relevant blijft en investeer in kwaliteit, blijf dicht bij je klanten staan en zorg voor voldoende schaal en expertise om tegemoet te kunnen blijven komen aan de (groeiende) eisen op het gebied van IT en *compliance*.”

Ook Schaft wijst op het zo essentiële klantcontact. “Daarin zit een interessante paradox. Enerzijds zien kopers in kleinere bedrijven het voordeel van een goede klantrelaties, maar anderzijds wordt het door schaalvergroting vaak lastiger dat klantcontact *up-to-date* te houden, zowel kwalitatief als kwantitatief. Het succes van een goede make-laar- of assurantieadviseur zit in de optimale combinatie van relatie en automatisering.”

Tot slot, wat is jullie ultieme advies aan potentiële kopers en verkopers? Als goede raad voor kopers antwoordt Schaft: “Verkopers hebben vaak meerdere opties, dus zul je jezelf goed moeten profileren. Heb daarom een duidelijke strategie, benadruk waarin je je onderscheidt van andere investeerders, wat je in vergelijking met hen bijzonder maakt of wat je als voordelen te bieden hebt ten opzichte van de keuze van de verkoper om zelfstandig door te gaan.”



*Armand Hoftijzer: “Intermediair- en volmachtbedrijven moeten ervoor zorgen dat ze relevant blijven en investeren in kwaliteit, dicht bij hun klanten blijven staan en zorgen voor voldoende schaal en expertise om tegemoet te kunnen blijven komen aan de (groeiende) eisen op het gebied van IT en compliance.”*

Richting verkopers adviseert Hoftijzer bedrijven vooral de tijd te nemen, alle opties en partners af te wegen en zelf de regie te houden. “Laat je goed informeren, besef wat voor speler je bent, wat je wil voor je bedrijf en voor jezelf, wat de koper daaraan kan bijdragen en vooral ook of de koper qua cultuur en mentaliteit bij je past. Laat je tevens bijstaan door een specialist; je verkoopt je bedrijf maar één keer.” ■

**Het tempo van consolidatie neemt toe, wat leidt tot een verdergaande herschikking in de markt. Daardoor verandert de balans in de markt fors**



**BHB Dullemond brengt samen met RiFD 'Overnamemonitor Verzekeringsmarkt' uit:**

# 2020 is te bestempelen als 'kanteljaar' in de marktstructuur van de verzekeringsmarkt

*Ook in de tweede helft van 2020 is het aantal overname- en acquisitietransacties gestegen ten opzichte van de voorgaande periode. De stijgende lijn zet zich ondanks de lockdown(s) voort, schrijft BHB Dullemond in haar eind maart verschenen 'Overnamemonitor Verzekeringsmarkt', waarbij gebruik is gemaakt van data van het ratinginstituut Financieel Dienstverleners. "Er doen zich momenteel zodanig grote verschuivingen voor dat wij concluderen dat 2020 een kanteljaar is geweest in de marktstructuur van de verzekeringsmarkt."*

In de laatste zes maanden van 2020 hebben zich 158 verkooptransacties bij advieskantoren voorgedaan. Op een totaal van circa 6.000 kantoren betekent dit op jaarbasis een mutatiegraad van ruim 2,6%. De totale dealwaarde van deze transacties bedroeg 464 miljoen euro. Ten opzichte van de eerste helft van 2020 is het aantal deals met ruim 20% gestegen en de *deal value* met maar liefst 79%.

Deze enorme stijging is volgens het overnameadviesbureau te danken aan de grote overname van Willis Towers Watson door Aon. "Echter, ook in 2019 hebben zich grote overnames voorgedaan met die van Heilbron door Five Arrows/ Rothschild (UK) en Raetsheren door Acrisure (USA). Voor 2021 kan nu al geconstateerd worden dat er wederom enkele buitencategorie deals afgerond zijn of gaan worden, zoals de fusie tussen Heilbron en Voogd & Voogd en de overname van Van Bruggen Adviesgroep door Veldsink Groep.

In vergelijking met 2019 ziet BHB Dullemond dat het aantal deals in de categorie 1 tot 5 miljoen euro met ruim 433% is gestegen en het aantal deals in de categorie 5 tot 10 miljoen euro met maar liefst 320%. Opvallend is daarentegen dat in 2020 de gemiddelde *deal value* binnen de categorie 1 tot 5 miljoen euro sterk achterblijft ten opzichte van 2019. "Wel kunnen we concluderen dat de totale gemiddelde *deal value* blijft groeien en dat met name in het omzet segment 1 tot 10 miljoen euro er in 2020 een enorme dynamiek is ontstaan."

BHB Dullemond registreerde vorig jaar 130 deals in de categorie tot 250.000 euro (totale *deal value* 28,76 miljoen euro), 83 deals in de categorie 250.000 tot 1 miljoen euro (46,06 miljoen), 52 deals tussen 1 en 5 miljoen euro (122,22 miljoen), 16 deals tussen 5 en 10 miljoen euro (118,95 miljoen) en acht deals boven de 10 miljoen euro (366,91 miljoen).

## NIEUWE VERHOUDINGEN IN MARKTSTRUCTUUR

Door de grote stijging in het aantal acquisities en de toetreding van nieuwe investeerders in de afgelopen jaren komen steeds meer intermediairs in andere handen. Door te kijken naar de ontwikkeling van de afgelopen jaren, wordt duidelijk dat er een clustervorming binnen de verzekeringsmarkt is ontstaan.

Deze vier clusters zijn het vrije intermediair (volledig zelfstandige, veelal kleinere assurantiekantoren), de institutionele makelaars (beursgenoteerde makelaars of assurantieafdelingen van banken), het intermediair dat in het bezit is van verzekeraars en *private equity*-partijen die geheel of deels participeren in het intermediair. "Binnen deze clusters doen zich momenteel zodanig grote verschuivingen voor dat wij concluderen dat 2020 een kanteljaar is geweest in de marktstructuur van de verzekeringsindustrie", aldus BHB Dullemond

## PRIVATE EQUITY

"Met de toetreding van partijen als *private equity* zien wij dat met name de grote intermediairs zelf ook target zijn geworden. Niet alleen nationale maar ook internationale *private-equity* bedrijven zijn geïnteresseerd in het intermediair in Nederland", meldt BHB Dullemond. Dit versterkte volgens hen het afgelopen jaar nog eens extra omdat het intermediair bedrijfseconomisch crisisproof bleek te zijn. "De omzetten zijn stabiel en blijven al jaren -licht- groeien, daarnaast zijn de rendementen van een constant, behoorlijk hoog niveau. Investeren in het assurantie-intermediair is veilig en solide."

Op dit moment zijn er volgens de onderzoekers ten minste zes grote *private equity*-partijen actief naast een aantal kleinere investeerders. "Met hun acquisities zien we dat ze in relatief korte tijd een sterke positie in de top honderd assurantie-intermediairs hebben verworven. De komende jaren zullen ze nog diverse -grote- acquisities plegen en verdere consolidaties realiseren. Door samenvoegingen van meerdere intermediairs kunnen synergievoordelen worden behaald en wordt hun inkooppositie sterker. Daarbij is er veel budget om platforms voor en innovatieve communicatie met klanten te ontwikkelen. Zo ontstaan er "fondsen-intermediairs" met 3.000 of meer medewerkers en premievolumes die de 2 miljard euro ruim zullen overstijgen."

## TOP-10

De tien grootste dealmakers zijn goed voor 84% (80% in 2019) van de *deal value*. De *deal value* neemt na de Top 10 snel af. Dit is te zien aan het aandeel van de Top 20. Dat is met 93% maar 9%-punt meer (88% in 2019). In de Top 20 komen we namen tegen als VKG die onder meer Kral Westen heeft overgenomen en Ecclesia Gruppe die Sibbing heeft overgenomen.



De tien grootste kopers zijn: Soderberg (*private equity*), Heinenoord (familiebedrijf), Veldsink (eigendom familie), Perree & Partners (familiebedrijf/equity), Yousure (*private equity*), Heilbron (private equity), Quintes (private equity), Nedvest (familiebedrijf/ equity), VLC & Partners (verzekeraar) en SAA (eigendom familie).

## VERZEKERAARS HALEN CAPTIVE STRATEGIE WEER UIT KAST

Sommige intermediairs worden volgens BHB Dullemond zo groot dat ze -bijna- de rol van verzekeraars overnemen. "Enkele jaren nadat het captivebeleid een zachte dood was gestorven, begonnen verzekeraars weer mondjesmaat met het acquireren van assurantiekantoren. Sinds 2018 valt hierin een versnelling waar te nemen." De toetreding van *private-equity* bedrijven en de gewijzigde structuur in de verzekeringsmarkt lijken hieraan ten grondslag te liggen.

"Door nu versneld in het intermediair te investeren kan een evenwicht met het grote intermediair en de *private equity* bereikt worden. Onderliggend zal het verkrijgen van meer grip op het distributiekanaal ook een motivatie zijn. Een andere beweegreden is het verkrijgen van meer grip op het distributiekanaal om zodoende de afhankelijkheid van het intermediair te verkleinen."

"Kijkende naar de totale verzekeringsindustrie zien wij dat momenteel het geld wordt verdiend bij het intermediair. De omzet is over 2020 sterk gegroeid en er is sprake van een hoog rendement. Ook voor 2021 zijn de financiële verwachtingen positief. Mede omdat deze markt zich in de afgelopen jaren sterk heeft ontwikkeld op gebied van ondernemerschap en strategisch denken, maar ook enorme slagen heeft gemaakt in de bedrijfsvoering qua efficiency en procesverbeteringen, staat de intermediaire bedrijfstak er goed en solide voor", aldus BHB Dullemond.

## OVERIGE UITKOMSTEN

Enkele andere uitkomsten van het onderzoek zijn:

- Intermediairs zijn vandaag de dag grote bedrijven geworden en dat

is terug te zien in het aantal en de transactiewaarde van aandelenoverdrachten. De gemiddelde *deal value* van aandelenoverdrachten was in de tweede helft van dit jaar € 7.260.566, wat een stijging ten opzichte van de eerste helft van 2020 is van ruim 60%;

- Nog altijd betreffen de meeste transacties in de verzekeringsmarkt portefeuilleoverdrachten (activa/ passivatransactie) maar in de laatste zes maanden van dit jaar was het aandeel van de aandelendeals 34%. In 2019 was dit 24%. In 2019 was er in één op de vijf gevallen sprake van een aandelenoverdracht, in 2020 jaar is er in bijna één op de drie gevallen sprake van een aandelenoverdracht. De gemiddelde waarde van dergelijke transacties is met circa 3,5 miljoen euro veel hoger dan de 2,4 miljoen euro in 2019;
- Door de groei van het intermediair is zijn positie in de marktketen volledig gewijzigd ten opzichte van 20 jaar geleden. "In 2000 stond de tussenpersoon letterlijk tussen de verzekeraar (als een soort van verlengstuk voor verkoop van verzekeringsproducten) en de klant in. Nu twintig jaar later lijken de rollen omgedraaid en zijn de posities gekanteld;
- Sommige intermediairs worden zo groot dat ze -bijna- de rol van verzekeraars overnemen;
- Enkele jaren nadat het captivebeleid een zachte dood was gestorven, begonnen verzekeraars weer mondjesmaat met het acquireren van assurantiekantoren. Sinds 2018 valt hierin een versnelling waar te nemen;
- In het afgelopen jaar hebben in Zuid-Holland het meeste aantal deals plaatsgevonden, voorheen was dat langere tijd Noord-Holland. Wat betreft de deal value steekt Noord-Holland er met kop en schouders bovenuit, mede door de hierin verdisconteerde overname van Willis Towers Watson door AON. Naast Zuid-Holland laat Gelderland ook een flinke sprong zien op basis van het aantal deals. ■

## Verzekeringsmarkt blijkt economisch crisisproof

In het voorwoord bij de 'Overnamemonitor' schrijft BHD Dullemond dat door het coronavirus en de opeenvolgende beleidsmaatregelen de wereld het afgelopen jaar in snel tempo is veranderd. "Diverse bedrijfstakken ondervonden door de lock down(s) een grote terugval in omzet en groei. Daar waar onder meer luchtvaartmaatschappijen, reisorganisaties, de horeca en de transportsector tijdens deze coronacrisis aan het kortste eind trekken, is de impact van het coronavirus binnen de verzekeringsmarkt veel minder groot. In sommige gevallen heeft het zelfs tot positievere rendementen (CRvp's) in de portefeuilles geleid. Met name de benzine- en brandtekening draaiden in 2020 positievere cijfers."

Men vervolgt: "Kijkende naar de totale verzekeringsindustrie zien wij dat momenteel het geld wordt verdiend bij het intermediair. De omzet is over 2020 sterk gegroeid en er is sprake van een hoog rendement. Ook voor 2021 zijn de financiële verwachtingen positief. Mede omdat deze markt zich in de afgelopen jaren sterk heeft ontwikkeld op gebied van ondernemerschap en strategisch denken, maar ook enorme slagen heeft gemaakt in de bedrijfsvoering qua efficiency en procesverbeteringen, staat de intermediaire bedrijfstak er goed en solide voor."

Deze ontwikkelingen ziet BHD Dullemond ook terug in deze Overnamemonitor. "Het aantal overnames en de gemiddelde *deal value* zijn in het laatste halfjaar van 2020 ten opzichte van het eerste halfjaar sterk gestegen. In de komende hoofdstukken zullen wij naast de cijfers ook de ontwikkelingen die hieraan ten grondslag liggen uitgebreid uiteenzetten."

## 'Nieuwkomers' Rutger Spek en George Oostrom over ambities CED EMN

# Volledige bekendheid als Europese topspeler, 'top of mind'-positie hebben bij opdrachtgevers en gezien worden als de beste plek om te werken

*De een trad op 1 februari in dienst als Managing Director CED Specials, de ander op 25 mei als General Director CED EMN. Samen hebben zij - Rutger Spek en George Oostrom - ambitieuze toekomstplannen voor het high end-onderdeel van CED. In een dubbelinterview met Risk & Business stellen zij desgevraagd binnen drie jaar volledig bekend te willen staan als Europese topspeler, een 'top of mind'-positie te hebben veroverd bij opdrachtgevers en gezien te worden als de best place to work in expertiseland. "Lang niet alle onderdelen van ons brede dienstenpalet zijn bekend in de markt. Daarom is het zaak dat we in het vervolg beter vertellen wat we allemaal doen en kunnen", aldus beide directeuren.*

Spek werkte 14 jaar bij Achmea, vooral aan de particuliere kant, en maakte in februari de overstap naar CED als *Managing Director 'Specials'*. In die functie is hij behalve voor EMN (*Property, CAR, Marine*) verantwoordelijk voor de werkzaamheden op het gebied van Taxaties en Waarderingen, Forensics (fraude- en toedrachtonderzoeken), cyber en Vitality (personenschade). Bij CED Specials zijn ongeveer 120 van de in totaal 1.400 CED-medewerkers werkzaam.

### VOLGENDE STAP IN GROEIAMBITIE

Over de aanstelling van Oostrom zegt hij: "George is een professional met veel kennis en ervaring in het schadevak. Ik ben dan ook blij dat ik hem heb kunnen interesseren voor deze functie. Hij is een welkome versterking van het team, om het merk EMN, het premium expertise-merk van CED, op nationaal en internationaal vlak verder uit te bouwen. Naast veel ervaring neemt hij ook een groot netwerk mee, met name in de coassurantie. Vooral in dat marktdeel denken wij met EMN nóg relevanter en impactvoller te kunnen zijn. Kortom, met zijn komst zetten wij een volgende stap in het realiseren van onze groeiambitie, in dit geval op het gebied van premium expertise."

George Oostrom heeft tot twee jaar geleden 34 jaar gewerkt bij Crawford & Company, waarvan elf jaar als CEO. Daarnaast is hij gedurende enkele jaren voorzitter geweest van het NIVRE. Hij verklaart zijn keuze voor EMN als volgt: "Ik ben *corporate* opgevoed en zag in de func-



*Rutger Spek: "We hebben als missie 'the best place to work' te zijn. Gezien worden als dé werkgever waar je een vak leert, leuk en boeiend werk hebt en jezelf volop kunt ontplooien. Talentmanagement wordt de komende jaren dé sleutel tot succes en daar zullen we dan ook volop op inzetten."*

tie bij EMN een interessante uitdaging. Wat velen niet weten is dat CED nu al een van de drie grootste marktspelers is in Europa. Hoe vaak komt een dergelijke mooie trein nog langs? Bovendien klikte het vanaf het eerste moment met Rutger."

Hij vervolgt: "Met onze positie in Nederland, Frankrijk, België en Spanje, zijn we hard op weg om Europees marktleider te worden. Dat maakt deze functie erg interessant. Bovendien zit er op een breed gebied

## Met onze positie in Nederland, Frankrijk, België en Spanje zijn we hard op weg om Europees marktleider te worden

ontzettend veel kwaliteit, kennis en kunde in de organisatie en hebben de medewerkers een enorme passie voor het vak. Ik vind het een eer en een uitdaging om dit verder te helpen vormgeven. Nederland is met zijn vele multinationals een uitstekende basis voor de premium expertise van EMN."

### BETER VERTELLEN

Wat zijn je beoogde doelen? Oostrom: "Uiteraard willen we verder groeien. Dat willen we vooral realiseren door beter uit te dragen wat we allemaal doen en kunnen. Zoals het sterke pan-europese netwerk dat we al hebben in Europa en de hulpverlening die SOS International kan bieden bij bijvoorbeeld *recalls* en andere calamiteiten. Ik denk dat ons dienstenpalet onvoldoende bekend is in de markt en dat kunnen we vooral ons zelf aanrekenen. Dat hebben we in het verleden onvoldoende uitgedragen. We hebben de markt meer te bieden dan waarvan nu reeds gebruik wordt gemaakt", aldus de nieuwe directeur, die aangeeft dat EMN om de Europese activiteiten beter op de kaart te zetten op korte termijn komt met een *International Desk*.

Dankzij de huidige generatie experts is EMN de sterke partner geworden die het nu is, vervolgt Spek. "We beschikken over een zowel kwantitatief als kwalitatief hoogwaardig korps aan schade-experts voor alle disciplines. Weliswaar hebben recentelijk een relatief groot aantal experts ons verlaten, met name op het gebied van CAR/Liability maar desondanks hebben we op dat vlak nog altijd één van de grootste afdelingen in de markt. Bovendien kunnen zij gebruik maken van de *know how* en ervaring van de experts van de buitenlandse dochterondernemingen en nu ook met die van George. Bovendien sluiten we de komende maanden de komst van nieuwe experts niet uit."

### BUSINESSPARTNER

Waar willen jullie met EMN naartoe? "We hoeven niet bepaald de grootste in de markt te worden, maar we willen wel *top of mind*' zijn bij (potentiële) opdrachtgevers die Europa-breed behoefte hebben aan premium schade-expertise en gezien worden als een gewaardeerd en relevant businesspartner", steekt Spek van wal. "Bovendien hebben we als missie *'the best place to work'* te zijn. Gezien worden als dé werkgever waar je een vak leert, leuk en boeiend werk hebt en jezelf volop kunt ontplooiën. Talentmanagement wordt de komende jaren dé sleutel tot succes en daar zullen we dan ook volop op inzetten." "En daarnaast ook meer diversiteit", vult Oostrom aan. "Er zijn in mijn ogen in de



George Oostrom: "Om onze Europese activiteiten beter op de kaart te zetten zullen we op korte termijn komen met een *International Desk*."

schaderegelingsmarkt relatief nog te weinig vrouwen en mensen met een niet-westerse achtergrond werkzaam. Sowieso zal ons werk op alle fronten hoger opgeleide medewerkers vragen. Schades worden er nu eenmaal niet eenvoudiger op maar juist veel complexer."

