

RISK & BUSINESS

VAKBLAD VOOR RISICOMANAGEMENT EN -FINANCIERING

In deze uitgave

- 2** Voorzitter Klaas Brand en voorganger Hans de Hoog over nieuwe, ambitieuze koers NIVRE
- 5** Marsh-directeur Hans Taal licht positief over uitkomsten Nationale Benchmark Onderzoek



- 9** Crawford & Company en BosBoon zien louter 'win-win na krachtenbundeling
- 12** Sharon van Herel in gesprek met Charles Groenhuijzen over toekomst zakelijk verzekeren
- 14** Traumaloket Nederland, laagdrempelige actieve begeleiding bij natuurlijk herstel na een trauma
- 16** Gerard Wallis de Vries over aanpassingen Zakenreisverzekering Zurich vanwege andere reisdynamiek
- 18** SAR: In gesprek met RMiA Daniel Dancewicz



- 20** NVGA Academy: samenwerking tussen NVGA en SAR
- 22** Toen ook de kunstsector op slot moest. Bijdrage van Paul Seip (Liberty Specialty Markets)
- 24** Wiebe Westerhof na bijna 36 jaar vertrokken bij Troostwijk Groep. Een exit-interview

MAINPLUS SCHADEHERSTEL
De effectieve partner in natura schadeherstel voor inboedel en opstal.



- 27** Overnamemonitor BHB Dullemond laat grote veranderingen zien in intermediairketen
- 29** Verslag van symposium Bedrijfsregeling Directe Schadeafhandeling
- 32** Bert Damsteegt en Allart Joffers, de mannen achter het nieuwe 'clubhuis' HDI
- 35** Stichting Project Nest, initiatief van branchegeenoten Ricky Mahabier, Aart-Jan Slingerland en Sandra Nooyen

Zoekt u een bevlogen PR & Communicatie specialist met passie voorverbinden en organiseren?
06 109 110 48 www.vandervoortpr.nl



- 39** Sanne Vehof nieuw voorzitter NIVRE Start

Jan van Stigt Thans



Corona

Deze vierde editie van het Risk & Business Magazine had eigenlijk begin september moeten verschijnen. Maar corona bij mij persoonlijk, ondanks twee vaccinaties en een ultra voorzichtige leefwijze, gooide roet in het eten. Daarom hebben we nu twee edities gebundeld in een dubbeldik nummer.

Corona heeft niet alleen mij dwars gezeten, maar gedurende de afgelopen ruim anderhalf jaar de gehele samenleving, de verzekerings- en schaderegelingsbranche inclusief. In een branche die het bij uitstek moet hebben van *people's business* is dat een hard gelag. Hoezeer we het fysieke persoonlijke contact met z'n allen hebben gemist, bleek overduidelijk tijdens de eerste events waarin dat weer mogelijk was, zoals het NARIM Congres.

Vol goede moed werden weer events, seminars en netwerkborels georganiseerd, maar dat bleek helaas van korte duur. Door de oplopende besmettingen en hieruit voortvloeiende aangescherpte coronamaatregelen van het kabinet werd de ene na de andere markt bijeenkomst noodgedwongen geannuleerd. En gevreesd moet worden dat we voorlopig nog vooral vanuit huis moeten werken en ons voor onze persoonlijke contacten en kennisbijeenkomsten moeten behelpen met Zooms, Webex en MS Teams. Positief is dat gebleken is dat we met z'n allen op deze manier de werkzaamheden goed hebben kunnen voortzetten, maar leuk is natuurlijk anders

Wat niet geraakt lijkt te worden door het coronavirus, is de hoeveelheid vak- en marktnieuws. Nieuwe producten en diensten blijven ontwikkeld worden, fusies en overnames zijn 'aan de lopende band' te melden, events blijven – zij het vooral online – massaal plaatsvinden en ook de transfercarrousel draait rond in een 'Verstappen'-tempo. Naast de overvolle nieuwsbrieven is ook deze dubbeldikke editie van het Risk & Business Magazine daar weer een voorbeeld van. Ik wens u veel leesplezier.



Voorzitter Klaas Brand en voorganger Hans de Hoog over nieuwe, ambitieuze koers NIVRE

“Als het om schade-expertise gaat, dan moet NIVRE de partij zijn die aan tafel zit”

‘Gezien, erkend en herkend worden als dé onafhankelijke marktautoriteit op schadegebied, een betere klantbeleving, meer aanwas van jonge professionals en zij-instromers en meer zichtbaar zijn als baken op schadegebied. Dat is waar NIVRE over een jaar of vijf wil staan. Een ambitieuze missie, koers en doelstelling die de organisatie de komende jaren wil verwezenlijken onder aanvoering van een sterk vernieuwd bestuur, een nieuwe voorzitter (Klaas Brand) en nieuwe directeur (Susan Mogony). “Als het om schade-expertise gaat, dan moet NIVRE dé partij zijn die om de tafel zit. Bij verzekeraars en andere marktpartijen, maar ook bij de politiek en bij de media.”



Hans de Hoog: “Het is positief dat de respondenten grotendeels goed te spreken zijn over de kernactiviteiten van het NIVRE: kennis, kunde, kwaliteit. Daarmee wordt in feite ons bestaansrecht bevestigd als baken en maatstaf voor deskundigheid op het gebied van schade-expertise.”

We praatten over de koers van ‘NIVRE nieuwe stijl, de redenen erachter, de weg ernaar toe en de ambitieuze toekomstplannen met de ‘kersverse’ voorzitter Klaas Brand en zijn voorganger Hans de Hoog, die de afgelopen drie jaar de voorzittershamer heeft gehanteerd. Aan de nieuwe toekomstvisie, missie en speerpunten voor de komende jaren, geformuleerd in het Project ‘Samen naar de toekomst’, is een uitvoerige marktinventarisatie vooraf gegaan onder zowel ingeschrevenen en hun werkgevers als onder de *businesspartners*/opdrachtgevers en andere *stakeholders* uit de verzekerings- en schaderegelingsmarkt.

AAN VOORAVOND VAN TRANSITIE

Waarom die marktinventarisatie en heroriëntatie op de eigen organisatie en activiteiten? De Hoog neemt het woord: “Dit jaar bestaat het NIVRE op de kop af 30 jaar. We kunnen denk ik gerust stellen dat NIVRE in die periode niet alleen het vak van schade-expert op de kaart heeft gezet, maar ook de kwaliteit van de ingeschrevenen in het NIVRE-Register naar een hoger niveau heeft gebracht. Maar zeker in de huidige tijd van vele veranderingen in markt en samenleving is het nóg belangrijker te weten hoe onze in- en externe klanten tegen ons aankijken en wat zij van ons verlangen.”

Brand vult aan: “Ik denk dat gesteld kan worden dat we als samenleving – en daarmee ook als markt en branche – aan de vooravond staan van een transitie. Veranderingen volgen elkaar in rap tempo op en daarop moet eenieder continu adequaat inspelen. De kernvraag die we ons als bestuur hebben gesteld was dan ook: ‘Zijn we momenteel nog relevant voor zowel ingeschrevenen en hun werkgevers als onze opdrachtgevers/ businesspartners? En hoe kunnen we in de markt van morgen relevant blijven? Gezien het belang daarvan zijn we bewust niet zelf het gesprek aangegaan met betrokkenen, maar hebben we ons daarbij professioneel laten begeleiden door een gespecialiseerd bureau. Ik ben ervan overtuigd dat dit de uitkomsten ten goede is gekomen. In elk geval gaf dit ons de bevestiging dat het momentum er inderdaad was om kritisch naar ons zelf te kijken.”

De Hoog is het daarmee volmondig eens: “Sowieso is het goed om, als bedrijf en organisatie, geregeld eens kritisch te kijken naar je eigen doen en handelen, dienstverlening en positie. Bovendien is de markt waarin we opereren sterk aan verandering onderhevig en hoorden we daarnaast zo nu en dan ook kritische signalen aan ons adres. Allemaal extra redenen voor ons om een marktinventarisatie te laten uitvoeren.”

CONFRONTEREND

De uitkomsten bevestigden volgens Brand en De Hoog het belang van het onderzoek. Laatstgenoemde noemt het positief dat de respondenten grotendeels goed te spreken zijn over de kernactiviteiten

van het NIVRE: kennis, kunde, kwaliteit. "Daarmee wordt in feite ons bestaansrecht bevestigd als baken en maatstaf voor deskundigheid op het gebied van schade-expertise. Maar aan de andere kant werden er zowel door onze eigen achterban als onze externe *businesspartners* kritische kanttekeningen geplaatst ten aanzien van onze activiteiten. De eerlijkheid gebiedt te zeggen dat we sommige reacties van deelnemers aan ons onderzoek best als confronterend en zorgwekkend hebben ervaren. Zowel wat betreft onze bestuurs- en organisatiestructuur als ten aanzien van de ervaren meerwaarde, relevantie en zichtbaarheid, in de markt als daarbuiten."

Brand: "Als NIVRE waren we zelf er natuurlijk ook al van doordrongen dat zaken op onderdelen beter konden, maar de uitkomst van onze uitgebreide marktinventarisatie gaf ons wel de richting voor onze toekomstvisie, zoals we die verwoord hebben in 'Samen naar de toekomst'. We hebben met de reacties zeker ons voordeel kunnen doen om onze nieuwe doelstellingen te gaan realiseren. Daartoe hebben we met name een drietal pijlers genoemd waaraan we verder gaan werken. Dat is in eerste plaats onze kernactiviteit: het bewaken van de kwaliteit en deskundigheid van experts in een veranderende markt en daarnaast te blijven bouwen aan vertrouwen bij alle betrokken partijen en *last but not least* een duidelijke, meer actieve externe presentatie en lobby naar buiten toe."

ANDERE ORGANISATIE- EN BESTUURSSTRUCTUUR

'Vasthouden aan wat goed is, veranderen wat nodig is'. Met die woorden vatten De Hoog en Brand de nieuwe NIVRE-koers samen, waarvan de eerste aspecten al zichtbaar zijn. Zoals de benoeming per 1 mei jl. van de eerste directeur die niet uit eigen (expertise)gelederen komt in de persoon van Susan Mogony. "Een bewuste keuze", benadrukt De Hoog. "Het sluit prima aan bij de verdere professionaliseringsslag die we als NIVRE willen maken en past ook beter aan binnen het huidige tijdsbeeld. Groot voordeel van een ervaren buitenstaander als Susan is dat zij met een frisse blik naar zaken kan kijken en haar werkervaring in soortgelijke functies bij andere organisaties kan meenemen. Bovendien blijf je hierdoor weg van discussies over vermeende vriendjespolitiek en 'dubbele petten'. De manier waarop zij zich in het eerste halfjaar heeft gemanifesteerd sterkt ons in de gemaakte keuze."