Oostrom loopt al enkele decennia mee in de schade-expertisewereld en heeft derhalve een prima beeld van en inzicht in de markt. "Zoals Rutger al zei moet je voor opdrachtgevers een relevante businesspartner zijn. CED EMN heeft alle middelen, mankracht en mogelijkheden in huis om dat waar te maken. Op alle terreinen. Ik heb sterk de indruk dat er geen ander bureau de verzekeringsbranche en andere opdrachtgevers op zo'n breed terrein met raad en daad van dienst kan zijn als wij. Niet alleen in Nederland, maar in geheel Europa. Zo zijn we al zeer sterk vertegenwoordigd in Frankrijk en groot in Spanje. Bovendien hebben we de ambitie om behalve in Nederland onder andere ook in België als premium merk te groeien. Kortom, we zien de toekomst vol vertrouwen tegemoet." ■

**Vooraf in de coassurantie denken wij met EMN nóg relevanter en impactvoller te kunnen zijn**

**Gert van Middelkoop en Duco Teijema (Castel Underwriting Europe B.V.):**

# “In de transportverzekeringsbranche blijft kennis het verschil maken”

*Het in betrekkelijke korte tijd opzetten van een nieuwe aanbieder van zakelijke verzekeringen in ons land blijft nog steeds mogelijk. Castel Underwriting Europe B.V. is daar een voorbeeld van. De in vooral Transport-, Sport A&H-, W&I- en Tax-verzekeringen gespecialiseerde MGA (Managing General Agent) heeft binnen korte tijd een forse omzet gerealiseerd: deels via de overname van de marine-portefeuille van Navigators Europe, maar voor een niet onbelangrijk deel ook via autonome groei. En dat in een (corona) jaar zonder fysiek persoonlijk contact met klanten en makelaars. Voor de komende drie jaar wordt een verdere omzetgroei verwacht met minstens 50%, vertellen Gert van Middelkoop (Chief Underwriting Officer Castel Europe) en Duco Teijema (Marine Manager Netherlands) in onderstaand interview. “Met dank aan een kapitaalkrachtige moeder en vooral aan medewerkers met een schat aan verzekeringstechnische bagage. Kennis is nu eenmaal macht. In de transportverzekeringsbranche blijft kennis en ervaring dan ook het verschil maken.”*

## CASTEL

Zowel Gert en Duco kunnen bogen op een ruime, meer dan 30-jarige ervaring in de verzekerings- en expertisebranche, waarbij zij elkaar bij meerdere bedrijven zijn tegengekomen en nauw hebben samengewerkt, waaronder bij AIG, C.V. STARR, Torus en Navigators. Er zijn meerdere raakvlakken in beider loopbanen. Zo hebben zij allebei de Hogere Zeevaartschool doorlopen, alleen heeft alleen Duco daarna daadwerkelijk gevaren, en zijn zij allebei gestart in de expertisebranche: Gert bij John Hudig & Sons en later bij Van Ameyde en ETAS Expertise en Duco bij Hamer & van Hussen en later Cunningham Lindsey.

Nadat The Hartford had besloten te stoppen met alle activiteiten van Navigators in Continentaal Europa werden beiden benaderd door Castel om een marine-vestiging op het Europese vasteland op te gaan zetten. Deze ging vorig jaar juni – midden in coronatijd – officieel van start met vijf medewerkers en legt zich toe op transportverzekeringen. Officieel vanuit een kantoor op de 29e verdieping in ‘De Rotterdam’ op de Wilhelminakade (Kop van Zuid), maar in de praktijk vanwege de beperkingen door de pandemie vooral van huis uit. “We zijn eigenlijk nog niet op ons kantoor geweest.”

Moederbedrijf Castel Underwriting Agencies Limited, onderdeel van de Arch Insurance Group, was al vele jaren actief in het Verenigd Koninkrijk =. Het bedrijf heeft overigens ook al een kantoor in Amsterdam, waar het bedrijfs onderdeel Transact Risk Partner zich met tien medewerkers toelegt op Warranty & Indemnity- en Taks-verzekeringen. Bovendien heeft Castel Underwriting Europe BV in februari dit jaar Arena N.V., de Belgische specialist op het gebied van Sport Accident & Health-verzekeringen, overgenomen van Starstone Group.



*Gert van Middelkoop: “Doordat we ‘onze’ bij Navigators opgebouwde portefeuille konden meenemen, konden we in een sterk verhardende markt, waarin steeds minder capaciteit beschikbaar kwam, niet alleen onze bestaande klanten blijven bedienen, maar ook nieuwe bedrijven van dienst zijn met het vinden van adequate verzekeringsoplossingen voor hun transportrisico’s.”*

### FORSE GROEI IN STARTJAAR

De marine-omzet is sinds de start – slechts een jaar geleden - gegroeid naar een behoorlijke, tot tevredenheid stemmende omvang, waarvan ongeveer de helft voortvloeit uit de overname de marine-portefeuille van Navigators en de rest afkomstig is uit autonome groei. “Voor onze start was het van buitengewoon groot belang dat we ‘onze’ bij Navigators opgebouwde portefeuille konden meenemen. Daardoor konden we in een sterk verhardende markt, waarin steeds minder capaciteit beschikbaar kwam, niet alleen onze bestaande klanten blijven bedienen,

maar ook nieuwe bedrijven van dienst zijn met het vinden van adequate verzekeringsoplossingen voor hun transportrisico's", benadrukt Gert.

Dat is niet de enige reden voor de aanzienlijke omzetgroei in hun startjaar, voegt Duco toe. "We beschikken over louter medewerkers die door de wol geveerd zijn in het transportverzekeringsmetier, stuk voor stuk al jaren meelopen en mede daardoor kunnen bogen over een schat aan ervaring en verzekeringstechnische bagage. Zeker in een marktsegment waarin de vergrijzing hard gaat en veel *know how* en ervaring de markt verlaat, blijft kennis van zaken meer dan ooit dan ook het verschil maken. Daarnaast kunnen we als Castel terugvallen op een goede samenwerking met ons uitgebreide netwerk aan makelaars."

### AMBITIEUZE GROEIPLANNEN

Na het eerste succesvolle jaar zijn de beide 'Castellers' positief gestemd over de verdere ontwikkeling van hun volmachtbedrijf. "We hebben dan ook volop groeiambities. De komende drie jaar streven we een verdere omzetgroei met minstens 50%", stelt Gert resoluut. Daarbij denkt hij zowel aan autonome groei, aan meer *cross-selling* tussen Castel, Arena en Transact als aan verdere expansie door acquisities. Voor dat laatste denken zij primair aan overnames op de transportmarkten in Nederland, Duitsland, Frankrijk en Spanje. "We zijn dan ook zeker alert op acquisities en hebben daarbij het voordeel van een goed gevulde oorlogskas."

**Er is minder capaciteit beschikbaar terwijl de vraag niet minder wordt. Dat is zeker in ons voordeel, zo ook het stijgende premieniveau**

"Hoewel de Nederlandse transportverzekeringsmarkt in totaal niet echt groeit, blijft voor ons een verdere autonome groei zeker tot de mogelijkheden behoren", benadrukt Gert. "Dat heeft onder meer te maken met de huidige verhardende markt waardoor meer aanbieders zich terugtrekken uit de segmenten waarin wij actief zijn. Er is minder capaciteit beschikbaar terwijl de vraag niet minder wordt. Dat is zeker in ons voordeel, zo ook het stijgende premieniveau."



*Duco Teijema: "In 'Aanbouw' is krapte ontstaan, waardoor klanten vooral voor nieuwe schepen en jachten met een hoge waarde zich meer en meer gedwongen voelen zich deels op buitenlandse markten te verzekeren. Dat is jammer."*

Duco vult aan: "We zien echter wel enkele verschillen binnen de verschillende *marine*-disciplines. Casco is het meest gedisciplineerde segment met premieverhogingen, dekkingaanpassingen en clausureringen. Daarnaast is met name in aanbouw krapte ontstaan, waardoor klanten vooral voor nieuwe schepen en jachten met een hoge waarde zich meer en meer gedwongen voelen zich deels op buitenlandse markten te verzekeren. Dat is jammer."

### INVESTEER IN JONGE TALENTEN

Tot slot, wat zouden jullie de markt mee willen geven? "Investeer in talent", roepen beiden bijna in koor. Gert: "Het transportverzekeringsvak telt naar verhouding veel 50- en 60-plussers. Door pensionering hebben de laatste jaren heel wat ervaren senior medewerkers de branche verlaten. Hierdoor dreigt een tekort aan mankracht en vooral aan *know how* en ervaring. Het is aan de markt om daarop in te springen en zelf meer specialisten op te leiden. Zelf zijn wij momenteel daarvoor te klein om dat financieel mogelijk te maken, maar zodra we verder zijn gegroeid zullen ook wij daar zeker ons steentje aan bij gaan dragen."

Duco vult aan: "We hebben een prachtig vak en kandidaten veel te bieden. Interessant en afwisselend werk, een segment dat letterlijk en figuurlijk in beweging is en met bovendien een internationaal karakter. Voor ons is het transportverzekeringsvak met afstand het meest boeiende segment van de verzekeringsbranche en ik denk dat veel branche-professionals in deze sector dat met ons eens zijn." ■



## MAINPLUS SCHADEHERSTEL

**De effectieve partner in  
natura schadeherstel  
voor inboedel en opstal.**



## Vier aandeelhouders/directeuren over vijf jaar Artium Experts

# Still going strong

*Op 1 juni jl. 2016 ging Artium Experts met 14 medewerkers, onder wie 10 schade-experts, vanuit twee vestigingen in Rotterdam/ Barendrecht en Hoogeveen van start als zelfstandig maritiem- en technisch expertisebureau. De afgelopen vijf jaar zijn publicitair bijna ongemerkt voorbij gegaan, maar toch heeft het nichebureau na de afsplitsing van BosBoon Expertise in die (betrekkelijk korte) tijd inmiddels een vaste plaats verworven op de expertisemarkt en daarmee zijn bestaansrecht overduidelijk bewezen.*



*De vier directeuren en aandeelhouders (v.l.n.r.) Klaas Borger, Lieuwe Norel, Ruud van der Meer en Jan van Esch: "Het is een voordeel dat wij naast onze directiefunctie nog geregeld 'met de poten in de klei staan'. We weten daardoor als geen ander wat er speelt in de markt, welke schades kunnen voordoen, hoe ze kunnen ontstaan en hoe te voorkomen."*

Die voorspoedige ontwikkeling 'in de schaduw' is eigenlijk kenmerkend voor het expertisebureau, dat in de eerste vijf jaar van haar bestaan een geleidelijke groei heeft doorgemaakt op al haar werkterreinen. Na de recente komst van Pieter van der Linden telt 'Artium' - Latijn voor techniek - inmiddels elf vaste schade-experts in vaste dienst heeft en daarnaast drie 'in de schil'. Publicitair timmert het bureau op een bescheiden manier aan de weg, maar in de praktijk blijkt de kwaliteit van het geleverde werk, gebaseerd op een combinatie van Drentse nuchterheid en een Rotterdamse no nonsense-mentaliteit, desalniettemin niet onopgemerkt te zijn gebleven in de markt. En is deze zelfs bijzonder goed aangeslagen bij de relatief vaste groep van opdrachtgevers, met de gestage groei als tastbaar bewijs.

### EERSTE LUSTRUM

Het vierkoppige directieteam, tevens aandeelhouders, wilde ondanks het bijzondere 'coronajaar' het eerste jubileum niet onopgemerkt voorbij laten gaan. Op de laatste werkdag van mei werden zij – via MS Teams – geïnterviewd over de afgelopen vijf jaar, maar ook over de jaren die komen gaan. Naast een gezond realisme van huis uit,

voert het optimisme de boventoon en zien zij unaniem de toekomst van hun bureau optimistisch en rooskleurig tegemoet.

De vier zijn de beide vanuit kantoor Hoogeveen opererende Klaas Borger en Lieuwe Norel en Jan van Esch en Ruud van der Meer, die beiden hun werkzaamheden verrichten vanuit de vestiging van het onder de rook van Rotterdam liggende Barendrecht. Wat de vier gemeen hebben is dat zij ieder voor zich na hun opleiding eerst jaren in de bouw, aannemerij of scheepvaart hebben gewerkt voordat zij de overstap naar de expertisebranche hebben gemaakt. Bij elkaar zijn de vier inmiddels goed voor ruim 85 jaar ervaring als schade-expert, een vak waarin zij naast hun aandeelhouderschap en directiefunctie nog dagelijks actief zijn. Lieuwe op het gebied van CAR/EAR/Garantie, Transport/Montage en Aansprakelijkheid, Klaas op het werkgebied van CAR/EAR/Garantie en aansprakelijkheid, Jan van Esch op het vlak van Landmaterieel, Transport/ Montage, Marine Casco, Offshore wind, Aansprakelijkheid, Risico-inspecties / Advisering en Ruud op het terrein van CAR/EAR/ Garantie, Offshore wind, (Beroeps)Aansprakelijkheid en Advisering.

## SPANNENDE PERIODE

Hoe kijken jullie terug op de eerste vijf jaar? De vier spreken unaniem van een spannende periode. "Je kiest als groep bewust voor een zelfstandige voortzetting en bent op basis van de aanwezige *know how* en ervaring uiteraard overtuigd van je kans van slagen, maar het is uiteraard de markt die dat bepaalt", steekt Ruud van wal. "Achteraf is het natuurlijk makkelijk praten, maar ik denk te kunnen zeggen ons besluit tot de afsplitsing de juiste keuze is gebleken."

Klaas vult aan: "Handhaven was dan ook ons primaire doel en dat is ons gelukt. We hebben ons bestaansrecht overduidelijk bewezen. We zijn ondanks enkele persoonlijke mutaties, waaronder die van de inmiddels gepensioneerde mede-oprichter Frans Kruis, qua mankracht in vijf jaar tijd ongeveer op hetzelfde niveau gebleven. Met de recente komst van Pieter van der Linden zijn we nu met 15 man, onder wie 11 schade-experts." Sinds de start zijn daarnaast Erik van den Bos, Rob Frankort, Pieter Gilissen, Sassan Haidary en Ronald Nels het team komen versterken, terwijl voormalig aandeelhouder Albert Zabel nog steeds als schade-expert werkzaam is."

## CONJUNCTURELE ONTWIKKELING

Lieuwe wijst erop dat ook de omzet redelijk stabiel is gebleven. "Ik denk dat we kunnen zeggen dat de omzet in de loop der jaren is meegestegen met de conjuncturele ontwikkeling. Het aantal opdrachten is mede door het verminderde aantal schades en de hogere eigen risico's weliswaar licht gedaald, maar de schadedossiers zijn vaak wel complexer geworden waardoor we er gemiddeld meer tijd mee kwijt zijn en onze opbrengst per dossier toeneemt. Daardoor is onze omzet in vijf jaar tijd licht gegroeid." Voor Jan bevestigt de ontwikkeling van Artium Experts het feit dat het expertisevak vooral ook een vak van *people's business* is. "Onze klanten zijn ons trouw gebleven en dat is uiteraard altijd prettig om te merken."

Artium Experts legt zich van meet af aan vooral toe op schadewerkzaamheden en inspecties in de segmenten civiele bouw, *infra*, *marine* en werktuigbouw. Daar zijn in de afgelopen vijf jaar meer verzoeken voor schaderegelingswerkzaamheden bijgekomen op het gebied van de beroepsaansprakelijkheid. Ook de corona-perikelen hebben nauwelijks impact gehad op de totale werkvoorraad bij het technische expertisebureau, al wijst Ruud wel op enige verschuivingen. "Zo hebben we door het noodgedwongen stil liggen van bijvoorbeeld de bouw van cruiseschepen op dat terrein een tijd lang al geen werkzaamheden hoeven verrichten."

## KRACHT

Ondanks hun vertrouwen in eigen kracht hebben de vier Artium-eigenaren moeite met de vraag wat hun specifieke sterke punten zijn. "Dat vind ik eerlijk gezegd lastig om van je zelf te zeggen. Van onze collega's horen we geregeld dat we een goede naam in de markt hebben. En zowel onze opdrachtgevers als gedupeerden, geven als sterke punten onder meer onze deskundigheid en manier van communiceren aan over schade, voortgang en verwachtingen voor de klant. We zijn een platte, transparante organisatie met korte communicatielijnen", antwoordt Klaas. "We fungeren bij een schade immers als een soort spin in het web."

## We fungeren bij een schade als een soort spin in het web

Ook Jan wijst op het belang van de combinatie van deskundigheid en een goede, heldere communicatie. "Door gedupeerden te laten zien dat je kennis van zaken hebt en de weg weet in de schaderegelingsmarkt creëer je vertrouwen bij hen in een objectieve en vlotte afwikkeling van de schade. Daarnaast beschikken we over een eigen internationaal netwerk van experts, die we in de loop der jaren zijn tegengekomen bij onze expertisewerkzaamheden over de grenzen voor Nederlandse belanghebbenden. Zo kunnen we onze opdrachtgevers ook in het buitenland optimaal van dienst zijn op een goede, maar betaalbare manier."

Lieuwe noemt als voordeel de vele persoonlijke contacten die hij en zijn collega's in de loop der jaren in de markt hebben opgebouwd met opdrachtgevers en een breed netwerk aan specialisten en wijst samen met collega op het voordeel dat zij naast hun directiefunctie alle vier nog geregeld 'met de poten in de klei staan'. "We weten daardoor als geen ander wat er speelt in de markt, welke schades zich kunnen voordoen, hoe ze kunnen ontstaan en hoe te voorkomen."

Om dezelfde reden stipt Ruud in het verlengde hiervan aan dat zowel alle directieleden als alle andere Artium-experts vóór de start van hun expertiseloopbaan jarenlang in de (civiele) bouw, aannemerij, scheepvaart of andere relevante plek in het bedrijfsleven hebben gewerkt. "Daardoor zijn ze goed bekend met de cultuur en manier van werken in tal van bedrijfstakken, waardoor ze schades in die sectoren beter kunnen beoordelen dan mensen die niet over deze werkervaring beschikken."

## MEEBEWEGEN MET VERANDERENDE MARKT

Resultaten uit het verleden geven weliswaar geen garantie voor de toekomst, maar de Artium-directie ziet op basis van de ontwikkelingen van het bedrijf in de afgelopen vijf jaar de toekomst met vertrouwen tegemoet. *Still going strong*. Geen spectaculaire veranderingen, maar doorgaan op de ingeslagen weg met hooguit een geleidelijke en daarmee toch, spectaculaire groei. *What you see is what you get*.

De markten waarin Artium Experts opereert zijn volop in ontwikkeling. "Het is aan ons om mee te blijven ontwikkelen en in te spelen op de veranderingen in de markt. Dat doen we onder meer door te blijven investeren in vakkennis en mankracht", stelt Borger. Jan wijst erop dat de markten waarin zij opereren sterk afhankelijk zijn van de conjuncturele ontwikkelingen en de aandacht voor preventie en riskmanagement groeiende is en Lieuwe spreekt de verwachting uit dat de schadedossiers alsmat complexer worden. Ruud verwoordt de visie van de vier het als volgt: "We blijven ons focussen op de werkzaamheden en segmenten die we nu verrichten, maar hebben uiteraard wel oog voor nieuwe segmenten. Zoals *offshore wind*- en zonne-energie. Het is zaak alert te zijn op de veranderingen in de markt en daarin mee te bewegen en vinger aan de pols te houden." ■

**Albert Vesters (DGA Vesters Verzekeringen) eerste RAiA ooit én ook eerste voorzitter van het RAiA-bestuur**

# In het land der blinden is éénoog koning

*Wij hebben als SAR niet lang nagedacht wie wij graag zouden willen interviewen om meer te vertellen over ons register. De eerste RAiA ooit én ook de eerste voorzitter van het RAiA-bestuur, namelijk Albert Vesters, DGA bij Vesters Verzekeringen. Het was een uitgebreid en enthousiast interview, helaas nog wel 'digitaal', maar een fysieke ontmoeting plannen wij dit jaar zeker nog in. Benieuwd naar het verhaal van Albert en op welke manier de markt en het register zich heeft ontwikkeld in de afgelopen jaren? Lees dan snel verder.*



*Albert Vesters: "Persoonlijk ben ik altijd al begaan geweest met de deskundigheid en de vakbekwaamheid van adviseurs in de assurantie- en pensioenbranche. Toen introduceerde de Stichting Assurantie Registratie (SAR), naast de erkenningsregelingen RMiA en RPA, het keurmerk RAiA. Een zeer belangrijk initiatief! Om ingeschreven te kunnen worden in het RAiA-register moest je in het bezit zijn van het A-diploma en toen al moest je de jaarlijkse (bovenwettelijke) PE-punten halen. Een erkenningsregeling dus waar de lat hoog werd gelegd én gehouden. Als liefhebber van het verzekeringsbedrijf sprak mij dat enorm aan."*

## **Kunt u iets meer vertellen over uw bedrijf Vesters Verzekeringen?**

*"Ik ben DGA van Vesters Verzekeringen in Vught. Mijn vader is, na werkzaam geweest te zijn bij destijds de AMRO bank, voor zichzelf begonnen en is dus grondlegger van ons kantoor. Na mijn middelbare school heb ik mijn eerste stappen in het assurantiebedrijf gezet. Dat betekende het B-diploma halen en direct daarna door naar de A-opleiding. Vakkennis, service en betrokkenheid bij onze relaties, stuk voor stuk componenten die wezenlijk zijn, maken dat wij een sterk assurantiekantoor zijn. Mijn zoon Nicolas werkt inmiddels ook op ons kantoor. Het zal duidelijk zijn dat ik mijn zoon sterk aanraad om de A-opleiding te gaan volgen en vervolgens deze te bekronen met een RMiA-titel."*

## **Inmiddels is met uw zoon Nicolas de derde generatie Vesters werkzaam binnen uw bedrijf. Wat is er veranderd sinds dat u zelf begonnen bent?**

*"Veel zaken zijn veranderd in de afgelopen tijd. Zonder compleet te willen zijn: de relatie met verzekeraars is veranderd. Vanaf 2013 kennen we het wettelijk verbod op provisie voor complexe producten, de steeds verdergaande automatisering, het vergunningenstelsel is er gekomen en het Wft-vakbekwaamheidsbouwwerk. Veel belangrijke zaken zijn in mijn optiek veranderd omdat het aanzien van het verzekeringsbedrijf er niet best voor stond. De woekerpolisaffaire heeft ons bijvoorbeeld geen goed gedaan. Bij 'het publiek' en ook bij de politiek stonden we er niet best op. Er is toen veel wet- en regelgeving over ons heen gestort en, zoals zo vaak, sloegen we daarin soms echt wel door."*

## **U bent zelf de eerste ingeschreven RAiA ooit én ook de eerste voorzitter van het RAiA-bestuur. Dat pakken ze u niet meer af! Wat waren uw overwegingen destijds en wat heeft dit voor u en uw carrière betekend?**

*"Persoonlijk ben ik altijd al begaan geweest met de deskundigheid en de vakbekwaamheid van adviseurs in de assurantie- en pensioenbranche. Toen introduceerde de Stichting Assurantie Registratie (SAR), naast de erkenningsregelingen RMiA en RPA, het keurmerk RAiA. Een zeer belangrijk initiatief! Om ingeschreven te kunnen worden in het RAiA-register moest je in het bezit zijn van het A-diploma en toen al moest je de jaarlijkse (bovenwettelijke) PE-punten halen. Een erkenningsregeling dus waar de lat hoog werd gelegd"*



én gehouden. Als liefhebber van het verzekeringsbedrijf sprak mij dat enorm aan."

Op het moment dat het keurmerk RAiA in de markt werd gezet heeft Albert zich onmiddellijk aangemeld om ingeschreven te worden in het RAiA register en was daarmee de eerste RAiA in Nederland. Albert vertelt verder:

*"Bob Veldhuis, destijds voorzitter van de SAR, overhandigde mij het RAiA-certificaat. Vrij snel na mijn inschrijving werd ik gebeld door Nelleke Sterrenberg, Coördinator Beleid en Bestuur, met de vraag of ik voorzitter wilde worden van het op te richten RAiA-bestuur. Wat tegelijkertijd impliceerde dat je medebestuurder werd van de SAR. Omdat ik graag een bijdrage wilde leveren heb ik daar volmondig 'ja' op geantwoord. Zeven jaar lang heb ik mij daar met veel liefde en plezier voor ingezet."*

## Er is veel wet- en regelgeving over ons heen gestort en, zoals zo vaak, sloegen we in mijn optiek daarin soms echt wel door

**Met ingang van 1 januari 2020 zijn de erkenningsregelingen Registeradviseur in Assurantiën (RAiA) en Registermakelaar in Assurantiën (RMiA) samengevoegd in het 'nieuwe RMiA.' Wat vindt u van deze samenvoeging naar één erkenningsregeling?**

*"De samenvoeging van de erkenningsregelingen RAiA en RMiA vind ik een goede zaak. Destijds, toen ik zitting had in het SAR-bestuur, gaf ik regelmatig aan dat tussen de RMiA en RAiA het enige waarneembare verschil, het met goed gevolg afleggen van de mondelinge test betrof. Dat kan je aan de buitenwereld gewoon niet goed uitleggen. Twee registers, zelfde permanente educatie en het verschil is een mondelinge test, die voor de buitenwacht een momentopname is. Voor beide registers was het A-diploma de basis."*

*"Ik vind de samenvoeging met name belangrijk omdat een te groot palet aan registers de herkenbaarheid naar buiten toe niet ten goede komt. Wat mij betreft draag je de titel RMiA voor je (potentiële) relaties. Dit moet je rationeel zien. Natuurlijk heb ik begrip voor de emotie van de mensen die de mondelinge test wel hebben afgelegd in het register, maar er is sprake van een overgangsregeling van RAiA naar RMiA."*

In de komende twee jaar zullen ongeveer 300 kandidaten vanuit de overgangsregeling een (verkort) assessment afleggen. Dat is een waarborg om te voldoen aan vakbekwaamheid voor een goede zakelijke adviseur, zoals die geformuleerd zijn door het bestuur van de RMiA. Tot 1 januari 2023 hebben kandidaten daar de tijd voor. Daar zijn maar twee keuzes mogelijk: "je doet mee of je doet niet mee".

**Wanneer voegt een RMiA echt waarde toe in zijn rol als partner op het gebied van risicomanagement en verzekeringen?**

*"Een hoge mate van vakkennis moet je in staat stellen om de abstracte*



*"Zorg voor een hoge mate van vakkennis, dat zet je immers op voorsprong, zowel naar je cliënten als naar verzekeraars. Blijf 100% onafhankelijk. Lever service en ontzorg je relaties. En vergeet niet dat hoogmoed voor de val komt! Ook al heb je jaren ervaring en ben je RMiA, je weet niet altijd alles."*

*materie concreet te maken. Natuurlijk begint het met inventariseren, analyseren en adviseren. De RMiA staat naast zijn cliënt of pal achter hem. De RMiA is een belangenbehartiger, onafhankelijk en sterk met een goed ontwikkeld empathisch vermogen. Kwaliteiten waarmee je jouw cliënten, en natuurlijk ook jezelf, een groot plezier doet."*

**Wat betekent het RMiA-schap voor uw bedrijf?**

*"Voor mijn bedrijf betekent het RMiA-schap dat ik mij in goed gezelschap bevind van collega RMiA's. Je treft elkaar bij bijeenkomsten. SAR-bijeenkomsten nodigen uit om kennis te vergaren op A-niveau, je bevindt je in een gremium waar ruimte is om te sparren. Daarnaast, maar dat is heel persoonlijk, heb ik geweldige contacten overgehouden uit de periode dat ik voorzitter van het RAiA-bestuur was. Ik heb met fijne bestuursleden samen mogen werken."*

**Hoe denkt u dat herkenbaarheid door het voeren van een titel helpt om te komen tot een keuze voor een adviseur?**

*"Vroeger zei ik wel eens tegen relaties dat zij aan de kleur van mijn stropdas niet konden zien hoe het met mijn vakkennis gesteld was. Ook vroeg ik wel eens aan aspirant-relaties of zij bekend waren met het gezegde 'in het land der blinden is één oog koning'. Ik deed dat om te prikkelen. In feite zou het dus zo moeten zijn dat aspirant-relaties, voor het eerste contact, weten hoe het met jouw kwaliteiten gesteld is. De vraag is natuurlijk hoe bekend de buitenwacht is met gevoerde titels. De klant weet niet, wat hij niet weet. Het is de taak van de adviseur om hem daarop te wijzen. Zodat je in overleg met de klant kunt besluiten welke verzekerbare risico's de klant wil én kan verzekeren. En als laatste stap om daarbij een passende verzekering te adviseren."*

**Wat zou u door willen geven aan volgende generaties?**

*"Het gaat om basale zaken. Zorg voor een hoge mate van vakkennis, dat zet je immers op voorsprong, zowel naar je cliënten als naar verzekeraars. Blijf 100% onafhankelijk. Lever service en ontzorg je relaties. En vergeet niet dat hoogmoed voor de val komt! Ook al heb je jaren ervaring en ben je RMiA, je weet niet altijd alles! En zoals mijn vader zou zeggen: let goed op je centjes. Want als verzekeringsadviseur ben je zelf ook ondernemer. Je bent verantwoordelijk voor het eigen bedrijf, waarbij je je goed moet realiseren dat een goede reputatie te voet komt en te paard vertrekt." ■*

Jacco de Lange (P+W Financial Consultants):

# Als RMiA kies je voor kennis, kwaliteit en verbinding met enthousiaste vakgenoten!

*Eindelijk mag het weer! Elkaar live ontmoeten. Wij hebben dan ook niet langer gewacht en Jacco de Lange, verzekeringsadviseur bedrijven bij P+W Financial Consultants bv en bestuurslid RMiA, uitgenodigd bij het VNAB in Rotterdam voor een interview. Dat voelt in levende lijve toch nét even leuker dan via het beeldscherm. Het enthousiasme en de betrokkenheid van Jacco bij het RMiA is groot en zijn plezier in het vak werkt heel aanstekelijk. Voor ons als SAR natuurlijk een belangrijke reden waarom wij hem graag wilden spreken over zijn kijk op het register, de ontwikkelingen en met name ook de toekomst. Een nadere kennismaking met één van de enthousiastelingen binnen de RMiA die kiezen voor kennis, kwaliteit en verbinding met vakgenoten.*

**Sinds 2017 voer jij de titel Register Gevolmachtigd Agent (RGA) en vanaf januari 2020 ook de titel Registermakelaar in Assurantiën (RMiA). Wat zijn jouw beweegredenen geweest om op te gaan voor een titel?**

*"Ik heb bedrijfskunde gestudeerd en ben jong het vak ingerold, binnen het kantoor van mijn vader. Een A-diploma is een minimaal vereiste in de zakelijke markt, dus daar ben ik eigenlijk gelijk mee aan de slag gegaan en niet eens mijn B-diploma gehaald. Na het behalen van mijn A-diploma heb ik mij gelijk ingeschreven bij het toenmalige RAiA register", vertelt Jacco.*

Vanaf januari zijn de registers RAiA en RMiA samengevoegd tot één RMiA register, maar ook voor die tijd was een belangrijke reden voor inschrijving in het register: actualiteit en contact met vakgenoten. Jacco beaamt dit ook in ons gesprek: "Het actueel houden van je kennis is essentieel en daarnaast is het ontmoeten van vakgenoten ontzettend belangrijk. De PE-sessies heb ik altijd als heel waardevol beschouwd."

**Je was als bestuurslid betrokken bij de samenvoeging van het RAiA- en het RMiA-register. Jij stond positief tegenover het samenvoegen van de registers. Wat waren voor jou de belangrijkste argumenten en overwegingen bij dit besluit?**

Het bestaansrecht van de registers stond al enige tijd geleden ter discussie. Het A-diploma was min of meer uit beeld verdwenen, mede onder invloed van het Wft vakbekwaamheidsbouwwerk. Daarnaast was er weinig tot geen aanwas van jonge vakgenoten. Oftewel, tijd voor een grote verandering!

*"Die zorgen hebben wij inderdaad met elkaar gedeeld. Na de samenvoeging van de registers ontstond er ineens veel meer body. We hadden ook echt een gezamenlijke stip op de horizon. Samen zijn wij verder gaan ontwikkelen en hebben onze slagkracht kunnen vergroten. Dit hadden wij los van elkaar niet kunnen bewerkstelligen. Terugkijkend zijn de doelen die wij voor ogen*



*Jacco de Lange: "Na de samenvoeging van de registers ontstond er ineens veel meer body. We hadden ook echt een gezamenlijke stip op de horizon. Samen zijn wij verder gaan ontwikkelen en hebben onze slagkracht kunnen vergroten. Dit hadden wij los van elkaar niet kunnen bewerkstelligen."*

*hadden behaald. Een resultaat waar wij met elkaar trots op mogen zijn!"* zegt Jacco met een lach op zijn gezicht.

**Wat is voor jou (persoonlijk) de toegevoegde waarde van deze erkenningsregelingen?**

*"Het register brengt vakgenoten bij elkaar en dan is het in deze soms individualistische wereld juist heel fijn om elkaar te ontmoeten!"* zegt Jacco.

De Stichting Assurantie Registratie (SAR) faciliteert als overkoepelend orgaan, het netwerk van vakgenoten. En brengt vakgenoten bij elkaar

die hun diploma op A-niveau willen onderhouden. Dat willen we ook graag zo houden en hopen dan ook snel weer een netwerkbijeenkomst te organiseren.

*"Het is en blijft een people's business. Je bespreekt risico's samen met de klant en komt ook samen tot een oplossing. Daarnaast zorgt het register ervoor dat we het vakmanschap naar een hoger niveau brengen. Het is een dynamisch vak dat altijd in ontwikkeling is, des te belangrijker om je kennisniveau op peil te houden."*

*"Het A-Actualiteiten programma is zo'n recent succes waar wij als register trots op mogen zijn! Het was een complete fresh-up van je A-diploma. Nieuwe risico's, actualiteiten, het is op een leuke manier geschreven en zeer goede vragen. Ontzettend leuk om te volgen en door het netwerk is het programma zeer goed ontvangen. Omdat iedereen thuis zat door de corona maatregelen werd er door de SAR thuis een lunchbox bezorgd, zo konden we ook op afstand samen lunchen. Echt een verrassing voor iedereen!"*



*"Het A-Actualiteiten programma is zo'n recent succes waar wij als register trots op mogen zijn! Het was een complete fresh-up van je A-diploma."*

## Belangrijk voor de toekomst van ons register is dat we young professionals laten zien dat er binnen onze branche een enorm carrièreperspectief is

**Je bent ook bestuurslid van het RMiA. We kunnen ons voorstellen dat door corona jullie elkaar niet hebben gezien. Hoe hebben jullie dit aangepakt?**

*"In 2020 werd alles actueel rondom de samenvoeging van het RAiA met het RMiA. Een tijd waarin wij normaal gesproken juist veel fysiek zouden samenkomen. We hebben dan ook veel via Zoom vergaderd. Dat ging allemaal prima online, maar op de momenten dat het echt nodig was zijn wij fysiek samengekomen. Want uiteindelijk blijft face-to-face een stuk fijner. Het onderling vertrouwen en respect binnen het bestuur, heeft ons, ook op afstand, samengebracht. Er was en is een grote betrokkenheid bij alle bestuursleden."*

**Wat zijn jouw taken binnen het RMiA bestuur?**

*"Voornamelijk het meedenken in de thema's is een belangrijke taak. Mijn betrokkenheid bij het register is groot en ik wil graag nog meer doen! Tijd voor een volgende stap. Zo ga ik de komende tijd samen met onze werkgroep Marketing & Communicatie aan de slag om onze zichtbaarheid op social media te vergroten."* vertelt Jacco enthousiast.

Zo zijn wij vanuit de SAR en alle registers al actief op LinkedIn, maar volgen een aantal collega's binnenkort een training om ook strategisch stappen te kunnen maken.

*"Belangrijk is dat wij via social media mensen enthousiasmeren en collega's aan het woord laten. Het groepsgevoel dat wij voelen, moet aan de andere kant van het scherm ook voelbaar worden. Het is echt een club mensen waar je bij wilt horen! Daarnaast zorgen wij voor actualiteit, we kunnen namelijk snel marktontwikkelingen of nieuwsberichten delen via dit medium."*

**Hoe zie jij de toekomst van het RMiA?**

*"Belangrijk voor de toekomst van ons register is dat we young professionals laten zien dat er binnen onze branche een enorm carrièreperspectief is. Ook al is er geen specifieke opleiding voor handen, vaak worden incompany trainingen aangeboden. Je kunt als zakelijk verzekeringsadviseur echt doorgroeien!"*

*Daarnaast zou ieder zelf respecterend zakelijk adviseur niet moeten twijfelen om zich aan te melden. Het register zal naar mijn idee de komende jaren gaan groeien in aantallen en zorgen voor een behoorlijke dekking onder de zakelijke adviseurs. Als we de stip op de horizon blijven uitdragen en mensen meenemen op de weg daar naartoe, dan zie ik een mooie toekomst voor ons register weggelegd."*

**Wat zou je tegen de jonge generatie willen zeggen die nog twijfelen om op te gaan voor hun RMiA titel?**

*"Met een inschrijving in het RMiA-register kies je voor kennis, kwaliteit en verbinding met enthousiaste vakgenoten!" en met deze woorden sluit Jacco dit interview af en daar hebben wij natuurlijk niets meer aan toe te voegen. ■*

## Nelleke Sterrenberg en Anne-Lucy Titsing verzorgen al jarenlang volgens het 'nieuwe werken' vanuit huis de organisatorische zaken voor de SAR

# “Het is tijd voor de volgende stap”

*Na enig aandringen krijgen wij de 'dames achter de SAR' zover om een keer op de voorgrond te treden. Het liefst werken zij namelijk achter de schermen. Nelleke Sterrenberg is sinds 2001 coördinator Beleid en Bestuur van de Stichting Assurantie Registratie (SAR) en Anne-Lucy Titsing is al 12 jaar betrokken bij de SAR. Zij houden de organisatie 24/7 draaiende, vinden oplossingen voor onvoorziene zaken zoals een plotseling zieke docent of het omzetten van alle fysieke PE-bijeenkomsten naar webinars. Beiden hebben zij goede banden opgebouwd met de verschillende bestuursleden en het docentenkorps. Samen organiseren zij ongeveer 200 PE-sessies per jaar voor de meer dan 1.400 ingeschrevenen. "Voor alles is een oplossing", zo luidt het motto van deze krachtige dames waarbij zelfredzaamheid in hun DNA zit.*

De SAR is op initiatief van de intermediaire brancheorganisatie Adfiz opgericht en bestond in 2020 twintig jaar, een mijlpaal die door corona helaas niet groots gevierd kon worden. De SAR beheert een drietal erkenningsregelingen: Register Gevolmachtigd Agent (RGA) bestaande uit meer dan 800 gevolmachtigd agenten, Registermakelaar in Assurantiën (RMiA) met 500 ingeschreven RMiA's en Register Pensioenadviseur (RPA) waar 120 pensioenadviseurs zijn ingeschreven.