Wat voor de directeursfunctie geldt, geldt volgens Brand in feite ook voor de bestuurs- en organisatiestructuur. "Wil je, zoals wij, écht veranderen, dan moet je dat ook die zaken aanpakken. In de oude situatie bestond het bestuur eigenlijk geheel uit representanten van de grotere werkgevers. Om het Stichtingsbestuur een betere afspiegeling te laten vormen van de gehele NIVRE-organisatie hebben we ervoor gekozen dat het voortaan wordt samengesteld uit nog maar twee vertegenwoordigers van de werkgevers, twee namens de brancheorganisaties, één namens NIVRE Start en een penningmeester"(zie kader).

Om dezelfde reden is ook de samenstelling van het werkgeversbestuur aangepast. Deze bestaat in het vervolg uit vier representanten van de grotere werkgevers, twee namens de middelgrote organisaties en één namens de kleinere bureaus. Daarnaast is er een Raad van Branchevoorzitters, waarin onder voorzitterschap van directeur Susan Mogony alle voorzitters van de branchebesturen zitting hebben alsmede die van NIVRE Start. Verder kent NIVRE een externe Raad van Advies, die minimaal twee keer per jaar bijeenkomt, waarvan één keer met het



Klaas Brand: "Ik vind het frustrerend dat er nog altijd verzekeraars zijn die niet uitsluitend werken met schade-experts die zijn ingeschreven in het NIVRE-Register. Kennelijk hebben we het belang daarvan nog onvoldoende duidelijk kunnen maken en is er ook op dit vlak nog veel werk aan de winkel."

Stichtingsbestuur, en het NIVRE gevraagd en ongevraagd advies geeft over door het Stichtingsbestuur ingebrachte punten.

'MOOIE TIJD'

De Hoog heeft de afgelopen drie jaar als voorzitter leiding gegeven aan het NIVRE-bestuur en was daarvoor ook al enkele jaren bestuurslid en voorzitter van 'de Kamer', de werkgevers binnen het NIVRE. Hoe kijk je terug? "Het was een mooie tijd. Dat ik samen met enthousiaste collega's mij heb kunnen inzetten voor ons mooie vak en beroepsgroep, heeft mij veel voldoening gegeven." Desgevraagd zegt hij niet één afzonderlijk resultaat te kunnen noemen waarop hij het meest trots is. "Het is meer het geheel. Dat ik mijn steentje heb kunnen bijdragen aan waar het NIVRE nu staat. Aan de vooravond van een grote verandering, verdergaande professionaliseringsslag en nieuwe fase in haar nu al rijke historie", aldus de vorige voorzitter, die daarnaast bijzonder content zegt te zijn met het feit dat tegen alle verwachtingen in vanwege vooral de vergrijzing van het expertisekorps het aantal ingeschrevenen in het NIVRE-Register in de afgelopen jaren zelfs licht is gestegen. "Het is een bevestiging van de positieve wijze waarop door de branchegroep naar het NIVRE wordt gekeken."

Op 1 oktober jl. droeg De Hoog de voorzittershamer over aan Klaas Brand, die zich er terdege van bewust zegt te zijn dat zijn bestuurscollega's, directeur Susan Mogony en het secretariaat onder leiding van Astrid Oosthof voor een enorme uitdaging staan. "We weten allemaal dat er wat moet gebeuren, maar we weten nu ook waar we met z'n allen naar toe willen. Er ligt een ambitieus, maar goed doordacht plan waar we als bestuur achterstaan en waar we ons volledig voor zullen inzetten. Maar we realiseren ons ook terdege dat we met elkaar nog een hele weg te gaan hebben. Ik heb er echter alle vertrouwen in dat we onze doelen en ambities waar gaan maken. Feit is dat er al een goede organisatie staat en een goede interne organisatie is nu eenmaal

een voorwaarde voor succes 'buiten'. Ik zeg zelf altijd: 'zonder binnen géén buiten', aldus de nieuwe voorzitter, die desgevraagd aan het einde van zijn bestuursperiode – over drie jaar – alleen dan tevreden zegt te zijn als alle doelstellingen zijn gerealiseerd en alle ambities zijn waargemaakt. Dus dat we een betere klantbeleving hebben behaald bij zowel onze achterban als onze opdrachtgevers en andere relevante marktpartijen, meer aanwas van jonge professionals en zij-instromers hebben gerealiseerd, meer zichtbaar zijn in de markt en erkend en herkend worden als dé onafhankelijke marktautoriteit op schadegebied."

MET ELKAAR

De Hoog haakt in: "Het zijn van een marktautoriteit houdt veel in en gaat verder dan het borgen van een kwalitatieve schaderegeling, wat onze *corebusiness* is. Als NIVRE zijn wij dé vertegenwoordiger van de markt en dat kan alleen als wij ons met elkaar daar volledig voor inzetten: bestuur, brancheorganisaties, ingeschrevenen én werkgevers. Daarom hebben wij hen ook nadrukkelijk betrokken bij ons toekomstproject."

Volgens Brand vraagt ook de doelstelling om meer mensen warm te maken voor een carrière in het expertisevak om een gezamenlijke inspanning van werkgevers en organisatie. "Wie eenmaal in onze branche werkt, weet wat een fantastisch vak wij hebben. Dat zullen we met z'n

allen nóg nadrukkelijker moeten uitdragen. Onbekend maakt immers onbekend", aldus de nieuwe voorzitter, die nadrukkelijk aangeeft dat ook verzekeraars en andere opdrachtgevers hier baat bij hebben.

"Immers, alleen bij voldoende goed gekwalificeerde schade-experts zijn zij ook in de toekomst verzekerd van een adequate schadebeoordeling. Het moet mij in dit verband van het hart dat ik het frustrerend vind dat er nog altijd verzekeraars zijn die niet uitsluitend werken met schade-experts die zijn ingeschreven in het NIVRE-Register. Kennelijk hebben we het belang daarvan nog onvoldoende duidelijk kunnen maken en is er ook op dit vlak nog veel werk aan de winkel."

Daarmee komen we op wat Hans en Klaas wellicht wel de meest belangrijke doelstelling noemen: meer zichtbaar zijn in de markt. Eerstgenoemde daarover: "Het is een gegeven dat we nog niet bij alle organisaties die van belang zijn voor ons vakgebied gezien worden als dé gesprekspartner. Daar wordt de komende tijd nog meer energie ingestopt." Klaas tot slot: "Hierbij kunnen we profiteren van de ervaring en contacten die onze directeur- Susan Mogony- in de loop der jaren heeft opgebouwd. Als het om schade-expertise gaat, dan moet NIVRE dé partij zijn die om de tafel zit. Bij verzekeraars en andere marktpartijen, maar ook bij de politiek en bij de media. Dat is ons ultieme doel." ■

Nieuw NIVRE-bestuur vormt betere afspiegeling van de organisatie

Met ingang van 1 oktober jl. heeft het NIVRE een nieuw bestuur. Gezien de nieuwe koers van het NIVRE, Project Samen naar de Toekomst, achtte het zittende bestuur het raadzaam om ook haar samenstelling tegen het licht te houden. Daarom is er voor gekozen zetels aan te wijzen vanuit de Werkgevers, Branchevoorzitters, en NIVRE-start. Daarmee vormt het nieuwe bestuur volgens het NIVRE een betere afspiegeling van de organisatie.



foto: Gerhard van Roon

Op de foto het nieuwe NIVRE-bestuur: v.l.n.r. Klaas Brand, Joost Groot, Francie Peters, Michiel Jongeneel, Stefan Meerkkerk en Bart Hoogstad.

In vergelijking met het vorige bestuur is de samenstelling sterk gewijzigd. Zo is Klaas Brand (Vanderwal & Joosten), die al zitting had in het NIVRE-bestuur, Hans de Hoog opgevolgd als voorzitter en zijn vier nieuwe bestuursleden toegetreden: Michiel Jongeneel (Sedgwick) en Bart Hoogstad (Arntz van Helden) namens de branchebesturen, Joost Groot (Letselschade.com) namens NIVRE Start en Stefan Meerkkerk (Lengkeek) als penningmeester. Zij nemen de plaatsen in van Hans de Hoog, Jeroen Fröhlich, Ronald Pols en Wilco van Schijndel. Het nieuwe bestuur wordt gecompleteerd door Francie Peters (de Bureaus), die sinds 2019 bestuurslid is en net als Klaas Brand namens de werkgevers zitting heeft in het bestuur.

Tijdens de eerste bestuursvergadering in de nieuwe samenstelling hebben de bestuursleden de portefeuilles verdeeld. Naast de rollen van voorzitter Klaas Brand, plaatsvervangend voorzitter Francie Peters en penningmeester Stefan Meerkkerk, zal Bart Hoogstad de portefeuille Commissie PE overnemen van Francie en zal Michiel Jongeneel op korte termijn de portefeuille Commissie Opleidingen van Klaas overnemen. Ook is de portefeuille Communicatie weer in het leven geroepen. Communicatie zal een grote rol gaan spelen in het project Samen naar de Toekomst. Deze portefeuille wordt opgepakt door Joost Groot.

Marsh-directeur Hans Taal licht positief over tweede editie Nationale Benchmark Schadeverzekeringen:

“Er is weliswaar sprake van enige vooruitgang, maar er blijft op tal van punten nog veel voor verbetering vatbaar”

Voor het tweede jaar op rij heeft Marsh de Nationale Benchmark Schadeverzekeringen laten houden onder ruim 400 eindverantwoordelijken van grote Nederlandse bedrijven met een omzet van 25 miljoen tot 1 miljard euro. Het betreft een jaarlijks onderzoek naar trends, ervaringen en verwachtingen van deze bedrijven ten aanzien van de continuatie van bedrijfsmatige verzekeringen. Net als vorig jaar hebben we Hans Taal, Managing Director Corporate Segment & Sales Leader bij Marsh & Mercer Nederland en tevens directielid van Marsh Nederland, gevraagd om een nadere duiding van de uitkomsten en de verschillen met die uit het eerste onderzoek. Over dat laatste is hij licht positief. “Ik zie weliswaar dat er op enkele punten duidelijk sprake is van enige vooruitgang en verbetering, maar ook dat het naar mijn mening niet hard genoeg gaat. Er blijft op tal van onderdelen nog veel voor verbetering vatbaar.”

Een voorbeeld: Dat ruim twee derde van de deelnemende bedrijven uit de benchmarkdoelgroep in 2020 niet of slechts enigszins op de hoogte was van de verhardende markt en de hieruit voortvloeiende gevolgen, noemde hij destijds teleurstellend en verbazingwekkend. Vooral omdat het hierbij ging om bedrijven van enige omvang. Een jaar later is dat percentage gedaald naar 44%.

Taal hierover: “Dat is weliswaar een hele verbetering, die mijns inziens mede te danken is aan de informatie- en adviesinspanningen van het intermediair en de straffe verrassing waarmee veel bedrijven tijdens de vorige renewalperiode zijn geconfronteerd in de vorm van premieverhogingen, dekkingsbeperkingen en opgelegde preventiemaatregelen. Maar dat neemt niet weg dat er nog altijd ruim twee van de vijf bedrijven hiermee onbekend zijn. Dat blijft toch wel een hoog percentage. Zeker omdat het om bedrijven gaat waarvan je vanwege hun omvang toch zou verwachten dat het onderwerp bedrijfscontinuïteit hoog op de agenda staat en de ontwikkelingen in de verzekeringsmarkt bekend zouden moeten zijn. Er is op dit vlak dus nog volop werk aan de winkel voor het intermediair om bedrijven hierover adequaat te informeren en te adviseren.”