De geregistreerde assurantiemakelaars, assurantieadviseurs, pensioenadviseurs en gevolmachtigd agenten kiezen er bewust voor om naast de wettelijk verplichte Permanente Educatie (PE) volgens de Wft hun kennis en kunde op bovenwettelijk niveau te brengen en te houden. Zij onderscheiden zich door verder te gaan dan de wet van hen vereist door het volgen van Masterclasses door docenten van de Universiteit van Amsterdam (UvA) en PE-bijeenkomsten door vakspecialisten.

### DESKUNDIGHEID

In het jaar 2001 is Nelleke begonnen als beleidsmedewerkster bij de NVA (samen met NBVA nu Adfiz) als opvolger van Irene Okkerman. Gedurende deze periode is er door velen hard gewerkt om de erkenningsregelingen van de SAR gestalte te geven. Dit wordt gedaan door mensen die zich belangeloos inzetten om de professionaliteit van het verzekerings- en pensioenadvies te blijven ontwikkelen en naar een hoger plan te tillen. "Dat maakt dit werk voor ons ook zo bijzonder."

Nelleke is betrokken bij het beleid van de SAR, zij ondersteunt commissies en werkgroepen en neemt deel aan alle bestuursvergaderingen van de drie erkenningsregelingen en het SAR-bestuur. Afgelopen jaar is de SAR gestart met een aantal nevenactiviteiten, zoals de SAR Summer Academy en de NVGA Academy. Hier zal het niet bij blijven, de SAR heeft grootse plannen.



*Nelleke en Anne-Lucy: .... persoonlijk betrokken bij het wel en wee van de ingeschrevenen en de docenten ...*

Voor de komende jaren heeft het bestuur van de SAR onder leiding van de voorzitter Michel Hassefras een aantal ambitieuze plannen geformuleerd. Zoals het streven naar een nog steviger positionering van de erkenningsregelingen, zowel binnen als buiten de branche en het genereren van meer bewustzijn bij politiek, toezichhouders en andere partijen om zo het belang van het advies voor de zakelijke markt te promoten. In dat kader past ook het moedige besluit om begin 2020 de RAiA en RMiA samen te voegen tot één RMiA-register. In de plannen is ook de intensivering van de samenwerking met marktpartijen als Adfiz, NVGA, VNAB, NIVRE en NIBE-SVV opgenomen.



Nelleke: "Wij zijn een stichting zonder winstoogmerk. Wat we verdienen, stoppen we in toekomstige PE-bijeenkomsten, opleidingen en masterclasses."

Anne-Lucy is 12 jaar geleden via het Huibers Instituut in Amersfoort betrokken geraakt bij de organisatie van de PE-bijeenkomsten voor de RAiA en RMiA. Via het NIBE-SVV is zij vier jaar geleden bij de SAR in dienst gekomen, als toch al vertrouwd gezicht voor de achterban. Binnen de SAR is zij verantwoordelijk voor de hele PE-planning, de contacten met docenten, locaties en de financiële administratie. De rode draad in hun werkzaamheden én van de SAR is en blijft deskundigheid. Vanaf het begin in 2000 staan deskundigheid, vakbekwaamheid en integriteit van assurantie- en pensioenadviseurs en gevolmachtigd agenten centraal bij de SAR.

### SAMENWERKINGSVERBANDEN

Nelleke en Anne-Lucy onderhouden de samenwerkingsverbanden met onder andere de UvA en het NIBE-SVV. Hierdoor garandeert de SAR actuele PE-bijeenkomsten op bovenwettelijk niveau. Aantrekkelijke en interessante onderwerpen worden behandeld tijdens de PE-sessies, waar ingeschrevenen met plezier naar toe gaan en altijd met meer kennis naar huis gaan. Kennis die zij in hun dagelijkse adviespraktijk kunnen gebruiken en tegelijkertijd wordt hun algemene kennis vergroot door de zeer uiteenlopende onderwerpen. Dat is één van de redenen waarom de PE-bijeenkomsten door de ingeschrevenen niet meer worden gezien als een 'verplicht nummer'. Samen met het SAR-bestuur onderhoudt Nelleke de contacten bij Adfiz, NVGA, NIVRE en VNAB.

### SAR SUMMER ACADEMY, DE NVGA-ACADEMY EN HET A-ACTUALITEITENPROGRAMMA

Vorig jaar is de SAR gestart met het organiseren van de SAR Summer Academy voor niet-ingeschrevenen. Ook komende zomer kunnen niet-ingeschrevenen deelnemen aan deze bijeenkomsten die bestaan uit de best gewaardeerde masterclasses en workshops van het afgelopen jaar. Meer informatie hierover verschijnt binnenkort in de vakpers.

In samenwerking met NIBE-SVV is het A-Actualiteitenprogramma opgezet. Alle 500 RMiA's konden in het vierde kwartaal van 2020 het A-Actualiteitenprogramma, als onderdeel van een verplicht PE-programma, online volgen. Deze opleiding is sinds begin 2021 ook beschikbaar voor niet-ingeschrevenen van de SAR, die hun vak kennis willen bijschaven op Assurantie A-niveau. Er bestaat ook een goede samenwerking met de NVGA. Vanaf september 2021 zal in het kader van deze samenwerking de NVGA-Academy van start gaan. Een initiatief om de vakbekwaamheid van medewerkers van volmacht kantoren te bevorderen.

Deze opleiding is sinds begin 2021 ook beschikbaar voor niet-ingeschrevenen van de SAR, die hun vak kennis willen bijschaven op Assurantie A-niveau. Er bestaat ook een goede samenwerking met de NVGA. Vanaf september 2021 zal in het kader van deze samenwerking de NVGA-Academy van start gaan. Een initiatief om de vakbekwaamheid van medewerkers van volmacht kantoren te bevorderen.

### WEBINARS

Door corona en de door de overheid opgelegde maatregelen konden de fysieke PE-bijeenkomsten niet meer plaatsvinden. Binnen twee weken zijn alle PE-sessies omgezet naar online bijeenkomsten via Zoom. Dit heeft veel flexibiliteit van de docenten en het stafbureau gevegd om de webinars zo aantrekkelijk mogelijk en interactief te houden.

"We kunnen dan ook niet wachten tot wij na de zomer van 2021 de deelnemers en docenten van de PE-bijeenkomsten weer fysiek kunnen zien en spreken in Zeist (Conferentiecentrum Woudschoten) en/of in Rotterdam (VNAB kennis- en ontmoetingscentrum)." Tenslotte is de doelstelling van de SAR ontmoeten, verbinden, uitwisselen van kennis en opdoen van collegiale kennis en dat gaat wanneer iedereen elkaar écht ziet toch een stuk gemakkelijker.

## Voor alles is een oplossing

### BETROKKEN EN DIENSTBAAR

Naast flexibiliteit, staan ook klantgerichtheid en persoonlijke en betrokken contacten hoog in het vaandel van Nelleke en Anne-Lucy. "Niets menselijks is ons vreemd. Wij zijn persoonlijk betrokken bij het wel en wee van de docenten en de ingeschrevenen. Is er een probleem? Bel ons en we vinden een oplossing", vertelt Nelleke. Al bekend ze eerlijk dat met meer dan 1.400 ingeschrevenen, zij niet meer iedereen persoonlijk kent. Beiden zijn dienstbaar aan de besturen, commissies en werkgroepen, waarmee zij op basis van gelijkwaardigheid met groot plezier samenwerken. Ze vinden het een privilege om te mogen werken met een veertigtal betrokken en bevlogen 'vakidioten', die zich onbezoldigd inzetten voor de SAR, RMiA, RGA en RPA.

"Chapeau voor deze vrijwilligers in de besturen, commissies en werkgroepen en hun werkgevers, die het prima vinden dat hun medewerkers zich naast hun werk inzetten voor andere branche gerelateerde organisaties.", vervolgt Nelleke. Anne-Lucy vult aan met "Zeker door deze bijzondere relatie met de 'vrijwilligers' vind ik mijn werk heel erg leuk en denk ik nog niet aan stoppen ondanks dat mijn pensioenge-rechtigde leeftijd in aantocht is".

Nelleke haalt er voldoening uit dat zij bijdraagt aan een financieel betere wereld voor en door mensen. "Zeker in deze coronatijd hebben ondernemers advies en hulp nodig. Onze achterban kan deze leveren",



*Anne-Lucy: "Het werk wordt gedaan door mensen die zich belangeloos inzetten om de professionaliteit van het verzekerings- en pensioenadvies te blijven ontwikkelen en naar een hoger plan te tillen. Dat maakt dit werk voor ons ook zo bijzonder."*

verwoordt zij. Anne-Lucy en Nelleke doen 'gewoon' hun werk, zijn dienstbaar aan een groter geheel en vinden het daarom onzin om zichzelf te profileren. Voor deze ene keer hebben zij toegestemd om dit interview, mét foto, in de vakpers te plaatsen.

## De SAR heeft grootste plannen

### TIJD VOORUIT

Zowel Nelleke als Anne-Lucy werken al meer dan 10 jaar vanuit huis met een goed beveiligd IT-systeem en hebben geen kantoorpand nodig. Zij hebben samen nooit vanuit een kantoor van de SAR gewerkt. Het 'nieuwe werken' is al jaren realiteit voor de SAR-dames. Dit levert een flinke besparing en efficiency op. Nelleke vult hierop aan: "Wij zijn een stichting zonder winstoogmerk. Wat we verdienen stoppen we in toekomstige PE-bijeenkomsten, opleidingen en masterclasses. Hoe iedereen in coronatijd vanuit huis werkt, zo werken wij al jaren. Al mis ik nu wel de fysieke vergaderingen van besturen, werkgroepen en commissies. Tenslotte deel je je gevoelens niet met je beeldscherm."

Anne-Lucy mist ook de fysieke besprekingen met nieuwe docenten, want je krijgt dan toch meer details en gevoel mee dan tijdens een online bespreking. Ook mist zij de contacten met cursisten, tenslotte is zij er voor de deelnemers als er problemen zijn met inschrijvingen. "Wij zijn de mensen achter de SAR en doen ons werk met veel plezier voor alle ingeschrevenen", sluit Anne-Lucy dit interview af. ■

Het is tijd voor de volgende stap. Deze woorden gelden niet alleen voor de SAR, maar ook voor Andrea Monjé. Met ingang van 1 mei jl. versterkt Andrea het team in de rol van Coördinator Marketing & Communicatie.

"Met een RMiA als vader heb ik altijd heel hard geroepen niet binnen de verzekeringsbranche te gaan werken. Na het afronden van mijn studie was mijn eerste baan dan ook...juist, binnen de (scheepvaart)verzekeringen! Blijkbaar heb ik toch te vaak naar de gepassioneerde verhalen van mijn vader geluisterd. Het vak marketing en communicatie is waar mijn passie ligt. Na werkzaam te zijn geweest in verschillende branches, keer ik toch terug daar waar ik als kind ben opgegroeid: de verzekeringen."

De komende periode wordt een tijd van samen nieuwe en volgende stappen maken. De SAR gaat de registers nog beter op de kaart zetten en werken aan bekendheid bij de potentiële achterban, zodat zij haar basis en slagkracht kan vergroten. Ook zal gewerkt worden aan de groei van bekendheid onder klanten.

De toegevoegde waarde van de registers moet tastbaar worden. Adviseurs die in de registers staan ingeschreven zullen namelijk ten opzichte van adviseurs die deze inschrijving niet hebben, de voorkeur genieten. Daarmee is ook meteen duidelijk waarom een registratie in één van de registers van de SAR zinvol is. Marktpartijen spelen ook een belangrijke rol in deze ontwikkelingen. Het streven van de SAR is om in de toekomst een vrijstelling voor de Wft PE-examens te verwerven. Al deze stappen dragen bij aan het realiseren van de missie van de SAR: een '**preferred supplier**' worden voor ingewikkelde verzekerings- en pensioenvraagstukken. Genoeg te doen dus met deze ambitieuze plannen van de SAR en haar registers!



## DEKRA voegt onderzoekunits Experts en Automotive samen: DEKRA Onderzoek wordt DEKRA Investigations

# Een toedrachtonderzoek loont altijd

*Fraude is van alledag, is er altijd geweest en zal er ook altijd blijven. Voor verzekeringsfraude geldt exact hetzelfde. Volgens Erwin Godding en Gert van Zwiene, die de coördinatie en dagelijkse leiding in handen hebben van DEKRA Investigations, blijft het aantal gevallen van verzekeringsfraude al geruime tijd ongeveer op hetzelfde niveau. "Het blijft zinvol om geregeld – en vaker dan tot nu toe gebeurt – onderzoek te laten uitvoeren naar de ware toedracht, zeker bij schadeclaims 'met een luchtje'. Een toedrachtonderzoek loont dan ook altijd", benadrukken beide managers.*

Een oratio pro domo? Godding en Van Zwiene vinden van niet. "Het uit(laten)voeren van toedrachtonderzoeken is namelijk voor verzekeraars, leasemaatschappijen en andere opdrachtgevers van belang voor het nemen van een weloverwogen beslissing over de dekking en/of uitkering. Bij aangetoonde fraude hoeft de gehele schade of een deel ervan namelijk niet te worden uitgekeerd", aldus eerstgenoemde. Zijn collega vult aan: "Bij een wel terecht schadeclaim kan van een dergelijk onderzoek een preventieve werking uitgaan. Een verzekerde die weet dat een schadeclaim goed op z'n merites wordt bekeken, zal zich wel tweemaal bedenken voordat hij een schadeclaim fingeert of het werkelijke schadebedrag opschroeft."

### SAMENVOEGING

Sinds 1 maart 2021 gaan de onderzoekunits van DEKRA Experts en DEKRA Automotive (beiden onderdeel van DEKRA Claims and Expertise B.V.) samen verder onder de naam DEKRA Investigations. Hiermee ontstaat één loket voor alle onderzoekwerkzaamheden. Het team bestaat uit 13 deskundige, particuliere rechercheurs en is daarmee een van de grotere bureaus op dit vakgebied in ons land. Zij verrichten vanuit een breder perspectief onafhankelijk onderzoek op uiteenlopende gebieden. Zo richten zij zich onder andere op (algemeen) toedrachtonderzoek, (verzekerings)fraudeonderzoek, schuldvraagonderzoek bij verkeerszaken en ongevallenanalyse, AOV-claims, technisch brandonderzoek bij voertuigen, letselschadeonderzoek, aansprakelijkheids- en regresonderzoek, opsporing van goederen en Voice Risk Analysis (VRA). De ervaren onderzoekers bezitten ieder een gedegen juridische kennis en verzekeringstechnische expertise. Uiteraard vinden alle onderzoeksactiviteiten plaats binnen de kaders van geldende wet- en regelgeving en alle overige richtlijnen en gedragscodes worden zorgvuldig nageleefd. DEKRA Investigations heeft een vergunning van het Ministerie van Justitie en Veiligheid (POB 1127).

### EEN BEWUSTE KEUZE

Over de samenvoeging van beide onderzoekunits, zegt Godding dat dit een bewuste keuze is. "De krachten worden gebundeld waardoor wij vanuit één unit een meer efficiënt en divers pakket aan onderzoeksdiensten kunnen aanbieden aan onze opdrachtgevers: *one stop shopping*. Een ander voordeel is dat we tussen meer partijen kennis, ervaringen en andere relevante informatie kunnen uitwisselen, zeker nu er bij schadeclaims steeds vaker overlappings optreden tussen de



*Erwin Godding en Gert van Zwiene: "De relatie met de klant is een van de redenen waarom opdrachtgevers soms wat huiverig zijn om een fraude- of toedrachtonderzoek uit te (laten) voeren. Een andere reden is dat vaak wordt gedacht dat dit te duur is ten opzichte van de mogelijke opbrengst. Niets is minder waar. Hoewel het zeker lastig is om een en ander financieel te kwantificeren, loont een onderzoek altijd."*

beide disciplines", aldus de man, die na een jarenlange loopbaan bij de Marine (6 jaar) en de politie/tactische recherche (19 jaar) sinds 2008 aan DEKRA is verbonden als particulier rechercheur. Hij houdt zich bezig met schade- en toedrachtonderzoeken in alle branches.

De Automotive branche is sinds jaar en dag het werkterrein van Gert van Zwiene, die eveneens na een jarenlange loopbaan bij de politie (11 jaar) in 1991 de overstap maakte naar de expertisebranche. Hij werkte 16 jaar als manager Investigations bij Bureau H.A. van Ameyde en is sinds april 2007 werkzaam bij DEKRA. Hij houdt zich vooral bezig met onderzoeken op een breed *automotive* gebied: personenschades, zwaar materieel, voertuigdiefstallen, aanrijdingsschades, en techniek.

### OMZET EN ANDERE TRENDS

Na jaren van groei was bij de onderzoekers van DEKRA Experts en Automotive het afgelopen jaar sprake van een stabilisering van de omzet. Van Zwiene: "Het aantal opdrachten is mede als gevolg van de coronabeperkingen teruggelopen, met name op automotive gebied. Er deden zich zowel minder verkeersongevallen als voertuigdiefstallen voor." Daar staat volgens hem tegenover dat er naar zijn idee vaker sprake is van opzet, schadeclaims die volledig worden gefingeerd of in

scene worden gezet. Die zogeheten *crash-for-cash*-aanrijdingen, waarbij bewust botsingen worden veroorzaakt voor de verzekeringspenningen, lijken een internationale trend te zijn.”

Godding wijst daarnaast op een andere ontwikkeling die mogelijk fraudeverhogend werkt: de ‘*onlinisering*’ van de samenleving. “Hierdoor is de afstand tot het geld gegroeid. Op afstand, van achter de computer, is het mogelijk om anoniemer - en daardoor gemakkelijker - een frauduleuze claim in te dienen dan *face to face*.” Daarnaast zegt hij het idee te hebben dat verzekeraars en leasemaatschappijen vaker fraude- en andere toedrachtonderzoeken in eigen huis laten uitvoeren. “De aanstelling van (meer) fraudecoördinatoren is daar mede debet aan.”