TOTAL COST OF RISK

Datzelfde tweeledige gevoel heeft Taal bij de uitkomsten met betrekking tot het *Total Cost of Risk*-concept. Hierbij wordt verder gekeken dan naar alleen het aspect verzekering en premie, maar kijken bedrijven, vaak samen met hun makelaar, met een meer integrale blik naar alle (directe en indirecte) kosten die bedrijfsrisico's met zich meebrengen (zie kader op pagina 6). Dat in vergelijking met het eerste onderzoek het aantal bedrijven dat de TCoR-benadering toepast in de tweede editie met ongeveer de helft is toegenomen - van 31% naar 46% - stemt hem enerzijds tot tevredenheid. Zo ook dat meer CFO's hiermee bekend



Hans Taal: “In vergelijking met de vorige renewalperiode constateer ik bij verzekeraars een meer genuanceerde aanpak en tonen zij wat meer begrip voor de soms moeilijke omstandigheden waarin bedrijven verkeren. Dat komt tot uiting in meer individuele aanpassingen en verschillen per branche, bedrijfstak en bedrijf en omstandigheden. Er zijn zelfs bedrijven die qua aanpassingen ongemoeid zijn gelaten. Daarnaast zien we wat de forse aanpassingen betreft een verschuiving van brand- naar aansprakelijkheids- en vooral cyberrisico's.”

Het concept van Total Cost of Risk nader toegelicht

In het interview benadrukt Hans Taal het belang van het concept van Total Cost of Risk (TCoR), kort gezegd een meer integrale kijk op de bedrijfsrisico's die een ondernemer loopt en de kosten die hiermee gemoeid zijn. Tot zijn tevredenheid komt uit het tweede onderzoek naar voren dat in vergelijking met het eerste het aantal bedrijven dat de TCoR-benadering toepast met ongeveer de helft is toegenomen: van 31% naar 46%. Maar dat betekent ook dat de meerderheid dit nog niet doet, mogelijk door onbekendheid. Reden voor het Marsh-directielid om het concept nogmaals toe te lichten en de voordelen te benadrukken.

"Het concept van *Total Cost of Risk* houdt in dat men met een integrale blik kijkt naar alle kosten die bedrijfsrisico's met zich meebrengen. Dat zijn de directe kosten zoals premies, belastingen, de beloning voor de tussenpersoon/makelaar, taxatiekosten, preventiemaatregelen, schaden onder het eigen risico, etc. Maar ook indirecte kosten zoals administratieve lasten, arbeidsuitval en productiviteit, vormen hier onderdeel van. Bij het TCoR-concept wordt verder gekeken dan naar alleen het aspect verzekering en premie."

Het belangrijkste voordeel van het werken met het TCoR-principe is volgens hem dat een bedrijf uiteindelijk een grotere controle en invloed heeft op premies en voorwaarden. "Het gaat feitelijk om risicomanagement, een balans is tussen enerzijds risico-preventie en anderzijds risico-financiering. En deze twee aspecten kennen weer vele dimensies waarbij het verzekeren van risico's feitelijk de restpost is van risico-financiering en waarschijnlijk ook de relatief duurste optie."

ROL INTERMEDIAIR

Hij geeft aan dat een rol is weggelegd voor het intermediair om risico's te kwalificeren, te kwantificeren en te benchmarken. "Dit vanuit een context van enerzijds een zogenaamde *risk-appetite* van een klant en anderzijds een zogenaamde *risk bearing capacity*. Eenvoudiger gezegd: wat wil een bedrijf aan risico dragen en wat kan een bedrijf aan risico dragen? Hier kan het intermediair waarde toevoegen voor haar klant; een toegevoegde waarde die wordt gewaardeerd, zeker in de huidige harde verzekeringsmarkt met hoge(re) premies, beperkende dekkingsvoorwaarden en meer preventie-eisen."

Taal wijst op een bijkomend voordeel. "Als het intermediair deze rol pakt voegt zij tastbaar waarde toe voor haar klant en komt de beloningsdiscussie ook in een ander daglicht te staan. Te vaak wordt deze beloningsdiscussie nu aangegrepen om de stijging van de verzekeringskosten te mitigeren, terwijl het intermediair hier het verschil kan maken met haar advies aan de klant."



Bedrijven die zijn begeleid door een makelaar zijn het meest tevreden met de uitkomst van de continuatie

zijn. Maar baart hem aan de andere kant nog steeds zorgen. "Immers, dit percentage betekent ook dat de meerderheid dit nog niet doet, mogelijk door onbekendheid. Ook hier ligt mijns inziens een belangrijke rol voor het intermediair om ondernemers hierbij met raad en daad terzijde te staan.

Hij wijst in dit verband op een positieve uitkomst in het rapport voor makelaars en andere verzekeringsadviseurs. "Bedrijven die zijn begeleid door een makelaar zijn het meest tevreden met de uitkomst van de continuatie. Dit jaar geven zij de makelaar hiervoor een score van 7,8 tegenover een 7,7 vorig jaar. De tevredenheid over de rechtstreekse begeleiding door een verzekeraar scoort dit jaar fractioneel lager (7,1 vs. 7,3). De waardering voor de tussenpersoon is met een 7,2 gelijk gebleven.

OPVALLENDE UITKOMSTEN

Gevraagd naar wat voor hem persoonlijk opvallende uitkomsten uit de tweede benchmark zijn, noemt hij de gemiddelde premieverhoging voor bedrijfsmatige verzekeringen van 22%, bijna het dubbele van de 11,9% een jaar eerder. In totaal werd 84% van de bedrijven met een premieverhoging geconfronteerd. Taal: "Maar daarbij bleef het vaak niet en gingen de vaak forse verhogingen, soms zelfs met meer dan 100%

gepaard met verslechterde voorwaarden (bij 24,5%) en/of aanvullende preventiemaatregelen (van 40% naar 57,7%). Daardoor werden bedrijven soms zelfs driedubbel getroffen waarbij het geregeld om forse financiële bedragen ging. Zo bedroeg de gemiddelde investering in preventie maar liefst 270.030 euro, een toename met 13% ten opzichte van een jaar eerder."

In vergelijking met de vorige renewalperiode constateert Taal bij verzekeraars een meer genuanceerde aanpak en tonen zij wat meer begrip voor de soms moeilijke omstandigheden waarin bedrijven verkeren. Dat komt tot uiting in meer individuele aanpassingen en verschillen per branche, bedrijfstak en bedrijf, en omstandigheden. "Er zijn zelfs bedrijven die qua aanpassingen ongemoeid zijn gelaten. Daarnaast zien we

Dit jaar extra aandacht voor 'People Risk'

Elk jaar omvat Marsh' Nationale Benchmark Schadeverzekeringen' naast de uitvraag over trends, ervaringen en verwachtingen ten aanzien van de continuatie van bedrijfsmatige verzekeringen ook een ander onderwerp dat wordt uitgevraagd. Vorig jaar was dat COVID-19; dit jaar is dat People Risk. "Als gevolg van de pandemie staat People Risk dit jaar extra in de belangstelling. Het menselijke kapitaal is vitaal voor elke organisatie, maar is in zichzelf ook kwetsbaar. En al voor de pandemie stond de mentale en fysieke gezondheid van medewerkers al volop in de belangstelling. Dat is door COVID-19 alleen maar toegenomen", schrijft Marsh in een toelichting. Uit de Benchmark blijkt onder meer dat COVID-19 de meeste impact heeft op het verhoogde ziekteverzuim, uitval en gezondheidsrisico's van medewerkers.

Kijkend naar de uitkomsten van dit onderdeel noemt Hans Taal het opvallend dat bij bedrijven het 'virusmes' aan twee kanten snijdt: COVID-19 heeft bij 40% van de bedrijven de mens-gerelateerde risico's (sterk) verhoogd, maar tegelijkertijd geeft 30% juist het tegenovergestelde aan, namelijk een risicoverlagings. "Wanneer het risico verhoogd is, zijn ziekteverzuim en demotivatie door thuiswerken het meest voorkomend. Maar niet elke functie is thuis uit te oefenen. De pandemie heeft het verschil tussen 'blue collars' en 'white collars' in dat opzicht zichtbaarder gemaakt. Het is daarom niet onlogisch dat juist bedrijven met veel 'blue collars' de opkomst van het thuiswerken als een risico zien. Ook valt op, dat wanneer digitaal werken lastig is, men minder gebruik maakt van de mogelijkheden op het gebied van duurzame inzetbaarheid vanuit de verzekering", aldus Marsh' Managing Director.

Uit de Benchmark blijkt verder dat COVID-19 de meeste impact heeft gehad op het verhoogde ziekteverzuim, uitval en gezondheidsrisico's van medewerkers; dat geeft ruim een op de vijf van de respondenten aan (22%). Op korte afstand volgen gedemotiveerd personeel door langdurig thuiswerken (21%) en het lastig of minder goed mogelijk zijn van digitaal werken (20%). Daarna volgen moeite hebben met het werven van het juiste nieuwe talent (17%), het vertrek van medewerkers/kennis in kritieke rollen (15%) en andere oorzaken van impact (5%). Overall lijkt de directe impact van COVID-19 volgens de onderzoekers mee te vallen. "Het ingeschatte *people risk* is maar matig verhoogd. Thuiswerken blijkt zijn functie in die zin te hebben vervuld. De ziekmeldingen die er waren, zijn voor een deel in huis begeleid en daar is ook de grootste tevredenheid over."

ZIEKTEVERZUIM

In het eerste kwartaal van 2020 liep het ziekteverzuim in Nederland op tot gemiddeld 5,2%, met als uitschieters de industrie en de zorg met 6,7%. "Hoge cijfers, die gelukkig weer aardig zakten, na het instellen van thuiswerken, met uitzondering van de zorg. Maar aan de andere kant herbergt thuiswerken het risico van demotivatie op de langere termijn, wat ook een negatieve invloed heeft op de productiviteit."

Desalniettemin vinden de onderzoekers dat "door de maatregelen het ziekteverzuim over 2020 in het algemeen is meegevallen ten opzichte van wat verwacht had kunnen worden". Dat het ziekteverzuim geen grotere proporties heeft aangenomen, is vermoedelijk een optelsom van thuiswerken enerzijds, maar ook maatregelen vanuit organisaties zelf anderzijds. Maar hierbij dient volgens Taal wel aangetekend te worden dat de daling vooral geldt voor bedrijven waarbij thuiswerken goed mogelijk is. "Die mogelijkheden nemen toe naarmate een bedrijf groter is. We zien dan ook dat het verzuim juist bij kleinere bedrijven het meest is gegroeid. Ook bij productiebedrijven is het ziekteverzuim gestegen. Verzuimverzekeraars volgen maatschappelijke ontwikkelingen uiteraard op de voet en passen hun premies daaraan aan", aldus Taal, volgens wie CBS-cijfers laten zien, dat het ziekteverzuim recht evenredig toe lijkt te nemen met het aantal werknemers; des te groter de organisatie, des te hoger is het verzuimpercentage.