## ‘Fighting fraud together is winning together’

De relatie met de klant is volgens beide toedrachtonderzoekers één van de redenen waarom opdrachtgevers soms wat huiverig zijn om een fraude- of ander toedrachtonderzoek uit te (laten) voeren. Een andere reden is dat vaak wordt gedacht dat een en ander te duur is ten opzichte van de mogelijke opbrengst. “Niets is minder waar”, benadrukt Godding. “Blijkt uit het onderzoek dat er daadwerkelijk sprake is van fraude of een ander niet gedekt voorval, dat bespaar je op de schadelast. Blijkt een claim inderdaad correct, dan weet je zeker dat je de schade terecht vergoedt. Dat moet een opdrachtgever ook wat waard zijn. Kortom, hoewel het zeker lastig is om een en ander financieel te kwantificeren, loont mijns inziens een onderzoek altijd.”

### GEPASSIONEERD

Zowel Godding als Van Zwiene praten gepassioneerd over hun werk en het metier als toedrachtonderzoeker. Wat is volgens jullie het mooie van het vak? “Dat je door de gesprekken met mensen en op basis van de achterhaalde informatie telkens weer achter de ware toedracht van een schade komt, zodat de zaak opgehelderd wordt en de schadeclaim afgehandeld kan worden, in wiens voordeel de uitkomst dan ook uitvalt. Overigens is onze insteek altijd dat de claimant gelijk heeft totdat het tegendeel is bewezen. Vooringenomenheid is ons dan ook vreemd”, benadrukt eerstgenoemde. “Bovendien is de afwisseling in ons werk groot. Geen zaak is hetzelfde.”

Wat vraagt dit van een toedrachtonderzoeker? Van Zwiene somt prompt een groot aantal wenselijke karaktereigenschappen op: “Uiteraard technisch inzicht, maar daarnaast vooral ook inlevings- en doorzettingsvermogen, onderhandelingsvaardigheden, een dikke huid en de moed om tegen mensen te durven zeggen dat ze de waarheid niet spreken.”

### VREEMDE VOORVALLEN

*Never a dull moment.* Ook dat is het vak van toedrachtonderzoeker. De beide DEKRA-specialisten maken dan ook in hun werk ieder voor zich grappige en andere bijzondere voorvallen mee. Van Zwiene noemt desgevraagd een voorbeeld. “Een vrouw claimde een schade voor krassen aan de eigen auto die zij zou hebben veroorzaakt toen zij al fietsend met een kokosnootkrabber op de bagagedrager hier achteruit fietsend langs reed. Ik vond het meteen al een vreemd verhaal en het

gesprek riep steeds meer vragen op. Op een gegeven moment heb ik een reconstructie voorgesteld, omdat in mijn ogen de schade nooit op de door haar vertelde wijze kon zijn veroorzaakt. De reconstructie bevestigde dat andermaal en uiteindelijk heeft de vrouw toegegeven dat ze de krassen zelf hadden gemaakt omdat ze de auto wilde laten overspuiten.”

Het bewijst volgens hem dat mensen soms heel ver durven gaan bij het indienen van een schadeclaim. Een ander voorbeeld onderstreept dat. “Ik heb ooit een schadeclaim behandeld waarbij een man aangaf dat zijn echtgenote tijdens een vakantie was overleden, terwijl zij gewoon thuis op de bank zat en dus springlevend was.” In dat licht heeft ook Godding een voorbeeld. “Ik heb ooit een dossier behandeld over een overlijdensclaim waarbij uiteindelijk aan het licht kwam dat de begunstigde (degene die het geld na overlijden krijgt) wist dat haar partner niet meer lang te leven had en zij onder valse voorwendzelen een overlijdensrisicoverzekering op naam van haar partner had afgesloten. Haar partner wist hier natuurlijk niets vanaf.”

### KENNIS DELEN

Tot slot, wat zouden jullie de markt mee willen geven? Van Zwiene: “We hebben zo nu en dan de indruk dat er bij verzekeraars uit oogpunt van klanttevredenheid soms enige schroom bestaat om na een schadeclaim een onderzoek in te stellen naar de toedracht van de schade. In onze ogen is deze terughoudendheid niet terecht. Temeer daar verzekeren meer en meer bekend zijn met het feit dat verzekeraars na een schadeclaim een toedrachtonderzoek kunnen (laten) instellen. Doe je dit niet bij ‘een claim met een luchtje’, dan zet je de deur op een kier voor een volgende claim; doe je dit wel, dan werp je hiervoor een drempel op.” Daarbij heeft een verzekeraar een maatschappelijke verantwoordelijkheid. Iedere Nederlander maar ook de verzekerde is er immers bij gebaat dat een claim terecht wordt betaald.”

Godding hoeft niet lang na te denken over zijn antwoord: “Kennis en data delen” Verzekeraars beschikken in eigen huis over een schat aan know how, ervaringen en andere relevante informatie over schades en hun klanten. Die zouden ze in hun eigen belang best wat vaker met de markt en zeker met ons als recherche- en onderzoeksbureau kunnen en moeten delen. Op dat vlak is het tot dusver nog te veel sprake van eenrichtingsverkeer.” Godding verzorgt ook trainingen op het gebied van fraudedetectie en het delen van kennis is volgens hem essentieel voor het bestrijden van verzekeringsfraude. ■

**Doe je geen onderzoek naar ‘een claim met een luchtje’, dan zet je de deur op een kier voor een volgende claim; doe je dit wel, dan werp je hiervoor een drempel op**

Meer weten over DEKRA Investigations? Neem dan contact op met op 088-96 83 400 of [investigations.nl@dekra.com](mailto:investigations.nl@dekra.com)



Erik Lindeman drie jaar Managing Director voor het Nederlandse bedrijf

# RSA met nieuwe 'moeder' positief en ambitieus de toekomst in

Na ruim drie eeuwen op eigen benen te hebben gestaan gaat de RSA Insurance Group voortaan – voorlopig onder de eigen naam - verder onder de vleugels van een nieuwe eigenaar: het Canadese Intact Financial Corporation voor Canada, UK, Ierland, Continentaal Europa (incl. Nederland) en het Midden Oosten, en het Deense Tryg voor de activiteiten in Noorwegen en Zweden. Erik Lindeman, Managing Director van RSA Nederland, is enthousiast over de nieuwe fase in de eeuwenoude historie van de verzekeraar. “De expertise en ambitie van Intact geeft ons een geweldige kans om onze plannen te verbeteren en te versnellen, met als gezamenlijk doel een beter bedrijf te creëren. Ik kijk er echt naar uit om te zien wat we samen kunnen bereiken. We hebben in elk geval de ambitie om de komende jaren nog beter te worden en verder te groeien.”



*Erik Lindeman: “Intact is vooruitstrevend op het gebied van data en technologie en zijn in de toepassingen in hun bedrijfsprocessen daar veel verder in dan wij. Met die kennis en ervaring kunnen wij ons voordeel doen in zowel onze underwriting, schadebehandeling en administratie”*

Het 'nieuwe RSA' telt in Europa 250 medewerkers, onder wie een 40-tal in ons land die direct voor het Nederlandse bedrijf werkzaam zijn in de verzekeringsbranches *Property, Construction, Engineering, Liability, Professional Indemnity* en *Marine*. De activiteiten zijn al vele jaren primair gericht op de grotere MKB-bedrijven en middelgrote internationaal opererende ondernemingen.

## GECONTROLEERDE JAAR OP JAAR GROEI

Lindeman is te spreken over de gecontroleerde groei die RSA in Nederland de laatste tijd 'jaar op jaar' realiseert en met name de meer consistente performance daarin. “In het verleden deden zich in de resultaten van jaar tot jaar zo nu en dan sterke fluctuaties voor. Maar mede door onze aangebrachte balans in de individuele productportefeuilles, de structuur in lokale *underwriting* & schadebehandeling, centraal portfolio management en een centraal georganiseerde administratie is er betere grip op onze bedrijfsprestaties.”

Wel geeft hij aan dat in het afgelopen jaar de verhardende markt zeker een belangrijke rol heeft vervuld bij de gerealiseerde omzetgroei. “Een

meer technische benadering was ook wel hard nodig op onderdelen. Voor delen van de portefeuille stond de premie 'onder water' in verhouding tot het risicoprofiel. Ik ben van mening dat we inmiddels zowel qua premieniveau als aandacht van klanten voor preventieve maatregelen een goede inhaalslag hebben gemaakt, dat we voor de volgende piek van de renewals beter gestructureerd en getimed voor de dag kunnen komen voor onze makelaarspartners en klanten.”

## VOORDELEN

Wat zijn de voordelen van de overname voor jullie als RSA? Lindeman is daar klip en klaar over: “Intact is vooruitstrevend op het gebied van data en technologie en zijn in de toepassingen in hun bedrijfsprocessen daar veel verder in dan wij. Met die kennis en ervaring kunnen wij ons voordeel doen in zowel onze *underwriting*, schadebehandeling en administratie. Zodat wij meer 'agile' kunnen werken, sneller kunnen reageren op portefeuille-ontwikkelingen, risico's eerder kunnen beoordelen en daarmee ook het acceptatieproces kunnen versnellen voor onze makelaarspartners en klanten.”

Ook op een ander terrein biedt volgens de Nederlandse *Managing Director* bij RSA de 'nieuwe moeder' mogelijkheden om de met haar samenwerkende makelaars en hun klanten nog beter te bedienen. “We hebben een aantal witte vlekken in ons producten- en dienstenaanbod. De komende termijn zullen we bezien of en waar we eventueel ons aanbod kunnen uitbreiden door de Intact en RSA krachtenbundeling. “Omgekeerd kan Intact Financial Corporation volgens Lindeman haar voordeel doen met de volop bij RSA aanwezige expertise en het brede internationale netwerk. “Hierdoor kunnen klanten met aanwezigheid aan beide kanten van de oceaan nog beter bediend worden.”

## 'HET NIEUWE RSA'

Wat kunnen makelaars en hun klanten de komende tijd verwachten van 'het nieuwe RSA'. Lindeman antwoordt: “In de eerste plaats een krachtige *business-* en *sparringpartner*, die zowel in Nederland als internationaal, mede door de Brexit en de opzet van een nieuw Europees hoofdkantoor in Luxemburg, de afgelopen jaren veel tijd en energie heeft gestoken in het sterker maken van de organisatie. Nu die zaken meer op de rails staan en we ook in Nederland goede stappen hebben gezet, moeten wij meer tijd kunnen besteden aan externe betrekkin-

gen, dus de contacten en dienstverlening naar onze relaties. We willen de komende tijd dan ook meer zichtbaar zijn in de markt, iets dat onze makelaarspartners en klanten ook nadrukkelijk van ons vragen. dat is ook nodig om onze ambities na te streven om nog beter te worden en waar mogelijk te groeien. Er zit volop ruimte in."



*"We hebben inmiddels zowel qua premieniveau als aandacht van klanten voor preventieve maatregelen een goede inhaalslag gemaakt, zodat we voor de volgende piek van de renewals beter gestructureerd en getimed voor de dag kunnen komen voor onze makelaarspartners en klanten."*



Wat betekent dat voor het personeelsbestand? Lindeman: "We hebben nu het punt bereikt van verhoging van onze productiviteit en we zetten door op het wegwerken van resterende imperfecties in onze werkprocessen. Om met goede grip en controle verder te kunnen groeien, is de komst van versterkingen noodzakelijk. Zo nemen we in juli en augustus al in Nederland een aantal nieuwe collega's aan. Dat is hard nodig. Er staat ons de komende jaren een boeiende tijden vol mooie kansen te wachten. We kijken er naar uit." ■

## RSA Insurance Group overgenomen door consortium van Intact Financial Corporation en Tryg A/S



Nadat RSA reeds vorig jaar werd benaderd met betrekking tot een mogelijke verkoop, heeft een consortium van de Canadese onderneming Intact Financial Corporation en het Deense Tryg A/S sinds 1 juni 2021 formeel alle aandelen van de onderneming in handen. Hiermee is een bedrag gemoeid van £7.2 miljard (omgerekend ca. 8,44 miljard euro).

De RSA Group bestond uit drie hoofddivisies: Canada, Scandinavië en UK & International (Continentaal Europa, Ierland en het Midden-Oosten). Tryg A/S heeft de Zweedse en Noorse activiteiten van de groep overgenomen, Intact Financial Corporation de Canadese en UK & International divisies. De twee partijen worden gezamenlijk eigenaar van RSA in Denemarken. Intact betaalt naar verluidt €3 miljard (3,5 miljard euro) voor RSA's activiteiten in de UK en Canada, en Tryg £ 4.2 miljard (4,88 miljard euro) voor de business in Zweden en Noorwegen.

De activiteiten van RSA in Canada zou de premieomzet van Intact in het land bijna verdubbelen van CAD 12 miljard tot CAD 20 miljard, omgerekend 8,16 tot 13,6 miljard euro. Tryg geeft aan dat de overname van RSA hen tot een top drie schadeverzekeraar in Zweden en Noorwegen maakt en de grootste beursgenoteerde schadeverzekeraar in Scandinavië, met bruto premies van omgerekend 4,16 miljard euro.

### Geen gevolgen lopende polissen

De overname heeft geen gevolgen voor de verzekeringscontracten van de bestaande klanten, benadrukt RSA Nederland in een persbericht over de afronding van de overname. "Alle polissen en de daarmee verband houdende schadedossiers blijven ongewijzigd van kracht. Indien u contact met ons wenst op te nemen over een polis of een schadeclaim, kan u dit op de gebruikelijke manier blijven doen. Er zijn immers geen veranderingen in onze manier van werken of handelen, of in de wijze van communiceren. De 'Plc'-vennootschappen zullen worden geherregistreerd en worden omgevormd naar 'Private Limited'-vennootschappen. Zodra dit proces is afgerond, zullen deze nieuwe vennootschappen worden vermeld in onze polisdocumentatie, contracten en juridische documentatie. Onze merken, statutaire zetels en bedrijfsnummers blijven ongewijzigd."

In een reactie op de overname zei Scott Egan, CEO van RSA UK & International: "Ik ben erg enthousiast over dit nieuwe hoofdstuk in de lange en roemrijke geschiedenis van RSA. Iedereen kijkt ernaar uit om als onderdeel van Intact te werken, voort te bouwen op onze recente vooruitgang en momentum, en door te gaan met het bedienen van onze klanten, makelaars en overige *businesspartners*."

## Rob van Nierop RSE (HRC) heeft enorme passie voor criminaliteitspreventie

# “Bouwkundige maatregelen; een ‘mistgordijn’ rondom het beveiligen van bedrijven”

*Criminaliteitspreventie is dé grote passie van Rob van Nierop. Naast zijn dagelijkse werkzaamheden als Senior Risk Engineer voor HDI Risk Consulting (HRC) met criminaliteitspreventie als primaire focus geeft hij op dit specifieke terrein verschillende cursussen en trainingen. Dat doet hij voor een brede diversiteit aan bedrijven met de opleidingen MBV, TBV en DHM Security Management® en ook aan zijn HRC-collega's uit alle delen van de wereld, waarvoor hij zelf de basisopleiding heeft opgezet. Daarnaast is hij namens het CCV en het Verbond van Verzekeraars betrokken in verschillende overlegcommissies met overheid en andere bij criminaliteitspreventie betrokken organisaties en instanties. Het beheersbaar maken van risico's is binnen HDI Global enorm belangrijk. Hierbij speelt het risicobewustzijn natuurlijk een belangrijke rol. Rob sluit zich hier volledig bij aan "Mijn missie en ultieme doel is uiteindelijk ervoor te zorgen dat iedereen binnen de BV Nederland volledig risicobewust is op het gebied van inbraak- en overvalrisico. Hoewel er op dat vlak de afgelopen jaren zeker sprake is van een verbetering, is er soms nog een lange weg te gaan. Zo moeten in elk geval bouwkundige preventie maatregelen meer 'Top of mind' worden en aandacht krijgen: bij ondernemingen, bij adviserende beveiligingsbedrijven en bij verzekeraars."*



van zeer kundige collega's die met elkaar op elk vakgebied alle vragen kunnen beantwoorden. Het maakt gewoon niet uit of je vragen hebt over een veevoederbedrijf, chemische fabriek, melkfabriek, PV-systemen, fundaties, veilig wegvervoer of de energietransitie. Binnen HRC is alles gewoon vertegenwoordigd! En natuurlijk hebben we echt héle mooie klanten waar we graag onze expertise voor inzetten."

Rob is binnen HRC dé specialist op het gebied van criminaliteitspreventie. Voor HDI verzorgt hij de risico-inspecties bij verzekerde of nog te verzekeren bedrijven en residentials in Nederland en België en adviseert hij hen over de te nemen criminaliteitspreventie. Het gaat daarbij vooral om (exclusieve en reguliere) juweliers, diamantairs, groothandels, bedrijven en instellingen in de kunst- en antieksector, musea en de grotere ondernemingen en bedrijven die goederen met een hoge financiële waarde in huis hebben, zoals smartphones, drank, tabak, computers, foto/filmapparatuur, dure oldtimers, exclusieve kleding etc.

### ELEKTRONISCH VS BOUWKUNDIG

In de ogen van HRC's *risk engineer* is de beveiliging van bedrijven op zich simpel. "Het beveiligingsprincipe gaat in feite om twee eenvoudige stappen. Ten eerste moet je zorgen voor een snelle detectie met de daarbij behorende alarmtransmissie en reactie. En ten tweede moet je ervoor zorgen dat het verzamelen van de buit langer duurt dan de interventietijd. En hier komen de bouwkundige maatregelen aan de orde. Dat kan natuurlijk al in de buitenschil maar bijvoorbeeld ook door het opbergen van de meest kostbare spullen in een brandkast of ander bouwkundig compartiment, of door een zogeheten mistmachine waarbij binnen enkele seconden na afgaan de inbrekers geen hand voor ogen zien."

*Rob van Nierop: "Op elektronisch gebied zijn 'we' in het algemeen best goed beveiligd, maar qua bouwkundige preventie maatregelen – sloten, rolluiken, deuren, compartimentering van kostbare spullen - wordt de boot geregeld gemist en is verbetering vaak gewenst."*

Rob is zijn hele werkzame leven actief in de beveiligingssector. Sinds 2015 is hij bij HRC werkzaam. "HRC is een fantastische groep van in totaal 15 gepassioneerde *risk engineers* die elk op hun eigen vakgebied diepgaande kennis hebben waarmee zij de klanten van HDI bijstaan om de risico's beheersbaar te houden. Denk hierbij aan *Liability, Cyber, Motor, Marine, Engineering* en *Property*. Toen ik in 2015 in dienst kwam voelde het gewoon als een privilege om omringd te zijn met een team

Door de aard van zijn werkzaamheden heeft HRC's *risk engineer* een goed beeld over hoe het binnen ondernemend Nederland is gesteld met de beveiliging en het beveiligingsbewustzijn tegen inbraken en overvallen. Hij antwoordt: "Op elektronisch gebied zijn 'we' in het algemeen best goed beveiligd, maar qua bouwkundige preventiemaatregelen – sloten, rolluiken, deuren, compartimentering van kostbare spullen – wordt de boot geregeld gemist en is verbetering vaak gewenst."