Het hogere ziekteverzuim heeft geleid tot een gemiddelde premiestijging van 5,6%. Maar dat is een gemiddelde. De verhogingen vinden vooral daar plaats, waar het risico op verzuim, uitval en gezondheidsrisico's het hoogste zijn. Dus ook op die branches of ondernemingen die een hogere COVID-19 gevoeligheid hebben. De premies van de inkomensverzekeringen (Verzuimverzekering, WIA-verzekering) zijn bij ruim 60% van de bedrijven gestegen. De gemiddelde stijging bedroeg 5,6%. Bij 23% was dit gemiddeld 1 tot 5%, bij 21% 6 tot 10%, bij 12% met 11 tot 25% en bij vier procent hoger dan 25%. Bij een derde (32%) zijn de premies ongeveer gelijk gebleven en bij 8% zelfs gedaald.

wat de forse aanpassingen betreft een verschuiving van brand- naar aansprakelijkheids- en vooral cyberrisico's."

Voor het komende jaar dacht hij aanvankelijk aan een afkalking van de premieverhogingen of zelfs aan een stabilisering in sommige branches, met name brand, en bedrijfstakken, maar toen kwamen de overstromingen in Limburg. "Wat de renewals nu brengen, is daardoor wat onzeker geworden. Zet de harde markt zich voort, kalven de premieverhogingen af of gaat het premieniveau in sommige branches zelfs stabiliseren? " In het onderzoek is ook gevraagd wat de verwachtingen van de

bedrijven zelf hieromtrent zijn. Vorig jaar gaf 64% van de respondenten aan dat zij verwachtten dat de verharding zich zou voortzetten. Dit jaar is dat verder onderzocht. Meer dan de helft van de respondenten (57%) verwacht dat de premies en/of de voorwaarden zullen verslechteren, waarvan het leeuwendeel dat vooral verwacht van de voorwaarden (43%). Iets meer dan een derde deel van de respondenten (36%) verwacht dat er niets zal veranderen. Dit percentage lag vorig jaar op 23%.

Wat waren voor jullie zelf de *lessons learned* uit het eerste benchmarkonderzoek? Taal noemt als eerste de informatievoorziening naar

Nationale Benchmark Schadeverzekeringen 2021: Een overzicht van de belangrijkste uitkomsten

Het benchmarkonderzoek van Marsh geeft inzicht in hoe ruim 400 vooral eindverantwoordelijken van Nederlandse bedrijven met een omzet tussen de 25 miljoen en 1 miljard euro kijken naar de verzekeringsmarkt, hoe zij de afgelopen verlengingsperiode hebben ervaren en wat hun verwachtingen zijn voor de komende *renewals*. Hieronder een greep uit de belangrijkste en meest opvallende uitkomsten:

- De premies voor schadeverzekeringen zijn gemiddeld met bijna 22% gestegen tegen 11,9% een jaar eerder;
- De condities en voorwaarden zijn bij 24,5% van de bedrijven verslechterd, bij 33% verbeterd en bij 42,2% gelijk gebleven;
- Meer dan de helft – 57,5% (was 40%) - van de bedrijven heeft aanvullende preventie-eisen opgelegd gekregen. Hiermee was een gemiddelde investering gemoeid van € 270.030, een stijging met 13%;
- Klanten vinden een goede dekking (7,75) en goede voorwaarden (7,67) de belangrijkste aspecten bij verzekeren; de ervaren *performance* van de sector valt met 7,51 en 7,39 iets lager uit. De andere aspecten scoren als volgt (tussen haakjes de *performance*): helder inzicht 7,54 (7,37), begeleiding bij continuatie 7,48 (7,37), scherp risicoprofiel 7,46 (7,46) en de juiste prijs 7,35 (7,22);
- Bij 6% van de respondenten heeft de continuatie de hoogste prioriteit op de directieagenda bij 30% een hoge prioriteit, bij 36% prioriteit, bij 23% een lage prioriteit en bij 6% geen prioriteit;
- Een op de zes bedrijven (16%) maakt geen renewalstrategie, 26% maakt die zelf en 58% met zijn of haar makelaar/tussenpersoon;
- Ruim een derde (35%) start eerder dan zes maanden voor de jaarwisseling het *renewal*proces, 51% vier tot zes maanden vooraf, 34,2% in de laatste drie maanden en de resterende 3,1% niet;
- Bijna een kwart (23%) verwacht dat de markt zal verzachten: 17% denkt dat de premies zullen gaan dalen en 6% verwacht dat de voorwaarden minder strikt zullen worden. Ruim een derde (36%) houdt rekening met een stabilisering in zowel premies en voorwaarden en ruim een twee derde (68%) voorspelt een verdere verharding van de markt, waarbij 25% denkt dat premies (veel) verder zullen verslechteren en 43% de voorwaarden;
- In de genoemde risico's zijn in vergelijking met het eerste benchmarkonderzoek twee opvallende verschuivingen zichtbaar. Binnen een jaar is de aandacht voor cybercriminaliteit met 10% gestegen tot 35% en is het gezondheidsrisico (de fysieke & mentale gezondheid en veiligheid) toegenomen tot 30%. Andere risico's die door meer dan 20% van de respondenten werden genoemd zijn imagoschade (23%), frauderisico en productrecall (beide 22%) en werkkapitaal, cashmanagement en kredietrisico's en de veranderende wet- en regelgeving/*compliance* (beide 21%).

klanten toe over de mogelijke impact van de verhardende markt voor hun bedrijf. "Die hebben we zowel opgeschroefd als vervroegd. We zijn hiermee dit jaar nu eerder gestart dan in vorige jaren. Bovendien hebben we samen met onze klanten een verlengingsstrategie opgesteld. En we hebben nog meer energie gestoken in het promoten van de voordelen van het *Total Cost of Risk*-concept bij onze relaties."

ADVIES

Aan het einde van het interview vragen we Taal wat hij op basis van de uitkomsten van zowel het eerste als het tweede Benchmark-onderzoek als advies zou willen meegeven. Hij komt met een uitgebreid antwoord: "Tegen bedrijven zou ik willen zeggen: Begin op tijd met de voorbereiding op de komende renewal en kom hiervoor met een verlengingsstrategie. Het zal, gezien mijn eerdere uitspraken, niemand verbazen dat ik ondernemers daarnaast aanraad gebruik te maken van het *Total Cost of Risk*-concept (zie kader) en verzekeringen als sluitstuk te zien van hun riskmanagement. En *last but not least* laat je deskundig bijstaan door een makelaar en zijn kennis en ervaring op dit vlak. Ons onderzoek toont onomwonden aan dat bedrijven mét een makelaar positiever zijn over de uitkomst van de verlengingsvoorstellen dan zij die dat niet doen."

Verzekeraars zegt hij aan te willen raden in de huidige turbulente markt vooral het hoofd koel te houden en rekening te houden met de omstandigheden waarin bedrijven momenteel verkeren. "Voer bij noodzakelijke geachte forse aanpassingen in premie, voorwaarden en/of preventiemaatregelen deze niet in een jaar door maar spreidt deze



over meerdere jaren, zeker wanneer een bedrijf op alle drie vlakken met aanpassingen – en dus kosten – te maken krijgt.

Taal pleit daarnaast voor meer lokale autonomie in hun premie- en voorwaardenbeleid om maximaal in te kunnen spelen op behoeften van klanten en ontwikkelingen in de Nederlandse markt. "De beleidsbepalers op lokaal niveau kennen de markt, de omstandigheden en de spelers hier en kunnen de risico's beter beoordelen dan degenen die vanuit het hoofdkantoor in het buitenland het beleid bepalen." Tot slot herhaalt hij zijn adagium van vorig jaar. "Verzekeraars enerzijds en makelaars en hun klanten anderzijds hebben elkaar nodig en hebben daarom belang bij een goede samenwerking. Heb daarom begrip voor elkaars omstandigheden, standpunten en doelstellingen, stel je op als echte businesspartners en ga voor een constructieve dialoog met elkaar." ■

Crawford & Company en BosBoon zien louter 'win-win' na krachtenbundeling

“Onze ambitie is om bovenaan de lijstjes te komen van zowel opdrachtgevers als talentvolle professionals”

Het was één van de meest opvallende en (voor veel branchegenoten) verrassende nieuwsberichten van de afgelopen weken in schaderegelingsland: de overname van BosBoon Expertise Group B.V. door Crawford & Company. Door de krachtenbundeling is één van de grootste multibranche expertise- en TPA-bedrijven van ons land ontstaan met in totaal 200 medewerkers in Nederland en 260 in de Benelux, met de ambitie uiteindelijk bovenaan de lijstjes terecht te komen van zowel opdrachtgevers als talentvolle professionals, zo blijkt uit een interview met beide management teams.



De managementteams van BosBoon Expertise Group en Crawford & Company bijeen voor het nieuwe pand van Crawford & Company in Capelle aan den IJssel: v.l.n.r. Twan Meulendijks, Herman van der Bos, Rob Kleinveld en Niels de Kock. Inzet Mathy Boon

In het nieuwe, moderne en eigentijdse onderkomen van Crawford & Company aan de Vlierbaan 20 in Capelle aan den IJssel (nabij Rotterdam) spreken we de vijf beleidsbepalers van beide bureaus: Niels de Kock en Rob Kleinveld namens Crawford en Herman van der Bos, Twan Meulendijks en – via MS teams vanuit zijn woonplaats in Frankrijk – Mathy Boon. Een gesprek waarin het enthousiasme en het vertrouwen in een verdere groei en daarmee een goede toekomst vanaf spat. “De overname biedt een verbreding en uitbreiding van ons beider dienstenpalet aan onze bestaande relaties en versterkt daarmee de

marktpositie van Crawford Global Technical Services in ons land, ook richting potentiële opdrachtgevers”, vat De Kock de gezamenlijke mening samen.

SYNERGIE

Op de ‘waarom?’-vraag over de krachtenbundeling valt bij alle vijf het woord ‘synergie’. Van der Bos: “Beide bedrijven vullen elkaar op tal van onderdelen en disciplines prima aan en kunnen zo hun dienstverlening en productenaanbod naar de eigen opdrachtgevers toe verder uitbrei-

den en verbeteren. 1+1=3." Mede-oprichter Boon vult aan: "Door deel uit te gaan maken van Crawford kunnen we profiteren van de reikwijdte en schaal van de dienstverlening en innovatie die Crawford biedt om echt onderscheid te kunnen maken in het niveau van dienstverlening, zowel in Nederland als wereldwijd."