Hij noemt een voorbeeld van een metaalverspanend bedrijf op een industrieterrein dat voor veel machines gebruik maakt van kwalitatief hoogwaardige snijbeitels. "De buitenwanden van dergelijke gebouwen zijn vaak opgetrokken uit sandwichpanelen die weliswaar een goede weerstand bieden tegen warmte en kou maar bij wijze van spreken met een 'blikopener' te openen zijn. Deze modus operandi is een beetje te vergelijken met het zeilsnijden bij vrachtwagens. Het gaat vaak om forse bedragen. We kennen voorbeelden van diefstallen van snijgereedschappen waarmee een bedrag van enkele tonnen was gemoeid."

### ROL BEVEILIGINGSBEDRIJVEN

Hoe is die gebrekkige aandacht voor bouwkundige maatregelen te verklaren. Rob: "Bedrijven en (helaas ook steeds vaker) verzekeraars hebben zelf vaak te weinig kennis van de juiste beveiligingsmaatregelen met betrekking tot inbraken en overvallen en vertrouwen daardoor vaak volledig op de kennis en expertise van de door hen ingeschakelde erkende beveiligingsbedrijven. Er zijn absoluut ook veel uitstekende beveiligingsbedrijven aan te wijzen, maar er zijn er helaas ook veel die zich in hun advisering focussen op uitsluitend elektronische beveiligingsmaatregelen en nemen in hun advisering bouwkundige maatregelen niet of nauwelijks mee, en sluiten die uit in hun offertes. Wat de reden daarvan is – financiële overwegingen, onvoldoende kennis van zaken? – durf ik niet zeggen, maar het is ook gewoon jammer dat beveiligingsbedrijven hierdoor (veel) omzet laten liggen en zich wat minder goed onderscheiden in het helpen van hun – en onze klanten met een evenwichtig pakket van beveiligingsmaatregelen."

## Mijn missie en ultieme doel is uiteindelijk ervoor te zorgen dat iedereen binnen de BV Nederland volledig risicobewust is op het gebied van inbraak- en overvalrisico

Rob hoopt dat de nieuwe BORG-A certificering, die binnen het CCV momenteel wordt ontwikkeld, hier verandering in kan brengen. Momenteel is er reeds een BORG-E certificering voor elektronische beveiligingsmaatregelen, en BORG-B certificering voor bouwkundige maatregelen. De BORG-A certificering stelt kwaliteitseisen aan de beveiligingsadviseurs. Verzekeraars kunnen vervolgens van bedrijven eisen dat zij een dergelijke gecertificeerde adviseur inschakelen, waardoor de kans groter wordt op een beter preventieadvies en dus ook op een betere samenhang in beveiliging.

### MISTMACHINES

In de gedachten over de juiste beveiliging tegen inbraken is er de laatste tijd weer wat meer aandacht voor mistmachines. Zij hebben tot doel te voorkomen dat daders er met de buit vandoor gaan. Door middel van snelle, tweemelder-afhankelijke, detectie worden de daders gedetecteerd waarna een mistuitstoot de goederen binnen enkele seconden aan het oog onttrekt.

Er is in de loop van de jaren al veel geschreven over met name de voordelen van mistmachines, al zijn er volgens Rob van Nierop behalve *do's* ook wel enkele *don'ts* aan te geven. Het is volgens hem van belang de juiste mistmachine voor het juiste doel in te zetten en zeker ook een mistmachine te (laten) installeren die voldoet aan de eisen die de betreffende verzekeraar daaraan stelt.



"De belangrijkste *don't* is een mistmachine in te zetten tegen een overval, omdat hierbij niet alleen de overvallers maar ook de eigenaar en/of andere medewerkers aanwezig zijn. Een mistuitstoot gaat namelijk gepaard met nogal wat gesis. En samen met de zich dan snel ontwikkelende mist kan dit een schrikreactie bij de dader (met onverhoopt een doorgeladen wapen) teweeg brengen wat onnodige risico's met zich mee kunnen brengen voor het personeel. Een enkele uitzondering die je hierbij kunt maken is bijvoorbeeld een benzinstation waar de overvallers goed fysiek gescheiden kunnen worden van de medewerkers", aldus HRC's inbraakbeveiligingsspecialist.

### HISTORIE

Eind jaren 80 begin jaren 90 doen de eerste mistmachines hun intrede, als eerste in de entertainmentindustrie voor 'rookgordijnen'. "Het inzetten hiervan als inbraakpreventie werd al snel door diverse bedrijven omarmd en als een serieus *business-model* gezien. De eerste mist werd gegenereerd door het gebruik van droogijs, een oplossing die gezien de huidige aandacht voor de reductie van de CO<sub>2</sub>-uitstoot vandaag de dag natuurlijk discutabel is. Inmiddels hebben kwalitatief betere en milieu- en mensvriendelijker oplossingen hun intrede gedaan. Deze machines maken gebruik van een mengsel van water met een glycol-achtige stof. Dit mengsel laat, bij een goed geprojecteerde en onderhouden machine, dan ook geen residu achter op de in de ruimte aanwezige zaken, al moet er altijd rekening worden gehouden met bijvoorbeeld op tijd ventileren en dergelijke."

Het uitkiezen, plaatsen en onderhouden van een geschikte mistmachine is vakwerk, benadrukt Rob: "Laat dit over aan een erkend beveiligingsbedrijf. Het vooraf overleggen met alle betrokken partijen aan

welke criteria de preventie moet voldoen, is essentieel. Aandachtspunten hierbij zijn vragen als:

- 'binnen welk tijdsbestek moet de ruimte zich vullen met mist?,'
- 'is het testen en onderhoud goed geregeld?,' 'is de Particuliere Alarm Centrale (PAC) en Brandweer op de hoogte?,'
- 'realiseer je dat een mistuitstoot er ook voor zorgt dat camerabeelden minder bruikbaar worden?'

Vanuit de historie is er door de diverse professionele partijen veel moeite gedaan om richtlijnen en afspraken vast te leggen. Wat we vandaag zien is dat deze richtlijnen voor verwarring kunnen zorgen bij installateurs en hun klanten omdat de verwijzingen niet meer helemaal kloppen en soms licht tegenstrijdige informatie verschaffen. Een mooie volgende opdracht voor een werkgroep vanuit het CCV als je het mij vraagt."

## TWEE RICHTLIJNEN

Bij het bepalen van de keuze van mistmachine zijn er volgens Rob onder andere twee richtlijnen die hierbij potentiële kopers verder op weg kunnen helpen. Zo is certificering van een mistgenerator met name mogelijk op basis van de NEN-EN 50131-8, die een uitgebreide lijst aan zaken omvat waaraan moet worden voldaan. Indien aan de norm wordt voldaan kan de mistgenerator door een onafhankelijk testhuis worden gecertificeerd. "Echter het certificeren door een onafhankelijk testhuis is vaak kostbaar voor een fabrikant. Zeker als de producten steeds wijzigen. Wat we in de praktijk ook wel tegenkomen is dat de fabrikant een eigen verklaring geeft dat men voldoet aan deze norm", aldus Rob.

En het wordt volgens hem nóg verwarrender als er spelers op de markt komen die met hun 'mist-oplossing' verwijzen naar diezelfde norm met een iets ander volgnummer, namelijk de NEN-EN 50131-13. Hieronder vallen de apparaten die een afgeleide zijn van de uit de militaire wereld afkomstige 'rookpotten'. Simpelweg een chemische reactie die op gang wordt gebracht door een gloespiraal waarna een poeder tot ontbranding komt wat een voor mens en dier vaak irriterende werking heeft en doorgaans een residu achterlaat op alles wat zich in de ruimte bevindt. "Dat neemt natuurlijk niet weg dat deze maatregel in bepaalde situaties best bruikbaar is. Denk aan bijvoorbeeld een garagebox of opslagcontainer. Maar denk in ieder geval niet aan bijvoorbeeld een juwelier waarvan verzekeraars verwachten dat de gehele winkel in enkele seconden aan het zicht is onttrokken."

De andere richtlijn is 'Document D01/026 (uit 2001), dat door de Nederlandse beveiligingsbranche is opgesteld (destijds door het inmiddels opgeheven Verbond van BeveiligingsOrganisaties, VvBO) waar met name ook de toepasbaarheid vanuit de VRKI werd vastgelegd. Om nu alvast wat meer duidelijkheid te verschaffen: Verzekeraars houden vast aan de VRKI met de verwijzing naar de nu nog wat verouderde D01/026. Verder zien zij de NEN-EN 50131-8 als leidend vanuit de Europese norm en niet de 50131-13.

## TRENDS EN ONTWIKKELINGEN

Op de vraag of naar zijn mening de criminaliteit op de bedrijvenmarkt toeneemt, antwoordt HRC's criminaliteitspreventiedeskundige ontkenend. "Echter, anders dan bij woninginbraken die in corona-tijd in aantal waren teruggelopen, denk (en hoop) ik dat op de zakelijke markt er eerder sprake is van een stabilisering."

*Welke trends en ontwikkelingen neem je verder waar op jouw vakgebied?*

Rob noemt als eerste een in zijn ogen nogal onnozele verschuiving in de aandacht van criminelen van het aantal plofkraak van geldautomaten naar juweliers. "Laten we hopen dat het snel weer stopt. Dit brengt doorgaans niet alleen veel schade met zich mee aan de puien maar heeft daarnaast veelal een enorme emotionele impact op omwonenden. De opbrengst hiervan is echter doorgaans zeer gering tot nihil. Als ze binnen de korte tijd die rest nadat de alarmering in werking is getreden al wat mee kunnen nemen, dan zijn dat doorgaans spullen van relatief geringe waarde. Elke juwelier heeft in de regel niet zijn duurste spullen in de etalage en vitrine bij het raam liggen. Verder hebben ze het grootste gedeelte van de duurste goederen 's nachts vaak gewoon opgeborgen in een brandkast."

Een andere trend is dat de laatste tijd criminelen hun aandacht verleggen naar de wat minder goed beveiligde bedrijven dan bijvoorbeeld juweliers. Ook wat overvallen betreft. "Doordat de pakkans bij overvallen in bijvoorbeeld de juwelierssector enorm is vergroot, verschuift de dadergroep naar bijvoorbeeld cafetaria, de kleine drogist of kledingwinkel. Maar ook daar is door de enorme toename in PIN-transactie vaak weinig meer te halen. En recent lijkt het aantal inbraken, ramkraken en zelfs overvallen bij opticiens met de wat duurdere merkbrillen toe te nemen. Verder zien we dus de laatste twee jaar naar verhouding relatief meer inbraken binnen de metaalverwerkende industrie waarin criminelen bewust – en vaak zelfs 'op bestelling' op zoek gaan naar kostbaar snijgereedschap. Die voortdurende *ratrace* tussen enerzijds het dievengilde en anderzijds de preventie- beveiligings-, detectie- en opsporingsbranche is er altijd geweest en zal er ook altijd blijven. Kortom: een job met baangarantie."

## ALLES VALT EN STAAT MET HET RISICOBEWUSTZIJN

*Tot slot: wat zou je de markt – bedrijven, verzekeraars en beveiligingsbedrijven mee willen geven? Zijn antwoord: "Verzekeraars, Brokers, zorg in eigen huis voor voldoende kennis en expertise over criminaliteitspreventie, zodat je een goede sparringpartner bent van je klant én de beveiligingsbedrijven als die bellen voor overleg over een wat ingewikkelder casus. Ben je bijvoorbeeld klant van HDI dan beschik je met HRC over deze expertise. En tegen ondernemingen en beveiligingsbedrijven wil ik vooral zeggen: beperk je niet tot elektronische beveiligingsmaatregelen alleen, maar heb daarnaast ook aandacht voor – die o-zo-belangrijke- bouwkundige maatregelen. En kies je voor een mistmachine, neem er dan een die voldoet aan de eisen die de verzekeraar hieraan stelt."*

Volgens HRC's criminaliteitspreventiespecialist valt en staat alles bij voldoende risicobewustzijn: "Ik kan er echt van genieten als ik in mijn werk tijdens of na een gesprek met een ondernemer het belang van de preventieve maatregelen heb kunnen overbrengen en bij hen als het ware die twinkeling van herkenning in hun ogen zie. Zo maken we samen het risico beheersbaar. Eigenlijk heel vreemd dat elke ondernemer in relatie tot de energietransitie de bewustwording prima tussen de oren heeft, maar dat dit bij criminaliteitspreventie vaak helemaal verwaterd is. De intrinsieke motivatie voor het treffen van adequate beveiligingsmaatregelen tegen inbraken en overvallen moet nu eenmaal vooral uit henzelf komen. En als er dan onverhoopt nog een schade komt dan staat de verzekeraar voor ze klaar." ■

## Hanselman Groep neemt ProScan over

# “Krachtenbundeling maakt bredere dienstverlening mogelijk op terrein van risico-management, inspecties en schade-expertise”

*In november 2020 werd het gebouwinspectie- en adviesbureau ProScan overgenomen door de Hanselman Groep. Daarmee is er voor beide ondernemingen een wens in vervulling gegaan. ProScan zocht verdere expansie in de markt. De Hanselman Groep, gespecialiseerd in bouwrisicomanagement, schade-expertise en taxaties, voegt hiermee verdergaande preventie toe aan haar pakket en verbreedt zo de dienstverlening aan haar relaties. “Het inspecteren van elektrische installaties en onderhoudsmanagement vormt een logische en ideale aanvulling op de diensten die Hanselman haar klanten reeds bood. In onze ogen was het een ontbrekende schakel om opdrachtgevers diensten over de volle breedte aan te kunnen bieden”, vertelt Ronald Dijkstra, die als verbindende schakel een innoverende en commerciële managementrol heeft bij Hanselman én ProScan.*



*Het managementteam van ProScan voor het karakteristieke hoofdkantoor van de Hanselman Groep in Oosterbeek: v.l.n.r. Ronald Dijkstra, Harold Janssen en Karlo Doppenberg*

In het karakteristieke hoofdkantoor van de Hanselman Groep praten we met het managementteam van ProScan. Karlo Doppenberg, manager Operatie, Harold Janssen, manager Techniek en Ronald Dijkstra. “Natuurlijk kunnen we onze opdrachtgevers en hun klanten uitstekend van dienst zijn bij het afwikkelen van schadeclaims en het vaststellen van schadebedragen en -oorzaken. Maar met onze technische kennis en claims data, kunnen we accenten leggen op preventie en beheersmaatregelen. Dus juist het voorkómen en beperken van schades. Door de krachtenbundeling met ProScan kunnen we hiermee het verschil maken voor bestaande en nieuwe klanten. Zo helpen we onze relaties

te voldoen aan alle veiligheidsnormen die door overheid of de verzekeraar gesteld worden” zegt Dijkstra.

“Het gaat hier om de inspecties op elektrische installaties, elektrisch materieel en de elektrische installatie van zonnepanelen, respectievelijk Scope 8, 10 en 12”. Daarnaast houdt ProScan zich onder andere bezig met inspecties van gebouwen voor elektrotechnische veiligheids- en Arbo inspecties (NEN 1010, NEN 3140), conditiemetingen (NEN 2767/BOEI), Onderhoudsmanagement en MeerJarige OnderhoudsPlannen (MJOP’s).



*Ronald Dijkstra: Na zes jaar bij de politie maakte Ronald de overstap naar de expertisebranche, waarin hij gedurende 22 jaar als schade-expert en manager werkzaam was bij onder meer A. Kiewit (thans Crawford & Company), EMN, Bodeva, Elberg Groep en opnieuw EMN. Daarna werkte hij ruim 7,5 jaar als algemeen directeur bij AREPA Inspexx voordat hij in 2014 aan de slag ging bij Van Empel Inspecties en Advisering. In 2019 keerde hij, via de Hanselman Groep, terug in de expertisebranche waar hij, als verbindende schakel, een innoverende en commerciële managementrol vervuld bij Hanselman én ProScan. "Bij risicomanagement geldt per definitie dat voorkomen beter is dan genezen. Daarom speelt preventie in de advisering en uitvoering van de Hanselman Groep zo'n essentiële rol"*

## Onjuiste, niet vakkundige plaatsing van zonnestroominstallaties is één van de voorkomende schade-oorzaken



### BRANDVEILIGHEIDSINSPECTIES VAN ZONNESTROOMINSTALLATIES

"Met ProScan hebben we de laatste jaren al vaker succesvol samen-gewerkt" vervolgt Dijkstra. "Bijvoorbeeld bij brandveiligheidsinspecties van elektrische installaties en zonnestroom-voorzieningen, want in de schadepraktijk zien we daar vaak duidelijke technische oorzaken voor branden. En juist omdat de Hanselman Groep zich, in het belang van haar opdrachtgevers, nadrukkelijk verder wil ontwikkelen op het gebied van risicomanagement, beheersmaatregelen en claims, versterkt Pro-Scan dat met haar technische kwaliteiten, kennis en diensten."

"Met bovendien volop groei- en expansiemogelijkheden", voegt hij toe. "Want naast een breder palet aan diensten, kunnen we nu ook nieuwe vormen van dienstverlening aanbieden die nog beter aansluiten bij de ontwikkelingen in de markt. Denk bijvoorbeeld aan risico-inspecties van de installaties voor zonnepanelen, waarvoor we inmiddels gespecialiseerde Scope 12-inspecties verrichten. Onze expertise wordt gevraagd na een schade maar is ook bij oplevering van zo'n installatie van toegevoegde waarde."

### VERZEKERBAARHEID

"Bij risicomanagement geldt per definitie dat voorkomen beter is dan genezen. Daarom speelt preventie in de advisering en uitvoering van de Hanselman Groep zo'n essentiële rol", licht Dijkstra toe. "Wij worden het liefst zo vroeg mogelijk betrokken bij projecten, bij voorkeur al in de ontwerpfase. Het inventariseren en in kaart brengen van risico's van een project, ook voor de omgeving, zorgt immers voor waardevolle inzichten om potentiële calamiteiten of zelfs rampen voor te zijn. Gebeurt zo iets dan toch, dan is het zaak om het traject daarna optimaal te begeleiden, zodat de gevolgen tot een minimum beperkt kunnen blijven."



*Karlo Doppenberg: "Door aansluiting bij de Hanselman Groep denken we de al langer gewenste groei te kunnen verwezenlijken. Hanselman biedt ons daarvoor een uitstekend platform."*

## Succesvol risicomangement is dan ook een kwestie van bewustwording

Elektrische installaties staan bekend als brandoorzaak nummer één in het bedrijfsleven. Door de massale opkomst van zonnepanelen zal dat zeker nog wel enige tijd zo blijven. "We zijn in de praktijk al regelmatig calamiteiten tegengekomen waarin de zonnestroominstallatie als oorzaak kon worden aangewezen. Een inspectie vooraf kan een hoop narigheid en discussie voorkomen. Dat is beslist geen sinecure." Harold en Karlo beamen dat. "Onjuiste, niet vakkundige plaatsing is één van de voorkomende oorzaken. Ook ligt er regelmatig brandbaar isolatiemateriaal onder de panelen, zijn de connectoren niet goed aangebracht en worden de regels en voorschriften maar ten dele nageleefd. Dat alles zorgt voor reële gevaren. Allemaal redenen waardoor verzekeraars in hun polissen steeds hogere eisen stellen aan de verzekerbareid van deze zonnestroominstallaties. Daardoor zal de vraag naar inspecties en preventieadviezen verder toenemen. Wij zijn er klaar voor!"

### FOCUS OP ONDERHOUDSMANAGEMENT ALS LOGISCHE STAP VOORWAARTS

ProScan werd in 1998 opgericht als Inspectie- en Adviesbureau en telt inmiddels 11 medewerkers. De gecertificeerde inspecteurs en adviseurs zijn gespecialiseerd in bouwkunde, werktuigbouwkunde en elektro-techniek. Zij voeren inspecties uit van gebouwen voor alle relevante disciplines inclusief het opstellen van MJOP's. Sinds 2007 is ProScan voortgezet door Karlo en Harold, die resp. 20 en 22 jaar aan het bedrijf zijn verbonden, waarvan 14 jaar als eigenaar. ProScan is sindsdien geleidelijk gegroeid.

Tot het werkgebied behoren onder meer gebouwen van rijksoverheden, provincies, gemeenten, ziekenhuizen, zorginstellingen, gevangenissen, vastgoedeigenaren, woningcorporaties en industriële ondernemingen. Sinds kort worden, in opdracht van bouwondernemingen, installatiebedrijven, vastgoedbeheerders en verzekeraars conform SCIOS Scope 12, inspecties van installaties voor zonnestroom door de specialisten van ProScan uitgevoerd. Voor Karlo en Harold vormde aansluiting bij de Hanselman Groep een logische stap naar de toekomst. Karlo daarover: "Door aansluiting bij de Hanselman Groep denken we de al langer gewenste groei te kunnen verwezenlijken. Hanselman biedt ons daarvoor een uitstekend platform".

Ook Harold is goed te spreken over de krachtenbundeling met de Hanselman Groep en wijst onder meer op de overeenkomsten in cultuur en marktvisie van beide bedrijven. "Die sluiten nauw bij elkaar aan. Als ProScan willen wij onze markt verbreden en onze technische kwaliteiten krachtiger positioneren. In de loop der jaren hebben wij met ons bedrijf een solide basis gelegd met een grote diversiteit aan opdrachtgevers. Met de collega's en relaties van de Hanselman Groep hebben wij een uitstekende partner gevonden om de volgende stap te zetten in de ontwikkeling van ProScan. Bovendien is de uitbreiding van diensten voor onze gezamenlijke relaties in het complexe veld van risicomangement, een stuk efficiënter en effectiever werken."



*Harold Janssen: "In de basis, zeg maar technisch gezien, is het in ons land goed gesteld met elektrische installaties. Eigenlijk vormt de mens het grootste risico. Met andere woorden, de manier waarop de gebruiker omgaat met apparatuur en installaties. Het onderhoud laat vaak te wensen over."*

### GROEIENDE BEHOEFTE AAN RISICO-EN PREVENTIEADVIES

De drie leden van ProScan's managementteam zijn positief gestemd over de verdere ontwikkeling van het inspectiebedrijf. "Enerzijds vanwege de mogelijkheden op de bredere dienstverlening maar anderzijds vanwege de groeiende behoefte aan gedegen risico- en preventie advies. "In de basis, zeg maar technisch gezien, is het in ons land goed gesteld met elektrische installaties" stelt Harold. "Eigenlijk vormt de mens het grootste risico. Met andere woorden, de manier waarop de gebruiker omgaat met apparatuur en installaties. Het onderhoud laat vaak te wensen over. Soms is de installatie verouderd, zijn de contacten slecht, of is er te vaak met verlengsnoeren gewerkt. Is de haspel met de elektriciteitskabel nog opgerold of wordt er met nieuwe machines meer vermogen gebruikt op dezelfde groepen."

Dijkstra vult aan: "Succesvol risicomangement is dan ook een kwestie van bewustwording. De mate van onderhoud en beveiligingsmaatregelen zijn belangrijk, maar je moet je daar in de praktijk ook consequent aan houden om de risico's op calamiteiten te beperken. Het herkennen, erkennen en analyseren van risico's is het begin van een continu doorlopend proces. Om alle facetten van veiligheid en continuïteit in een bedrijf of organisatie te borgen werken wij met de zogenoemde *Plan, do, check and act- methode*." ■





Chris Bonnet, Allianz Global Corporate & Specialty

# Bedrijven moeten maatregelen nemen om klimaatverandering aan te pakken

*Bedrijven gaan een periode tegemoet van enorme veranderingen in beleid en regelgeving nu de wereld zijn inspanningen opvoert om de opwarming van de aarde tegen te gaan. Maatregelen om klimaatverandering tegen te gaan, stellen bedrijven voor aanzienlijke operationele en compliance uitdagingen en bedrijven die te veel beloven of achterblijven, worden steeds kritischer bekeken. In onderstaand artikel gaat Chris Bonnet, hoofd ESG Business Services bij Allianz Global Corporate & Specialty, in op vragen als 'Welke gevolgen heeft dit voor de verzekeringssector' en 'Welke stappen ondernemen we bij Allianz?'*

*Door Chris Bonnet, hoofd ESG Business Services bij Allianz Global Corporate & Specialty.*



## INTERNATIONALE VERPLICHTINGEN WORDEN OMGEZET IN OVERHEIDSBELEID

Het afgelopen decennium is er aanzienlijke vooruitgang geboekt op het gebied van internationale samenwerking en afspraken om klimaatverandering en de uitstoot van broeikasgassen aan te pakken. Vrijwel alle landen hebben het Akkoord van Parijs ondertekend, waarbij de VS in januari 2021 hebben aangekondigd opnieuw te zullen toetreden. Dit akkoord roept op om de wereldwijde temperatuur te beperken tot 1,5°C boven het niveau van het pre-industriële tijdperk om de ergste opwarming te voorkomen.

Een groeiend aantal landen streeft ook naar koolstofneutraliteit, of "netto nul"-uitstoot, binnen de komende twee decennia. Begin 2021 zullen landen die samen goed zijn voor meer dan 65% van de wereldwijde CO<sub>2</sub>-uitstoot, ambitieuze verbintenissen hebben aangegaan om koolstofneutraliteit te bereiken, volgens de Verenigde Naties.

Deze verbintenissen worden nu omgezet in overheidsbeleid- er is een duidelijke politieke wil om de klimaatverandering aan te pakken. We zien een toenemend aantal wetgevingsactiviteiten in verband met klimaatverandering, voor de reële economie maar vooral ook voor de financiële sector. Het idee is om de overgang van de reële economie te vergemakkelijken door regelgeving op het gebied van duurzame financiering. Verzekeraars houden hier best rekening mee, zowel bij het accepteren van het verzekerde risico- als aan de investeringskant.

## VLOEDGOLF VAN REGELGEVING EN NIEUWE VERPLICHTINGEN

Terwijl de fysieke schades als gevolg van de klimaatverandering volgens de respondenten van de Allianz Risk Barometer van dit jaar worden gezien als het belangrijkste risico voor bedrijven, is het regelgevings-/juridische risico een toenemende bron van zorg. Naarmate de wereld de overstap maakt naar een koolstofarme toekomst, voeren steeds meer landen klimaatgerelateerde regelgeving in: zo zijn er medio 2019, volgens advocatenkantoor Herbert Smith Freehills, in 164



*Chris Bonnet: "D&O- verzekeraars letten al goed op. Ondernemingen en hun bestuurders kunnen te maken krijgen met rechtszaken en wettelijke maatregelen, nu het gemakkelijker wordt hen aansprakelijk te stellen door de toename van klimaatveranderingsgerelateerde regelgeving en eisen op het gebied van milieu, maatschappij en goed bestuur (Environmental, Social & Governance, ESG)."*

rechtsgebieden meer dan 1 600 wetten en beleidsmaatregelen met betrekking tot klimaatverandering tot stand gekomen.

Tot nu toe was deze regelgeving gericht op sectoren die het dichtst bij de uitstoot van broeikasgassen staan, maar deze evolutie begint alle sectoren, van financiële instellingen tot productie en technologie, te raken. Deze veranderingen zullen gevolgen hebben voor een breed scala aan regelgeving en voorschriften, waaronder productaansprakelijkheid, bouwvoorschriften, toeleveringsketens en rapportage. Vanuit een beleids- en regelgevingsperspectief is het nu volle kracht vooruit en de verzekeringssector moet gelijke tred houden. Klimaatverandering is niet langer een onderwerp dat alleen voor energieverzekeraars is weggelegd.



*Directors and Officers (D&O)* - verzekeraars letten al goed op. Ondernemingen en hun bestuurders kunnen te maken krijgen met rechtszaken en wettelijke maatregelen, nu het gemakkelijker wordt hen aansprakelijk te stellen door de toename van klimaatveranderingsgerelateerde regelgeving en eisen op het gebied van milieu, maatschappij en goed bestuur (*Environmental, Social & Governance, ESG*). Een recent voorbeeld hiervan was de uitspraak van de Nederlandse justitie dat Shell zijn klimaatstrategie moet wijzigen en de CO<sub>2</sub>-uitstoot sneller moet terugdringen.

## Naarmate de wereld de overstap maakt naar een koolstofarme toekomst, voeren steeds meer landen klimaatgerelateerde regelgeving in

### DE KLIMAATMITIGATIE- EN -ADAPTATIECURVE VOOR BLIJVEN

Ondernemingen zullen slechts beperkte mogelijkheden hebben om de maatschappelijke en politieke aspecten van klimaatverandering te beïnvloeden. Door de vinger aan de pols van het klimaatveranderingsdebat te houden, kunnen ondernemingen echter anticiperen op toekomstige ontwikkelingen in beleid en regelgeving.

Dit is een kwestie die bedrijven op de voet moeten volgen en waar ze dicht bij hun collega's, klanten, leveranciers en verzekeraars moeten blijven. De grenzen van wat sociaal aanvaardbaar is in termen van koolstofgebaseerde bedrijfsmodellen verschuiven, en de samenleving zal willen begrijpen dat bedrijven bijdragen aan de oplossing van klimaatverandering in plaats van de oorzaak van het probleem te zijn - en

verzekeringen zullen in de schijnwerpers staan als ofwel een facilitator van deze verandering ofwel een belemmering ervan.

Ondernemingen zullen in hun riskmanagementcobeheer en strategische planning rekening moeten houden met toekomstige regelgeving en wettelijke ontwikkelingen in verband met klimaatverandering. Klimaatverandering alleen opnemen in het risicoregister is echter niet voldoende. Bedrijven moeten gerichte gegevens en analyses gebruiken om ontwikkelingen op het gebied van klimaatveranderingsrisico's, regelgeving en rechtszaken in kaart te brengen en te begrijpen hoe deze van invloed kunnen zijn op hun bedrijfsvoering.

### DE AANPAK VAN ALLIANZ

Allianz streeft naar een beperking van de opwarming van de aarde tot 1,5°C. Om deze overgang te stimuleren, heeft de onderneming ambitieuze klimaat- en milieudoelen gesteld voor zichzelf en haar klanten. Allianz werkt samen met internationale organisaties, bedrijven en maatschappelijke organisaties - wij zijn medeoprichter van de door de VN opgerichte Net-Zero Asset Owner Alliance en nemen deel aan de Energy Transitions Commission, Climate Action 100+ en The Investor Agenda.

In lijn hiermee heeft Allianz sinds 2015 steenkool aan banden gelegd en is onze aanpak regelmatig aangescherpt in zowel reikwijdte als diepte, als onderdeel van onze klimaatstrategie. Meest recentelijk in mei heeft Allianz zijn ambitie voor bedrijven met koolstofhoudende bedrijfsactiviteiten in beleggingen en schadeverzekeringen verder verhoogd, in lijn met wetenschappelijke aanbevelingen voor een versnelde vermindering van de wereldwijde uitstoot van broeikasgassen in de komende tien jaar.

Allianz heeft de bestaande uitsluiting van verzekeringen voor één locatie en investeringen van kolengestookte elektriciteitscentrales en mijnen in exploitatie en aanbouw, uitgebreid tot overeenkomstige infrastructuur zoals kolenhavens. Vanaf 1 januari 2023 zullen mijnbouwbedrijven die nieuwe steenkoolmijnen plannen of meer dan 25 procent



## Ondernemingen zullen in hun riskmanagement en strategische planning rekening moeten houden met toekomstige regelgeving en wettelijke ontwikkelingen in verband met klimaatverandering

*"Terwijl de fysieke schade als gevolg van de klimaatverandering volgens de respondenten van de Allianz Risk Barometer van dit jaar worden gezien als het belangrijkste risico voor bedrijven, is het regelgevings-/juridische risico een toenemende bron van zorg."*

van hun inkomsten uit steenkoolwinning halen, geen schadeverzekeringen en -financiering van Allianz meer ontvangen. Hetzelfde geldt voor energiebedrijven die nieuwe kolencentrales bouwen of meer dan 25 procent energie opwekken uit kolen.

### DUURZAME VERZEKERING

Wij zoeken samen met onze klanten - bedrijven in onze beleggings- en schadeverzekeringssportefeuilles (P&C) - naar oplossingen om van op steenkool gebaseerde bedrijfsmodellen over te stappen op hernieuwbare energiebronnen en effectieve strategieën voor te stellen om het

aandeel van steenkool in de mijnbouw en de verbranding tot een minimum te beperken.

Uiteindelijk ondersteunen duurzame verzekerings- en financiële producten niet alleen de overgang naar een koolstofarme economie, maar bieden ze ook groeikansen. Zo heeft Allianz vorig jaar zo'n 6,8 miljard euro geïnvesteerd in 116 wind- en zonneparken. Onze vermogensbeheerders Allianz Global Investors en PIMCO hebben hun ESG-aanpak uitgebreid en meer dan 231 miljard euro geïnvesteerd in duurzame projecten en bedrijven. Allianz is ook een belangrijke verzekeraar van wind- en zonne-energie en wil de zich ontwikkelende waterstofindustrie ondersteunen met verzekeringsoplossingen." ■



Neem vrijblijvend contact op

**088-666 6666**

[www.troostwijk.nl](http://www.troostwijk.nl)

Neem vrijblijvend contact op

**085-489 9300**

[www.risicoinspecties.nl](http://www.risicoinspecties.nl)

- Taxaties
- Research
- Contra-expertises
- Consultancy
- Risico-inspecties

- Risico-inspecties
- Preventie
- Bouwbegeleiding
- Opleidingen
- Risicomanagement

troostwijk  
by tinsa



burghraef van tiel  
by tinsa



## Henk Grootkerk, de eminence grise van het NIVRE neemt na tien jaar afscheid als directeur

# “Blij en trots dat ik iets heb kunnen terugdoen voor ons mooie expertisevak”

*In de afgelopen tien jaar is er binnen het NIVRE veel veranderd. De organisatie is verder geprofessionaliseerd, staat nadrukkelijker op de kaart en is meer zichtbaar in de markt geworden. Daarnaast is het professioneel apparaat versterkt, de organisatiestructuur aangepast waardoor er meer balans is gekomen tussen bestuur en uitvoering, is de PE-registratie beter gestructureerd, om de kwaliteit van de ingeschrevenen nog beter te waarborgen worden de PE-bijeenkomsten afgesloten met een toets, is het aantal registers uitgebreid met nieuwe, aanpalende branchegroepen en – last but not least – is ondanks de toenemende vergrijzing het aantal ingeschrevenen in het NIVRE-Register toegenomen. Al die zaken zijn weliswaar het resultaat van de inzet en inspanningen van velen, maar ontegenzeggelijk heeft Henk Grootkerk daarin als directeur een prominente rol vervuld. In onderstaand artikel blikt de ‘eminence grise’ van het NIVRE terug op zijn 40-jarige expertiseloopbaan en vooral zijn 10 jaar als directeur. “Het vak van schade-expert is het mooiste vak dat er is. Ik ben blij en trots dat ik de afgelopen tien jaar iets heb terug kunnen doen voor onze mooie expertisebranche.”*

Wie Henk Grootkerk zegt, zegt expertise. Hij heeft inmiddels meer dan een halve eeuw in die branche meegelopen. Hij begint het gesprek met een persoonlijke ontboezeming. “Ik heb altijd iets van het onrustige van een zeeman in me gehad. Ik ben van jongs af aan iemand die, zowel prive als beroepsmatig, niet constant binnen kan zitten. Ik moet er op uit, wat doen. Ook als algemeen directeur trok ik als het even kon erop uit en reed ik 50 à 60.000 kilometer per jaar. Het veldwerk is het allerleukste van het vak; ik had en heb nog steeds niet veel met administratief werk. Ik ben vooral iemand van de grote lijnen.”

Toen hij na zijn studie HTS weg- en waterbouw in een advertentie van Expertisebureau Takkenberg Groot zag dat voor de functie van bouwkundig schade-expert een rijbewijs werd vereist, dacht hij meteen: dat is een vak waar je vaak op pad moet. Hij werd aangenomen en de rest is geschiedenis. Hij zou de rest van zijn werkzame leven in het expertisevak actief zijn: 40 jaar bij een en hetzelfde expertisebureau en zijn rechtsoptvolgers, van schade-expert tot algemeen directeur bij GAB Robins, en de afgelopen tien jaar als directeur van het NIVRE



*Henk Grootkerk: “Ik meen oprecht dat we met z’n allen binnen het NIVRE veel hebben bereikt. Wat mij persoonlijk het meest tot tevredenheid stemt is misschien wel dat de ingeschrevenen trotser zijn geworden op hun inschrijving in het NIVRE-Register en dat veel meer uitdragen: bijvoorbeeld via het NIVRE-speldje maar ook via hun uitingen op social media.”*

### DIRIGENT SCHADEREGELING

Wat is het mooie van het expertisevak? Grootkerk neemt uitgebreid tijd voor zijn antwoord. “Het is eigenlijk teveel om op te noemen. Het onverwachte – je weet niet welke schades je op je bureau krijgt –, de afwisseling – geen schade-expertise is hetzelfde –, het contact met een grote verscheidenheid aan mensen, je deskundigheid en ervaring kunnen inzetten om gedupeerden van een schade te helpen, de behoorlijke mate van vrijheid, zelfstandigheid en verantwoordelijkheid waarmee je je werk kunt doen. Je fungeert immers als de oren en ogen van de verzekeraar of andere opdrachtgever. In mijn optiek is de schade-expert de dirigent in de schaderegeling. Door zijn eigen kennis en ervaring en kennis van de markt kan hij optimaal gebruik maken van de specialisten van derden, zodat een schade wordt afgehandeld op een manier

en als het even kan ook met een uitkomst waarin alle betrokken partijen zich in kunnen vinden en vrede mee kunnen hebben”, aldus de vertrekkende NIVRE-directeur, die persoonlijk een warm voorstander zegt te zijn van het Engelse systeem van *loss adjusting*. Daarin stelt de schade-expert niet alleen de schadeoorzaak en –omvang vast, maar heeft hij of zij tevens de bevoegdheid, vaak tot een bepaald bedrag, om de schade direct aan gedupeerden te vergoeden. Hij/zij beheert als het ware de portemonnee van de verzekeraar en dat is een hele verantwoordelijkheid.”