Hij wijst daarnaast op de internationale mogelijkheden die het samengaan met Crawford biedt. Via het internationale GTS-netwerk kunnen we onze opdrachtgevers en hun klanten/verzekerde bedrijven nu nog beter van dienst zijn bij schades in het buitenland. Sowieso stond in ons eind vorig jaar opgestelde strategisch plan dat we onze reeds in gang gezette multibranche-benadering versterkt wilden voortzetten, ook over de grens, en door onze aansluiting bij Crawford zijn we nu hiervoor in één klap twee stappen verder."

Door onze aansluiting bij Crawford zijn we nu in één klap twee stappen verder

Volgens De Kock ondersteunt de overname het strategische doel van Crawford om haar marktpositie te versterken in alle gebieden waarin het actief is. "BosBoon heeft gedurende de laatste 20 jaar een uitstekende reputatie opgebouwd op een aantal vakgebieden, die een heel goede aanvulling vormen op de huidige dienstverlening van Crawford in het hogere 'GTS'-segment zowel in Nederland als daarbuiten. We zien dan ook enorme kansen om onze marktpositie in Nederland uit te breiden en alles te halen uit ons GTS-aanbod. BosBoon biedt hiervoor het perfecte platform, gezien hun constante streven naar uitstekende dienstverlening en expertise, alsmede het door hen opgebouwde relatiebestand."

Kleinveld vult aan: "BosBoon heeft sinds de oprichting in 2000 een specifieke plaats in de schaderegelingswereld verworven, mede door de volop aanwezige deskundigheid op het gebied van Liability, CAR, Technische Varia en Letselschade, alsmede *Marine, Property* en *TPA*. Vooral voor de drie eerstgenoemde branches waren wij als Crawford al geruime op zoek naar verdere expansie en daarmee is nu een lang gekoesterde wens in vervulling gegaan. Zelf zijn we van oudsher in ons land sterk op het gebied van brand, transport en *TPA* en ook op die terreinen kunnen we onze positie door deze acquisitie verder versterken."

KLIK

De eerste gesprekken tussen beide partijen deden zich begin dit jaar voor. Boon daarover: "We hadden net met alle aandeelhouders ons strategisch plan voor de komende jaren vastgesteld toen we kort na elkaar door twee bureaus werden benaderd voor een eerste oriënterend gesprek. Later volgden vervolgesprekken. Van meet af aan hadden we wat meer een persoonlijke klik met Crawford en spraken hun opstelling, voorstellen en toekomstplannen ons meer aan. Onze kijk op de gewenste werkwijze, waarin deskundigheid, kwaliteit van dienstverlening en persoonlijke betrokkenheid bij zowel opdrachtgever als gedupeerden centraal staat, is nu eenmaal vrijwel identiek."

"Daar komt bovendien bij dat we ook wat de menselijke factor betreft meer op dezelfde golflengte zaten", vult Meulendijks aan. "Crawford hecht veel waarde aan het wel en wee en de persoonlijke en vakinhoudelijke ontwikkeling van de medewerkers en dat doen wij ook. Zo kunnen we onze eigen medewerkers meer zekerheid bieden naar de toekomst toe, wat voor ons een essentieel punt was in de onderhandelingen."

ONDER EIGEN NAAM VERDER

Wat verandert er op korte termijn? Eigenlijk niet veel, zo blijkt uit de antwoorden van de vijf. Zowel Crawford als BosBoon blijven hun werkzaamheden vooralsnog onder eigen naam voortzetten en met de eigen medewerkers, al ligt het voor de hand dat de kantoren die beide bedrijven nu hebben in Amsterdam en Eindhoven op een keer worden samengevoegd. De overige bestaande kantoren in Capelle aan den IJssel/Rotterdam, Drachten en Apeldoorn blijven eveneens in gebruik. BosBoon blijft de komende tijd als onafhankelijk bedrijf actief binnen de Crawford Groep en zal haar dienstverlening ongewijzigd en onder eigen naam voortzetten. "Dat de naam BosBoon op dit moment gehandhaafd blijft, is een bewuste keuze", benadrukt De Kock. "BosBoon heeft sinds haar oprichting in de markt een goede naam en reputatie opgebouwd als deskundige en betrouwbare businesspartner op expertiseg gebied, met een eigen, trouwe klantenkring. Als we die naam nu zouden laten verdwijnen, zou er sprake zijn van kapitaalvernietiging en dat zou natuurlijk zonde zijn. We willen toewerken naar een natuurlijke transitie van het merk in de Crawford familie."

Als we de naam BosBoon nu zouden laten verdwijnen, zou er sprake zijn van kapitaalvernietiging en dat zou natuurlijk zonde zijn

Ook de huidige contactpersonen en werkprocessen van BosBoon blijven ongewijzigd. Daarnaast blijft het huidige driekoppige management team van BosBoon verantwoordelijk voor de dagelijkse operationele aansturing en houdt het de verantwoordelijkheid voor de relaties met hun opdrachtgevers en voor de dienstverlening van de BosBoon-experts en -medewerkers. Wel zal Boon daarnaast een nieuwe functie krijgen bij Crawford & Company: *Vice-president Business Development GTS Europe*. In die functie gaat hij zich bezighouden met de ontwikkeling van expertisediensten- en producten van de bedrijven van Crawford & Company in Nederland en de rest van Europa en mede verantwoording afleggen aan Charlotte von Krogh, directeur Europa bij Crawford. Daarnaast blijft hij verbonden aan het team van BosBoon en zal mede verantwoordelijkheid nemen voor de verdere integratie van de twee bedrijven in Nederland, alsmede het onderhouden van de contacten met relaties van zowel Crawford als BosBoon in Nederland en daarbuiten.



GEEN REVOLUTIONAIRE VERANDERINGEN

Wat kan en mag de markt de komende tijd verwachten van de krachtenbundeling? *Business as usual*. Zo kunnen de antwoorden van de vijf het best worden samengevat. "Wij gaan als BosBoon primair door op de manier zoals we hiervoor altijd hebben gewerkt: dus met een dienstverlening zoals onze opdrachtgevers van ons gewend zijn, met dezelfde mensen, dezelfde deskundigheid en met hetzelfde enthousiasme", verklaart Meulendijks, die daaraan toevoegt dat bestaande opdrachtgevers uiteraard wel gewezen zal worden op de extra mogelijkheden die de samenwerking met Crawford biedt.

Kleinveld zegt dat dit voor Crawford in principe hetzelfde zal zijn. "Onze primaire focus zal blijven liggen bij onze dienstverlening naar onze bestaande opdrachtgevers. Daarnaast zullen wij uiteraard ook kijken hoe we als beide bedrijven geleidelijk naar elkaar toe kunnen groeien, onze werkprocessen op elkaar kunnen afstemmen en waar mogelijk al gebruik kunnen maken van elkaars *knowhow*, ervaring en specialismen. En, zoals aangegeven, zullen we kijken hoe we de kantoren van beide bedrijven in Amsterdam en Eindhoven kunnen samenvoegen. Kortom, er zijn op korte termijn geen revolutionaire veranderingen te verwachten, al zullen we zowel samen als ieder voor zich natuurlijk blijven zoeken naar innovaties in ons diensten- en productenpalet."

Van der Bos haakt in: "Wij zien ons vak meer en meer opschuiven naar de voorkant, richting riskmanagement. "Dat wint de laatste tijd al steeds meer aan belang en die trend zal zich de komende jaren versterken

doorzetten. Ook op dat vlak kunnen we door de in beide huizen volop aanwezige *knowhow* en ervaring onze opdrachtgevers en hun zakelijke klanten met raad en daad bijstaan."

BATTLE OF TALENT

Tot slot waar willen jullie staan over drie jaar? De Kock neemt als het eerste het woord: "Dan zijn we succesvol geïntegreerd en daadwerkelijk uitgegroeid tot één van de grotere multibranche expertisebureaus in ons land, zowel op het gebied van high end schades als TPA. En hebben we daadwerkelijk bewezen een natuurlijke combi te zijn en zijn we een aantrekkelijke werkgever voor expertise en claimsmanagementprofessionals. Want als er voor onze bedrijfstak – maar in feite voor héél ondernemend Nederland – één uitdaging is, dan is het de *battle of talent* wel. Het wordt meer dan ooit zaak om de goede medewerkers te kunnen behouden en nieuwe talentvolle professionals aan ons te kunnen binden."

Boon tot slot: "We hebben natuurlijk niet voor niets voor elkaar gekozen. Ons gezamenlijke doel is dan ook tweeledig. Enerzijds willen we door onze krachtenbundeling onze positie in de markt verder versterken. Met als ultieme doel uiteindelijk bovenaan de lijstjes terecht te komen van zowel opdrachtgevers als talentvolle professionals." En anderzijds talentvolle nieuwe collegae aantrekken waarmee we de continuïteit van ons mooie bedrijf in de toekomst waarborgen. Ook bij deze talenten staan we graag bovenaan het belijstje! ■

Sharon van Herel (HDI Global) over de toekomst van zakelijk verzekeren

“Een goede verhouding gaat over meer dan prijs en risico”

Hoe ziet de toekomst van de grootzakelijke schademarkt er uit? Daarover interviewde Charles Groenhuijsen op 20 september Sharon van Herel, sinds 2018 Managing Director van HDI Global Nederland. Het interview vond plaats in het prachtig gerenoveerde kantoorpand aan de Rotterdamse Blaak, dat enkele maanden geleden door HDI Global is betrokken.

Voordat we over de toekomst spreken, wat viel jou als eerste op toen je in de verzekeringsmarkt terechtkwam?

“Het viel mij vooral op dat de verzekeringsmarkt veel dynamischer was dan ik ooit gedacht had. Wij verzekeren grote en interessante bedrijven waar heel veel nieuwe ontwikkelingen en innovaties plaatsvinden. En het is aan ons om daar continu op in te blijven spelen.”

Wat was toen de belangrijkste uitdaging in de markt?

“De sector was toen, dertien jaar geleden, heel erg bezig om zichzelf opnieuw uit te vinden. Automatisering, processen aan elkaar knopen, onze bedrijfsvoering werd steeds complexer. Daar moesten we aan werken en dat proces is nog steeds gaande. Hoe word je steeds professioneler? Hoe kun je je dienstverlening verbeteren? En wat betekenen al die nieuwe technologieën waar onze klanten mee te maken hebben voor ons? Dat zijn voortdurende uitdagingen.”

En als we de sprong maken naar nú, wat is dan de grootste verandering die jij hebt meegemaakt?

“In 2018 hebben we de markt verteld hoe ongezond de situatie was op dat moment. In de voorgaande jaren waren de prijzen van verzekeringen immers alleen maar gedaald, terwijl de risico's in de wereld enorm zijn toegenomen. Het was toen belangrijk om een dialoog te starten over hoe we prijs en risico weer met elkaar in balans konden brengen. Het is mooi om te merken dat dit uitgangspunt nu in onze sector de basis wordt.”

We moeten voorkomen dat ondernemers met te veel risico's blijven zitten, want dan raken we als verzekeraars de hele economie

Dus de winstgevendheid kwam in de knel?

“Dat klopt, maar het is goed om te beseffen dat winstgevendheid voor verzekeraars vooral betekent dat zij beter in staat zijn om ondernemen in die steeds complexer wordende economie mogelijk te maken. Het zorgt voor verzekeringscapaciteit. Ondernemers zijn dagelijks bezig om met hun bedrijf risico's te nemen. Bepaalde risico's willen zij graag overdragen aan verzekeraars. Maar in een ongezonde markt krimpt de capaciteit en zijn verzekeraars geneigd om zich iets meer terug te trekken. *De-risken* noemen we dat in ons vak. Dan blijft de ondernemer met meer risico zitten. Dat is onwenselijk. Want als ondernemers met te veel risico blijven zitten, dan raken we als verzekeraars de hele economie.



Charles Groenhuijsen en Sharon van Herel hadden zichtbaar plezier tijdens het interview

Voor die economie is het essentieel dat ons verzekeringsstelsel gezond is. Alleen dan kunnen verzekeraars er zijn voor ondernemers en hun bedrijfscontinuïteit waarborgen.”

Noem eens een voorbeeld van die toegenomen complexiteit?

“Een sprekend voorbeeld is de ontwikkeling van *supply-chains*. Vroeger werden producten op één locatie gefabriceerd. Als je nu kijkt naar je smartphone, die is samengesteld uit duizenden verschillende onderdelen, die misschien wel in vijftig verschillende fabrieken worden gemaakt op drie continenten, dan begrijp je dat de productiecomplexiteit enorm is toegenomen. Als in één productielocatie zich een calamiteit voordoet, dan heeft de hele keten daar last van.”

Verzekeren gaat over zo veel meer dan alleen geld uitkeren als zich een schade voordoet

En dat heeft dus direct gevolgen voor de productie van smartphones, want die komt in gevaar. Dan lijkt me dat jullie functie naar een hoger niveau stijgt, want dát risico wil je voorkomen.

“Dat klopt, en daar zijn ook veel nieuwe technieken voor. Zoals sensoren die we in opslagruimtes kunnen plaatsen en die data verzamelen en doorgeven over bijvoorbeeld de kwaliteit of de temperatuur van de lucht en veranderingen daarin, zodat een ondernemer direct kan ingrijpen voordat een schade zich kan voordoen. Ik geloof dat daar voor een groot deel onze toekomst ligt.”



Charles Groenhuijsen

Maar dan word je eigenlijk een risico consultant.

"Dat is onze toekomst, daar ben ik heilig van overtuigd. De goede verhouding met onze distributiepartners en klanten wordt niet alleen bepaald door prijs en risico. Verzekeren gaat over zo veel meer dan alleen geld uitkeren als er zich schade voordoet. Dan zou iedere vermogende partij morgen een bordje op de deur kunnen hangen met "ik ben ook verzekeraar". Juist wij moeten onze kennis over risico's steeds meer inzetten om schade te voorkomen. Moderne technologie als *big data* en *the-internet-of-things* gaan ons daarbij helpen."

Diversity of minds bij onze medewerkers is nodig om beter te kunnen inspelen op veranderingen in de samenleving en bij onze klanten

Dat heeft neem ik aan ook consequenties voor het soort mensen dat je nodig hebt.

"Dat klopt. Natuurlijk blijft kennis van verzekeren, verzekeringstechniek nog steeds de kern van onze activiteiten. Maar door alle transitie die zich voordoet in de maatschappij, zoals internationalisering, globalisering, digitalisering en alle technologische en organisatorische ontwikkelingen bij onze klanten, moeten wij bredere inzichten ontwikkelen. *Diversity of minds* bij onze medewerkers is daarom heel belangrijk. Ik maak me daar zelf ook hard voor. We hebben behoefte aan zij-instromers, mensen die uit de wereld van onze klanten komen en deze goed kennen. Met deze mensen kunnen wij onze eigen ontwikkeling versnellen en daarmee beter inspelen op die grote veranderingen in de samenleving."

**Het is belangrijk in onze sector om continu vragen te stellen bij de bestaande situatie.
Die rol speel ik graag**

Hoe zit het dan met de allergrootste risico's in onze maatschappij? Bijvoorbeeld kerncentrales? Jij pleit voor meer samenwerking bij die hele grote risico's. Kan je dat uitleggen?

"Verzekeren is ooit ontstaan uit de wens om gezamenlijk een groot risico te dragen, de Onderlinge Waarborgmaatschappij van vroeger.



Sharon van Herel

En je ziet nu risico's ontstaan, zoals in het verleden bij nucleaire risico's, die nooit door één verzekeraar gedragen kunnen worden. Daarom is bij dat voorbeeld in Nederland toentertijd een Atoompool opgericht, waaraan meerdere verzekeraars deelnemen. Voor dat soort immense risico's moet je dus samenwerkingsverbanden opzetten. Ik merk nú dat bij klimaatrisico's hetzelfde aan de hand is. De risico's zijn zo groot, we weten niet precies wat er op ons af komt, maar we weten wél dat we de risico's niet in ons eentje kunnen dragen. Daar moeten dus oplossingen voor bedacht worden in onze markt. Dat is een spannend dossier. Het speelveld is immers véél internationaler geworden. Hoe gaan we met nationale en internationale partijen gezamenlijk lokale Nederlandse oplossingen bedenken? Bestaat er dan nog voldoende solidariteit? Dat is een goede dialoog waard."

Van verzekeren naar voorspellen, dat is waar wij de komende jaren op inzetten

Wil jij daarbij een soort van "thoughtleader" zijn? Een aanvoerder van het denken over de toekomst?

"Ik denk dat het belangrijk is in onze sector om continu vragen te stellen bij de situatie zoals die is. Zoals de discussie over de disbalans tussen prijs en risico. Toen wij daar drie jaar geleden mee naar buiten kwamen, was de eerste reactie: "hoe durft ze". We hebben het gesprek toen toch aangezwengeld en uiteindelijk vond dat veel navolging. Maar er is wel iemand nodig die als eerste de steen in de vijver gooit. Die rol speel ik graag."

Tot slot, wat is jouw voorspelling voor de komende tien jaar?

"Al die ontwikkelingen die we hebben besproken, de transitie in de maatschappij, de technologie die wij als verzekeraar kunnen toepassen, de groeiende diversiteit onder onze medewerkers, dát samen maakt het noodzakelijk én mogelijk dat wij als sector een veel grotere rol spelen in het voorkomen van schade in de grootzakelijke markt. Van verzekeren naar voorspellen en daarmee voorkomen van schade, dat is waar wij in de komende tien jaar op inzetten."

De video van het hele interview zien?

Kijk hier het interview met Charles en Sharon op beeld:

<https://vimeo.com/617823982>

Traumaloket Nederland, laagdrempelige actieve begeleiding bij natuurlijk herstel na een trauma

Zorgkosten bij traumaherstel onnodig hoog

“Elke Nederlander laagdrempelige professionele ondersteuning bieden bij natuurlijk herstel na een trauma.” In het kort zijn dit de ambitieuze plannen van het Traumaloket Nederland. De-medicalisering, de-psychologisering en natuurlijk herstel, zal vooral ziektekostenverzekeraars als muziek in de oren klinken. Snelle en actieve begeleiding in de eerste twee weken na een schokkende gebeurtenis levert een enorme vermindering van verzuim op en is ook kostenbesparend. Slachtofferhulp Nederland biedt hoofdzakelijk materiële hulpverlening, terwijl de medewerkers van het Traumaloket de nadruk leggen op primaire opvang, natuurlijk herstel en (snelle) werkhervatting. Een nog onbekende dienstverlening in verzekeringsland.



Leen Pakvis: “Een werknemer die een schokkend incident meemaakt, moet dat verwerken. Dat is normaal en in 85% van de gevallen herstelt de werknemer vanzelf binnen twee tot drie weken. Mensen zijn uitstekend in staat om verschrikkelijke dingen zelf te verwerken, is mijn ervaring.”

Met ingang van 1 april 2021 beschikken werkgevers en werknemers over het eerste onafhankelijke traumabureau in Nederland. Traumaloket Nederland is gespecialiseerd in de primaire opvang en nazorg van werknemers bij impactvolle, traumatische ervaringen. De organisatie is een volledig onafhankelijk en objectief initiatief. Werkhervatting is onderdeel van het herstel en Traumaloket Nederland biedt geen koppelverkoop aan van aanvullende zorgdiensten die leiden tot medicalisering en psychologisering van werknemers.

HISTORIE

Achter dit initiatief zit Leen Pakvis, algemeen directeur van Traumaloket Nederland. Een gepassioneerde persoonlijkheid die continu op zoek is naar balans tussen psychologische kennis en gezond verstand. Met dit initiatief worden aan medewerkers die een schokkende gebeurtenis hebben ervaren praktische oplossingen geboden. In 1999 is Leen bij HSK gestart met het opzetten van traumahulpverlening. Hij kreeg de volledige vrijheid om deze dienstverlening zelf te ontwikkelen.

Nadat de werkzaamheden destijds terugliepen, startte hij in 2004 zijn eigen bedrijf Lourtas. Van 2004 tot halverwege 2021 heeft Lourtas, naast eigen opdrachtgevers, in opdracht van HSK als zelfstandige zorgorganisatie alle traumadienstverlening verzorgd voor onder andere de NS,

Arriva, ING en het COA. Vanaf 1 april 2021 is Lourtas na een professionaliseringsslag omgevormd tot het Traumaloket Nederland. “Een duidelijke naam die recht doet aan de werkzaamheden: de beste steun en zorg na een schokkende gebeurtenis zonder interventies van artsen, therapeuten en andere deskundigen”, verklaart Pakvis.

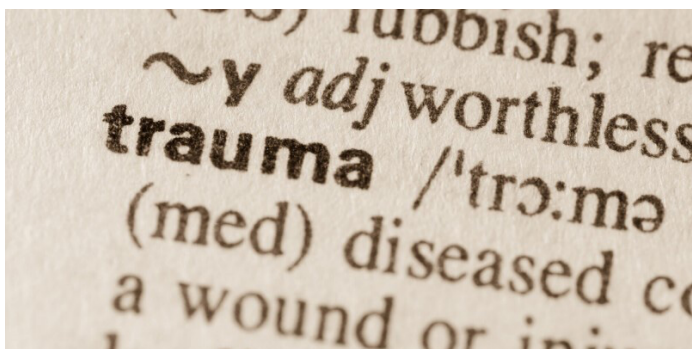
Leen en zijn team zijn de afgelopen 20 jaar betrokken bij ruim 2000 incidenten, waaronder de vliegcrash in Libië, de aanslag op Amsterdam CS, de ramp met Turkish Airlines op Schiphol en het Stintongeluk. “Ik vind het belangrijk dat mijn team de cultuur van de bedrijven waar we voor werken goed kent. Een chauffeur is een ander type mens dan een medewerker van een juwelierszaak of een bankmedewerker en heeft een andere benadering nodig”, aldus Leen.