Krijgt het vak de erkenning die het volgens u verdient? Grootkerk vindt van wel. "In elk geval binnen de verzekeringsbranche en dat zijn onze opdrachtgevers, al blijft de prijs – oftewel onze kosten – altijd een discussiepunt. Al is die erkenning voor ons vak en werk in ons land niet zo hoog als die bijvoorbeeld in het Verenigd Koninkrijk is voor CILA-membbers. Daar ben je als expert écht een autoriteit. Als NIVRE hebben we daar door onze focus op kwaliteit en integriteit natuurlijk een belangrijke rol vervuld in de bekendheid en het aanzien van het vak van schade-expert binnen de verzekeringsmarkt. Bij het 'brede publiek' ligt de waardering voor schade-experts wat anders, mede met de onbekendheid van ons vak. Mede daarom wordt de waardering vaak ingegeven door de (on)tevredenheid over de hoogte van de schade-vergoeding."

## Het vak van schade-expert is het mooiste dat er is

Ook op de vraag of in de afgelopen decennia het vak van schade-expert is veranderd, antwoordt hij tweeledig. "In essentie is ons werk door de jaren heen hetzelfde gebleven. Wel zijn in bepaalde branches – met name *automotive* en brand – de werkzaamheden meer en meer geautomatiseerd. Hierin lopen we internationaal gezien zeker voorop, al zou ik persoonlijk vandaag de dag niet meer in deze branches kunnen werken. Ik ben altijd meer een aansprakelijkheidsman geweest en iemand die de voorkeur geeft om elke schade ter plekke te bekijken en met eigen ogen de omstandigheden te kunnen aanschouwen om schade-oorzaak en -omvang vast te kunnen stellen. 'Feiten zijn feiten. Als je het daar niet over eens bent, krijg je nooit een zaak rond'. Dat was een van de vele lessen die ik in mijn beginjaren geleerd heb van mijn leermeester Jan Takkenberg."

### NIVRE

Na ruim 40 jaar in het expertisevak te hebben gewerkt legde Grootkerk in 2006 zijn functie van CEO neer – "het was tijd om het stokje aan de jongere generatie over te dragen" - en was daarna nog enkele jaren actief binnen de Holding. Na zijn actieve loopbaan ging hij zich inzetten voor het NIVRE: aanvankelijk als lid van de Raad van Toezicht en vanaf 2011 als directeur.

Waarom heb je destijds 'ja' gezegd tegen het NIVRE? Zijn antwoord omvat zowel zakelijke, rationele argumenten als puur persoonlijke redenen: "Ten eerste omdat expertise mijn levenswerk is. Als NIVRE-directeur kon ik iets terugdoen voor onze mooie expertisebranche door het vak verder te laten professionaliseren, deze nog meer op de kaart te zetten en mede daardoor nog meer de erkenning te laten krijgen die het in mijn ogen verdient. Daarnaast kan ik, zoals eerder aangegeven,

**We hebben het vak van schade-expert nadrukkelijker op de kaart gezet, in Nederland en binnen Europa**



*"Het vak blijft veranderen en er zullen nieuwe methodieken aandienen. Blijf alert op nieuwe ontwikkelingen, verander mee en blijf vooral werken aan de kwaliteit van jezelf en je medewerkers. Op die manier zorg je ervoor dat je als schade-expert de dirigent blijft in de schaderegeling."*

niet de hele dag thuis zitten en moet ik wat om handen hebben. En elke dag golfen of zeilen – ik heb jarenlang een eigen boot gehad – is weliswaar ook niet alles. Het werk voor het NIVRE was behalve een nuttige en interessante ook persoonlijk een goede afleiding."

### MET PLEZIER, VOLDOENING EN TROTS

Hoe kijk je terug op je tien jaar als directeur bij het NIVRE? Grootkerk noemt drie sleutelwoorden: plezier, voldoening en trots. Hij licht desgevraagd zijn antwoord als volgt toe: "Zoals eerder aangegeven ben ik vooral blij en trots dat ik de afgelopen tien jaar iets heb terug mogen en kunnen doen voor onze mooie expertisebranche. Ik kijk vooral met heel veel plezier terug op mijn gesprekken en overleggen een grote verscheidenheid aan mensen binnen en buiten de branche: van het bestuur tot het overleg met marktpartijen over actuele zaken en van gesprekken met branchebesturen over de dagelijkse praktijk in het vak tot het contact met Astrid Oosthof en haar enthousiaste team medewerkers op het secretariaat over de uitvoering van onze werkzaamheden."

Terugkijkend op tien enerverende NIVRE-jaren zegt Grootkerk dat er veel is gebeurd, veranderd en verbeterd. "Ik meen oprecht dat we met z'n allen binnen het NIVRE veel hebben bereikt. Wat mij persoonlijk het meest tot tevredenheid stemt is misschien wel dat de ingeschrevenen trotser zijn geworden op hun inschrijving in het NIVRE-Register en dat

## Opdrachtgevers, blij oog houden voor het belang van een kwalitatief hoogwaardig schaderegeling en kijk niet louter naar de laagste prijs

veel meer uitdragen: bijvoorbeeld via het NIVRE-speldje maar ook via hun uitingen op social media. Bovendien is tegen alle verwachtingen vanwege demografische redenen heen het aantal ingeschreven gestegen. Ik schrijf die toegenomen waardering voor het NIVRE toe aan de verdere professionalisering die het NIVRE op tal van vlakken heeft doorgemaakt: qua bestuur, organisatie, uitbreiding van branchegroepen, PE-aanbod en hogere kwaliteitseisen.”

Is er ook iets waar je minder over te spreken bent? Ook daarin is de vertrekkend NIVRE-directeur open en eerlijk. “Mijn ideaal was om erkenning te krijgen voor het vak van schade-expert teneinde hiervan een beschermd beroep te maken. Binnen het FUEDI, de Europese koepel van nationale expertisorganisaties op brandgebied, zijn we heel ver gekomen bij onze contacten in Brussel. Het heeft echt een haartje gescheeld, maar helaas is dat er nog niet van gekomen. Binnen het FUEDI, waarbij ik betrokken blijf, blijven we hiervoor aandacht vragen. Wat we hierdoor wel hebben bereikt, is dat het vak van schade-expert nadrukkelijker op de kaart is gezet binnen Europa.”

### KWALITEIT, OBJECTIVITEIT EN INTEGRITEIT

Tot, slot wat zou je de expertisebranche mee willen geven? Grootkerk hoeft niet lang na te denken over zijn antwoord. “Het vak blijft veranderen en er zullen nieuwe methodieken aandienen. Blijf alert op nieuwe ontwikkelingen, verander mee en blijf vooral werken aan de kwaliteit van jezelf en je medewerkers. Op die manier zorg je ervoor dat je als schade-expert de dirigent blijft in de schaderegeling”, aldus de vertrekkend NIVRE-directeur, die zich geen enkele zorgen zegt te maken over de toekomst van het vak van schade-expert. “Er zal altijd behoefte blijven aan vakkundige schade-experts die op integere en objectieve wijze schades kunnen vaststellen en afwikkelen.”

Tegen opdrachtgevers zou hij willen zeggen oog te willen blijven houden voor het belang van een kwalitatief hoogwaardig schaderegeling en niet louter te kijken naar de laagste prijs. “Expertisebureaus hebben nu eenmaal een bepaalde marge nodig om de kwaliteit van hun dienstverlening te waarborgen. Zodat zij daarin permanent kunnen blijven investeren als in het aannemen en opleiden van nieuwe, jonge experts. Daar hebben ook opdrachtgevers belang bij, zodat zij ook in de toekomst voor hun gedupeerde klanten een beroep kunnen doen op voldoende schade-experts die voldoen aan de hoogste eisen ten aanzien van kwaliteit, integriteit en objectiviteit.”

Heeft u ook nog een goede raad voor uw opvolgster, Susan Mogony. “Wat een voordeel is, is dat zij in het verleden de nodige ervaring heeft opgedaan met het werken voor brancheorganisaties. Dat brengt altijd een aparte dynamiek met zich mee. Ik zou haar willen meegeven zo snel mogelijk het expertisevak te leren kennen door zoveel mogelijk te praten met en – nog beter – op pad te gaan met schade-experts in de verschillende vakdisciplines. En daarnaast alert te blijven op de scheidslijn tussen bestuur en uitvoering. Uit de gesprekken die ik met Susan inmiddels heb gevoerd, heb ik goede hoop dat zij daarin zal slagen en, samen met het bestuur en het professioneel apparaat onder leiding van Astrid Oosthof, het NIVRE op een goede manier door een nieuwe fase in haar 30-jarige bestaan zal weten te voeren.” ■

Er zal altijd behoefte blijven aan vakkundige schade-experts die op integere en objectieve wijze schades kunnen vaststellen en afwikkelen



Nederlands Instituut Van Register Experts

Kennismaking met NIVRE-directeur Susan Mogony

# Experts zouden best wat trotser mogen zijn op hun vak en NIVRE-titel

*Per 1 mei jl. is Susan Mogony aan de slag gegaan als directeur van het NIVRE. Daarmee is zij Henk Grootkerk opgevolgd, die deze functie 10 jaar heeft vervuld. Haar benoeming vloeit voort uit een uitgebreide marktinventarisatie 'Samen naar de toekomst', die het NIVRE eind vorig jaar en begin dit jaar heeft gehouden onder leden, opdrachtgevers en andere stakeholders en waarop zij haar visie, missie, koers en speerpunten voor de (nabije) toekomst heeft gebaseerd. In de eerste weken na haar aantreden is Susan "steeds enthousiaster" geworden over haar nieuwe baan en werkomgeving. "Ik kende de expertisebranche niet echt, maar ik heb in korte tijd een enorme waardering gekregen voor het werk dat schade-experts doen in het bijstaan en begeleiden van gedupeerden na een schade. De recente stormen in Leersum en andere delen van het land zijn daar sprekende voorbeelden. Ik ben dan ook van mening dat experts best wat trotser mogen zijn op hun vak en hun NIVRE-titel."*

"Met de komst van Susan, die van buiten de branche komt, hebben we bewust gekozen voor iemand die met een frisse blik kan kijken naar onze organisatie, activiteiten, dienstverlening en de markten waarin wij opereren", zo stelde het NIVRE in het persbericht waarin de benoeming van de nieuwe directeur bekend werd gemaakt. Op de vraag naar haar loopbaan tot dusver antwoordt de 51-jarige Brabantse – zij woont met man en zes honden in een boerderij in Liempde – opvallend niet als eerste met de bedrijven en organisaties waar zij gewerkt heeft. "In al mijn vorige functies liepen drie zaken als een rode draad doorheen; klantgerichtheid, positioneren en van buiten naar binnen kijken. Dat begon eigenlijk al bij mijn eerste schoolbaantje bij de Mc Donalds en dat heeft zich voortgezet bij mijn werk in de zorg (Catharina Ziekenhuis in Eindhoven), in de ICT (bij Getronics), bij vakbond De Unie en bij de brancheorganisatie KNMvD (Koninklijke Nederlandse Maatschappij voor Diergeneeskunde)."

Een antwoord dat om een toelichting vraagt. "Ik ben altijd geïnteresseerd geweest in hoe klanten keken naar de organisaties waar ik werkte, wat ze van ons vonden, wat beter kon. De behoefte van buiten vertalen naar binnen, naar de manier van werken. Door vooral goed je oor te luisteren te leggen bij wat anderen van je vinden en van je vragen. Dat is ook datgene wat ik bij het NIVRE zal doen", aldus de dochter van een in 1956 naar Nederland gevluchte vader en een moeder uit de Achterhoek. Op de vraag wat zij persoonlijk voor iemand is, antwoordt zij: "mensen betitelen mij als energiek, verbindend en altijd op zoek naar mogelijkheden tot verdere verbetering. Ik ben ook een warm voorstander van het harmoniemodel, van het samen zoeken naar oplossingen. Dat wil niet zeggen dat ik een goede discussie uit de weg ga".

## LEARNING BY DOING

*Learning by doing* is Susan op het lijf geschreven. Ze zegt dan ook in al haar functies veel geleerd te hebben. Daarnaast heeft zij naast haar dagelijkse werk veel geïnvesteerd in haar eigen kennis en vaardigheden, zoals HBO Bedrijfskunde, de studie rechten aan de Radboud Universiteit en de opleiding tot mediator. "Na mijn rechtenstudie wilde ik advocaat worden, maar dat bleek in de praktijk niet echt bij mij passen. Advocaten



*Susan Mogony: "Alleen samen kunnen we NIVRE naar het gewenste nieuwe, hogere level tillen en de belangen van de beroepsgroep en haar ontegenzeggelijke maatschappelijke meerwaarde beter en nadrukkelijker voor het voetlicht brengen, zowel bij opdrachtgevers, stakeholders en het brede publiek."*

caten komen weliswaar goed voor hun klanten op en zijn met het oog hierop vaak bereid tot langdurige dossiers en procederen, terwijl ik persoonlijk meer een voorstander ben van het harmoniemodel en van het kijken naar het gezamenlijk belang. Die leiden in mijn vaak tot een snellere oplossing. Mediation was in die tijd helaas nog lang geen gemeengoed."

Haar laatste twee functies waren bij vakbond De Unie en brancheorganisatie KNMvD. Bij de vakbond was zij zeven jaar in dienst en geduren-

de vijf jaar als lid van het managementteam verantwoordelijk voor de visie, strategie en bedrijfsresultaat van de werkorganisatie en stuurde zij meerdere afdelingen aan. Daarnaast fungeerde zij gedurende twee jaar tegelijkertijd als Manager Marketing & Communicatie. Bij haar laatste werkgever, de branche- en beroepsorganisatie voor de diergeneeskundese sector werkte zij vijf jaar, als directeur en gaf leiding aan het 25 medewerkers tellende professioneel bureau en tevens fungeerde zij als bestuurssecretaris. "Ik weet derhalve hoe het is om te gaan met een grote diversiteit aan leden/klanten met hun verschillende wensen en verwachtingen."

### GOED GEVOEL

De vervolgvraag is een logische: waarom heb je gekozen voor het NIVRE? Susan: "In de eerste plaats zat mijn taak er bij de KNMvD wel zo'n beetje op en was ik aan een nieuwe uitdaging toe. Eerlijk gezegd, heb ik de vacature van het NIVRE niet eens gezien, maar werd ik erop geattendeerd door een dierenarts, tevens agrarisch expert. Hij vond de baan 'echt iets voor mij'. Ik heb vervolgens gebeld met het werving & selectiebureau en ben vervolgens uitgenodigd voor een gesprek met het bestuur."

Dat zij de branche niet kende, was voor haar geen probleem. "Voorwaarde voor mij is dat ik een goed gevoel en affiniteit heb met de beroepsgroep voor wie ik werk. Dat was en is hierbij zeker het geval en gedurende de gesprekken met het bestuur werd ik steeds enthousiaster. De uitdaging waarvoor we als het NIVRE gesteld staan, zowel intern (verdere ontwikkeling van de organisatie) als extern (meer naar buiten treden), spreekt me bijzonder aan."

### TROTS

Op het moment van het interview was Susan 7,5 week in dienst van het NIVRE. In die tijd heeft zij tal van gesprekken gevoerd met bestuurs- en stafleden en met verschillende schade-experts. Hoe kijk je nu naar de beroepsgroep? Haar antwoord: "Zoals veel andere mensen had ik voorheen ook het idee dat de schade-expert 'iemand van de verzekeraar' was, wist niet dat zij objectief te werk gaan en ben daarnaast positief verrast over de hoge kwaliteitseisen die aan hen wordt gesteld en over de best forse PE-verplichtingen om hun kennis en vaardigheden *up-to-date* te houden. Ze hebben als dé hulpverlener van gedupeerden bij schade buitengewoon belangrijk werk. De recente stormen in Leersum en andere delen van het land en andere grote schades zoals in Beekse Bergen zijn daar sprekende voorbeelden. Als ik voorheen een schade zag, dacht ik vooral aan degene die de schade heeft geleden. Niet in mijn gedachte kwam de groep stille werkers van het eerst uur, de schade-experts, die aan de slag gaan om te helpen, zodat iemand na de schade weer verder kan. Wat dat betreft, zouden experts best wat trotser mogen zijn op hun vak en hun NIVRE-titel en hebben zij alle er alle recht toe die met verve meer te mogen uitdragen."

### VEEL TE DOEN

Wat kunnen en mogen de ingeschrevenen in het NIVRE-Register van jou als directeur verwachten? Susan: "Samen met het bestuur gaan we invulling geven aan het project 'Samen naar de toekomst', waarin drie zaken centraal staan: het bewaken van de kwaliteit, deskundigheid en aanwas van experts in een veranderende markt, blijven bouwen aan vertrouwen bij alle betrokken partijen en een duidelijke, meer actieve externe representatie en lobby naar buiten toe."



*"Mensen betitelen mij als energiek, verbindend en altijd op zoek naar mogelijkheden tot verdere verbetering. Ik ben ook een warm voorstander van het harmoniemodel, van het samen zoeken naar oplossingen. Dat wil niet zeggen dat ik een goede discussie uit de weg ga."*

Terecht wordt volgens haar gesteld dat het NIVRE zichzelf en de voordelen van de titel Register-Expert meer moet uitdragen. Maar dan moet haars inziens ook duidelijkheid komen wat je als NIVRE wilt zijn en waarvoor je staat. "Wil je het kwaliteitsinstituut blijven die je nu bent of wil je doorgroeien naar een beroepsorganisatie met alles wat daarbij zoal om de hoek komt kijken. Daarnaast staat er intern ook veel te gebeuren. Zoals bekend treedt het huidige bestuur grotendeels af en worden direct na de zomer de nieuwe voorzitter en bestuursleden bekend gemaakt: twee vanuit de werkgevers, twee vanuit de branches, een representant van NIVRE Start en een penningmeester. Tevens krijgt de Kamer een andere opzet en invulling en wordt er een Raad van Advies geïnstalleerd met drie vertegenwoordigers vanuit verzekeraars, consumentenorganisaties en de wetenschap. Ook die wordt binnenkort bekend gemaakt."

### NEUZEN IN DEZELFDE RICHTING TE KRIJGEN

Er ligt dus behoorlijk wat op het 'bordje' van de nieuwe directeur en het bestuur, maar daarvoor zegt zij niet weg te lopen. "Sterker nog, ik zie het als een geweldige uitdaging om daarmee samen met het bestuur en professioneel apparaat aan de slag te gaan. Iedereen is zich bewust van het feit dat er iets moet gebeuren, al is het volstrekt begrijpelijk binnen een organisatie als het NIVRE dat de ideeën over de nieuwe koers, de snelheid en invulling hiervan, van persoon tot persoon kunnen verschillen. Dat is organisaties eigen."

De nieuwe NIVRE-directeur zegt het met het oog hierop op zich een goede zaak te vinden dat er onderling kritisch naar elkaar wordt gekeken ten aanzien van het kwaliteitsniveau, maar ook bijvoorbeeld naar de arbeidsmarkt. "Dat houd je scherp. We zullen dan ook goed naar elkaar toe moeten werken om de neuzen dezelfde richting in te krijgen en één gezicht naar buiten toe moeten vormen. Alleen samen kunnen we NIVRE naar het gewenste nieuwe, gewenste hogere level tillen en de belangen van de beroepsgroep en haar ontegenzeggelijke maatschappelijke meerwaarde beter en nadrukkelijker voor het voetlicht brengen, zowel bij opdrachtgevers, *stakeholders* en het brede publiek." ■