GUN JE MEDEWERKERS DE KANS EN GELEGENHEID OM ER ZELF BOVENOP TE KOMEN

Een werknemer die een schokkend incident meemaakt, moet dat verwerken. Dat is normaal en in 85% van de gevallen herstelt de werknemer vanzelf binnen twee tot drie weken. Mensen zijn uitstekend in staat om verschrikkelijke dingen zelf te verwerken, is de ervaring van Leen Pakvis in de afgelopen 20 jaar. Ongeveer 15% ontwikkelt mogelijk toch een posttraumatische stressstoornis (PTSS) of er ontstaan andere mentale problemen zoals somberheid en angstklachten. Niemand, ook geen wetenschapper kan aangeven wie wel of geen PTSS krijgt. Dit kleine percentage veroorzaakt veel en langdurig verzuim en lijdensdruk bij betrokkenen.

Na een schokkende gebeurtenis mag je overstuurd zijn. Heftige reacties in de eerste week bij betrokkenen zijn een logisch gevolg. “Hier moeten psychotherapeuten vanaf blijven”, benadrukt Leen. “Dat is een volstrekt normaal gevolg van een schokkende ervaring. De gebruikelijke reacties als: kort lontje, slecht slapen, stemmingswisselingen, slechte concentratie zijn heel gebruikelijk en nemen in de meeste gevallen gemiddeld binnen twee à drie weken vanzelf af. Dit zijn effecten die onderdeel uitmaken van de verwerking. Het zijn klachten en geen ziekte.”

Leen heeft liever geen academici in zijn team, omdat de gedachte dat mensen zelf kunnen herstellen zich slecht verhoudt met een psychologisch geschoolde academicus erop afsturen. “Het is een achterhaald idee, tenslotte ga je ook niet met een spaceshuttle naar Terschelling”.



"De gedachte dat mensen zelf kunnen herstellen verhoudt zich slecht met het erop afsturen van een psychologisch geschoolde academicus. Het is een achterhaald idee, tenslotte ga je ook niet met een spaceshuttle naar Terschelling."

Mensen die na twee weken nog dezelfde klachten of meer hebben, worden door het Traumaloket verwezen naar geschoolde psychologen voor behandeling met onder andere EMDR (*Eye Movement Desensitization and Reprocessing*) en/of andere kortdurende behandelingen, die snel en effectief werken. "EMDR is een 'verdienmodel' geworden. Laat EMDR alsjeblieft over aan getrainde psychologen", is het dringende advies van Leen.

WERKHERVATTING

De medewerkers van het Traumaloket richten zich op een snel maar verantwoord herstel én de hervatting van werk, want dat draagt bij aan het herstel. Na een melding van een schokkende gebeurtenis neemt een van de professionals direct telefonisch contact op met betrokkene. Hij zorgt voor passende opvang gebaseerd op gezond verstand en wetenschappelijk inzicht en ondersteunt daarmee een zo natuurlijk mogelijke verwerking. Tot voor kort was het gebruikelijk dat een slachtoffer ter plekke moest wachten op een hulpverlener.

Leen vindt dit onzinnig en zelfs belastend voor de betrokkenen. Iedereen die een schokkende gebeurtenis meemaakt wil het liefst zo snel mogelijk naar huis. Dat is wat we weten na 2000 incidenten en is goed voorstelbaar. Bovendien, betrokkene onthoudt direct na het incident niets door de adrenaline en angst". De professionals van het Traumaloket houden contact en verwaarlozen niemand. Zij beperken de contacten tot wat nodig is voor betrokkenen. Ongeveer 70% doen we telefonisch en in de overige gevallen gaan we ter plaatse. 'Watchfull waiting', aandachtig volgen gedurende gemiddeld twee weken en terughoudend zijn in hulpverlening. "Na de twee weken sluiten we af met een online gevalideerde vragenlijst om onze bevindingen te ondersteunen".

Mocht een persoonlijk gesprek voor betrokkene of het gezin nodig zijn – denk aan een chauffeur die een ernstig ongeluk heeft gehad en wiens gezinsleden met grote angsten zitten dat het weer gebeurt – dan komt een medewerker van het Traumaloket op gesprek thuis. De betrokkene krijgt door het gesprek met de medewerker van het Traumaloket erkenning voor het meemaken van de schokkende gebeurtenis en krijgt begrip voor zijn of haar gedragingen. De familie wordt uitgelegd dat het heel vervelend is, maar een normale reactie en de verwerking is van wat gebeurd is.

"We sturen actief op hervatting van de werkzaamheden. Liefst de volgende dag naar het werk, maar niet per se aan het werk. Tenslotte is

er maar één manier om van angst af te komen en dat is naar de angst toe gaan. Uiteraard gedoseerd. Altijd op zoek naar balans tussen druk geven en niets doen", aldus Leen.

100% ONAFHANKELIJK EN KOSTENEFFECTIEF

"Ik wil de vrijheid hebben om betrokkenen alleen te verwijzen voor de meest geschikte behandeling. Ik wil absoluut niets te maken hebben met eisen, protocollen, vaste werkwijzen, eigen therapeuten en eigen deskundigen en wil geen belang hebben bij een verwijzing. Dan zijn we niet meer objectief en onafhankelijk in ons advies." Verder wil Leen graag benadrukken dat niet elk incident een trauma is. "Trauma is een verzamelwoord geworden voor nare incidenten en aan inflatie onderhevig geraakt. Daarom is doorvragen essentieel. In 70% van de gevallen die het Traumaloket behandelt zijn telefonische contacten voldoende, wat zeer kosteneffectief is."

Het merendeel van betrokkenen herstelt vanzelf, zonder psychotherapeutische hulp en therapieën binnen vier weken. Leen pleit voor de-psychologisering en de-medicalisering. "In 85% van de gevallen zijn géén therapeuten nodig". Dit standpunt zullen de ziektekostenverzekeraars van harte ondersteunen. Snel handelen, professionele begeleiding voor een natuurlijk herstel en snelle werkhervatting, dat biedt het Traumaloket. Zo wordt de verzuimperiode beperkt evenals de kosten voor therapeuten. Traumaloket heeft een landelijke dekking, de medewerkers zijn 24 uur per dag en zeven dagen per week beschikbaar om spoedsituaties bij organisaties snel te beoordelen en te begeleiden.

IDEALE WERELD

"Geef elke Nederlander de beschikking over laagdrempelige professionele ondersteuning bij natuurlijk herstel. In de eerste vier weken na een schokkende gebeurtenis kun je nog geen diagnose stellen en geen beroep doen op een verzekering. Degene die in de eerste vier weken de diagnose PTSS stelt, pleegt eigenlijk fraude. Gun je medemens de mogelijkheid om zelf te herstellen zonder psychotherapeutische interventies van wie dan ook. Vaak wordt onnodig vroeg EMDR-behandeling gestart, wat leidt tot trajecten van psychologisering en medicalisering. Volg betrokkene en blijf actief beschikbaar, maar blijf op gepaste afstand. Het te vroeg opstarten van allerlei interventies in de eerste vier weken werkt averechts en zorgt voor onnodige, kostbare behandeltrajecten en langdurige uitval," aldus Leen.

Naast opname in de basisverzekering pleit Leen ervoor dat huisartsen worden geschoold in het herkennen van latente PTSS-problematiek, waardoor sneller en effectiever ingegrepen kan worden. "Het testen op PTSS moet standaard worden opgenomen in het curriculum voor huisartsen", adviseert Leen de vaak al overbelaste huisartsen.

We eindigen dit interview met Leen Pakvis met de volgende stelling: "Wellicht een morele plicht van verzekeraars om iedereen, die een schokkend incident meemaakt traumazorg te bieden en op te nemen in de basisverzekering van het ziektekostenpakket? Snel handelen, laagdrempelige toegang, praktisch begeleiden, direct werk hervatten, verzuim aanzienlijk beperken en kostenbesparend door de-psychologisering en de-medicalisering..." ■

Gerard Wallis de Vries over aanpassingen Zakenreisverzekering Zurich:

“Zakelijk reizen krijgt andere dynamiek na Covid-19; minder reizen, meer doordacht”

Covid-19 heeft de afgelopen 1,5 jaar behoorlijk wat teweeggebracht en de impact daarvan zal ook de komende tijd op tal van fronten nog zichtbaar blijven. Misschien niet datgene waar je het eerst aan denkt, maar dat gaat ook op het gebied van de zakenreis op. Gerard Wallis de Vries, Underwriter Accident & Health bij Zurich Benelux: “De zakenreis heeft blijvend een ander karakter; deze zal bewuster en beter voorbereid worden ondernomen. Bedrijven hebben door corona de kracht van digitaal ontdekt en steeds vaker rijmt de vliegreis niet meer met de duurzaamheidsagenda. Wij hebben onze A&H proposities aangepast om de komende jaren ook als zakenreisverzekeraar relevant te blijven.”



DE ZAKENREIS 2.0

De risico's van de zakelijke reizigers zijn de afgelopen jaren onmiskenbaar veranderd. Politieke opstanden, terrorisme, virusuitbraken en extreem weer dragen allen bij aan een grilliger zakenreisklimaat. Een goed voorbeeld zijn de recente demonstraties en betogingen tegen de coronamaatregelen wereldwijd en de economische gevolgen van deze pandemie die vooral in armere landen worden gevoeld. Wallis de Vries verwacht dat Covid-19 nog lang een punt van aandacht zal blijven vormen, met name buiten de westerse wereld. “Covid-19 zal standaard deel uit gaan maken van de reisvoorbereiding zoals wij dat nu ook doen met andere ziektes zoals gele koorts en malaria. Reist men naar een gebied waar nauwelijks gevaccineerd is, dan zal een boostervaccinatie soelaas kunnen bieden.”

Daarbij komt volgens hem bij dat de coronatijd heeft bewezen dat Teams en Zoom een bruikbaar alternatief zijn voor fysiek klantcontact. Het aantal zakelijke reizen daalde met 80% als gevolg van de coronacrisis en het is dan ook maar de vraag hoeveel daarvan terugkomt. Nut en noodzaak zullen doorslaggevend zijn voor de vraag of de zakenreis redelijkerwijs ondernomen dient te worden, daarbij speelt ook duurzaamheid een steeds belangrijkere rol.

Zurich's A&H-underwriter: “Dit vergt van bedrijven een grondige herziening van reisbeleid en steeds meer nadenken over reisveiligheid. Niet alleen het intermediair, maar ook wij, zien steeds meer vragen vanuit klanten die zich afvragen hoe ze met die nieuwe risico's moeten omgaan. Wij bieden met onze partners Eurocross, de Corporate Travelclinic van het Erasmus MC, Forth Global en het Instituut voor Psychotrauma



Gerard Wallis de Vries: “Covid-19 zal standaard deel uit gaan maken van de reisvoorbereiding zoals wij dat nu ook doen met andere ziektes zoals gele koorts en malaria. Reist men naar een gebied waar nauwelijks gevaccineerd is, dan zal een boostervaccinatie soelaas kunnen bieden.”

Zurich zet in op de zakenreisverzekering. Zo organiseerde de verzekeraar medio september het webinar ‘Het nieuwe zakenreizen’. Zurich deed dit in nauwe samenwerking met propositiepartner Eurocross, een toonaangevende alarmcentraledienst. Wallis de Vries, die op de afdeling Accident & Health samenwerkt met Willemijn Schravessande en Tom Berkhoff, licht toe: “Het zakelijk reizen is complexer geworden en vraagt steeds meer aandacht van werkgevers. Als Zurich willen wij werkgevers, via het met ons samenwerkende intermediair, ondersteunen in deze transitie: met verzekeringen die aangepast zijn op de nieuwe manier van werken en met tal van ondersteunende vormen van praktische hulpverlening. Van preventief advies tot hulp in crisissituaties.”



Het zakelijk reizen is complexer geworden en vraagt steeds meer aandacht van werkgevers

ARQ/IVP een totaaloplossing voor nieuwe risico's: een uitgebreide polisdekking en praktische hulpverlening op maat.

VIJF BELANGRIJKE RISICO'S VOOR DE ZAKELIJKE REIZIGER

De komende jaren is het volgens Wallis de Vries essentieel dat zakenreizigers, maar vooral de werkgevers die hen afvaardigen, nadenken over al die nieuwe risico's. Hij geeft vijf belangrijke aandachtspunten, die ook terug te lezen zijn in het door Zurich gepubliceerde RiskTopic:

- 1. COVID-19 gerelateerde gezondheidsrisico's:** de lage vaccinatiegraad en nieuwe varianten van het virus nopen tot zelfbescherming, hanteer tijdens de reis preventieve maatregelen ook als dat niet wordt gevergd en focus op persoonlijke hygiëne waaronder kuch- en hoestetiquette.
- 2. COVID-19 gerelateerde restrictierisico's:** intenties van overheden zijn goed, maar helaas vallen reizigers daardoor tussen wal en schip. Op bijvoorbeeld www.openupforbusiness.com staat een actueel overzicht van restricties per land. Goede afspraken tussen werkgevers en werknemers over verplichtingen over en weer in geval van lockdown of quarantaineverplichtingen voorkomen geschillen achteraf.
- 3. Geopolitieke risico's:** de coronacrisis noopt tot criminaliteit in economieën die minder digitaal zijn dan de onze en daarbij afhankelijk zijn van toerisme. Bij landen buiten West-Europa is het al raadzaam om de reis goed te plannen met reisagenten. Verblijf in erkende en goed aangeschreven hotels en maak gebruik van hun netwerk door u bijvoorbeeld op te laten halen van het vliegveld. Deze geopolitieke risico's gelden des te meer voor vrouwelijke en LGBTQ+ reizigers.
- 4. Cybercrime:** zakelijke reizigers zijn kwetsbaar doordat hij Wifi-behoefte is. Hoewel hij dat niet direct zal toegeven, is hij eerder bereid om verbinding te maken met een onbekend wifi-netwerk met alle gevolgen van dien.
- 5. De onbevangenheid van werkgever en werknemer:** Uit onderzoek is gebleken dat het overgrote gedeelte van de zakelijke reizigers nooit enige reisinformatie ontvangt voor vertrek. Voorbereiding is juist nu van cruciaal belang en veel problemen kunnen eenvoudig worden vermeden. Blijf op uw hoede en weet wat te doen in een noodsituatie.

FLEXIBELE DEKKING: GRENZELOOS THUISWERKEN

Thuiswerken is inmiddels bij veel bedrijven doordrongen in de bedrijfs-cultuur. Medewerkers zijn niet langer gebonden aan een kantoor, maar werken hooguit een dag of twee-drie op kantoor. Een aantal werkge-

vers gaat een stap verder en geven werknemers de vrijheid om volledig *remote* te werken. Zo zijn er werknemers die bijvoorbeeld verblijven in hun vakantiehuis. Hoe gaan werknemers daar mee om? En, hoever rijkt de zorgplicht voor een medewerker die 'grenzeloos' werkt? Is hier sprake van een zakelijke reis?

Om juist die nieuwe grenzeloze dienstrelaties te ondersteunen heeft Zurich de zakelijke reisverzekering uitgebreid met een extra dekking voor medewerkers die met toestemming van hun werkgever-verzekeringnemer werkzaamheden in het buitenland vanuit een tweede verblijfplaats uitvoeren.

ZURICH TRAVEL RISK SOLUTIONS

Naast de uitbreiding met de grenzeloos thuiswerken-module biedt Zurich het Travel Risk Solutions-netwerk aan waarin crisismanagers, medische diensten, reisadviseurs en traumadiensten 24/7 voor de zakelijke reiziger klaar staan. Wallis de Vries: "Je merkt een verschuiving van een *duty of care* naar een *culture of care*; organisaties die internationaal opereren besteden steeds meer aandacht aan de gezondheid en veiligheid van hun werknemers. Dat zijn al lang niet meer de multinationals, maar ook de Europees opererende mkb'ers. Het ontzorgconcept wat wij aanbieden spreekt aan, het besef groeit dat werknemers het kostbaarste bezit zijn van een onderneming."

Zurich biedt met Travel Risk Solutions volgens hem maatwerkoplossingen, waarbij drie factoren bepalend zijn: de werklocatie(s) van de werknemers, de risico's in het betreffende land en de specifieke wensen van de organisatie. Hiervoor wordt nauw samengewerkt met de partners in Zurich's netwerk: Eurocross, Forth Global, Travel Clinic en ARQ/IVP.

EEN NIEUW SPEELVELD

Wat zou je het intermediair en hun klanten nog mee willen geven? "Zoals aangegeven, het zakelijk reizen is niet meer hetzelfde als twintig jaar geleden. De zakenreis staat van alle kanten onder druk en is risicovol en complex geworden. Veel vaker worden zakenreizen vervangen door online programma's en cursussen, dat is uiteindelijk ook duurzamer. Toch zal in veel bedrijven echt nog behoefte blijven aan fysiek contact, dus de zakenreis zal niet verdwijnen. De adviesbehoefte van klanten is gigantisch gegroeid, en dit is dan ook waar ik denk dat het intermediair zijn meerwaarde kan bewijzen. Dat dit ook commerciële kansen biedt, zal duidelijk zijn." ■

De ervaringen van een nieuwe RMiA

Een aantal maanden geleden is Daniel Dancewicz, Directeur Inkoop bij Schouten Zekerheid, geslaagd voor het RMiA-assessment en voert hij vanaf 11 juni 2021 met trots de RMiA-titel. Met 18 jaar ervaring in het vak heeft Daniel al het nodige meegemaakt binnen het verzekeringsvak. Deze titel voelt een beetje als de afronding van een reis en tegelijkertijd als start van een nieuw avontuur. Tijdens een gesprek in de Schouten Toren, een plek met toch wel het mooiste uitzicht op Rotterdam, vertelt Daniel enthousiast meer over zijn ervaringen en deelt zijn ideeën over de toekomst van Registermakelaar in Assurantiën (RMiA).

WAT EEN PRACHTIG VAK!

Vrijdag 11 juni 2021 was dé datum waarop het moest gebeuren. Op die dag ging Daniel op voor het RMiA-assessment. Het is ook sinds die dag dat hij de titel Registermakelaar in Assurantiën (RMiA) mag voeren. Om op te gaan voor deze belangrijke titel binnen de branche heeft hij een aantal beweegredenen.

Zoals bij veel mensen het geval is, is ook hij per toeval het vak ingerold. Het heeft even tijd nodig om te bekijken maar op een gegeven moment weet je het gewoon zeker. Of je vindt het fantastisch of je vindt het helemaal niks. Daniel hoort overduidelijk bij de eerste groep die leeft met de stelling: *“Wat hebben wij toch een prachtig vak!”*

“We voegen op zoveel onderdelen waarde toe, voor de ondernemer én de BV Nederland. Om dit goed te kunnen (blijven) doen, is veel kennis en ervaring nodig. De verzekeringsbranche is zeer kennisintensief en als makelaar is de RMiA-titel het hoogst haalbare. Het is nog steeds echt een begrip in de markt. Dus sinds mijn eerste assurantiediploma, toen nog B-Particulier, wilde ik Registermakelaar worden. Het voelt als een soort reis die nu is afgerond. Mooie bijkomstigheid is trouwens dat mijn vader, Rob van Os, als één van de eersten zijn RMiA-titel heeft behaald en ik nu onderdeel uitmaak van de laatste lichting.”

COACHING TRAJECT

Daniel heeft via het NIBE-SVV het coaching traject gevolgd. *“Ik weet niet of het mij zonder de hulp van Johan Zwaanswijk en de ingevlogen specialisten was gelukt.”* In het coaching traject word je niet alleen bijgeschoold qua kennis, ook de gesprekstechnieken voor het assessment komen aan bod. Een gesprek voor de examencommissie loopt en voelt toch altijd anders dan bij een ondernemer aan tafel. Als je dan weet hoe je bepaalde ‘valkuilen’ kunt vermijden, is dat mooi meegenomen.

“Het was wel jammer dat er in verband met corona geen fysieke trainingen konden plaatsvinden. Dan had de groep ook die laatste zeer belangrijke dimensie meegekregen. Maar Johan heeft het ondanks deze omstandigheden buitengewoon goed ingevuld!”



Daniel Dancewicz: “Ik vind het mooi om te zien dat het RMiA-schap nog altijd een instituut is, een echt begrip in de markt. Die 4 letters staan écht ergens voor en als je ze mag voeren, weten jouw vakgenoten ook meteen waar jij voor staat.”

HET ASSESSMENT

We leggen Daniel de vraag voor hoe hij deze dag heeft ervaren en wat hij toekomstige kandidaten als tip mee zou willen geven. *“Ik was blij dat ik die dag de eerste kandidaat was, anders zit je er maar zo tegen aan te hiken. Verder verloopt het assessment zoals het eerder in de training is verteld. Je krijgt 50 minuten de tijd voor het schriftelijke gedeelte. In mijn geval bestond dit uit de vijf bekende onderdelen met drie vragen per onderdeel. Dat was flink doortypen. Daarna mocht ik even naar buiten zodat de commissie*

mijn antwoorden kon doornemen, waarna ik door het panel een klein uurtje werd doorgezaagd."

Tijdens het *assessment* word je gevraagd zaken toe te lichten of verder uit te diepen. Maar soms wordt er ook zomaar iets willekeurig op tafel gelegd, gewoon om te kijken hoe je daar als kandidaat mee omgaat. Aansluitend ga je weer even naar buiten en daarna volgt het verlossen-de woord.

Als tip wil hij iedereen iets mentaals meegeven: *"De commissie is niet op zoek naar wat je niet weet, men wil weten wat je wél weet. En de commissie wil er vertrouwen in hebben of men jou als makelaar richting een relatie durft te sturen. Als je dat voor jezelf weet, kun je met vertrouwen het examen ingaan."*

TOEGEVOEGDE WAARDE

Als we Daniel vragen naar wat voor hem persoonlijk de toegevoegde waarde is van de erkenningsregeling RMiA geeft hij het volgende antwoord:

"Ik vind het mooi om te zien dat het RMiA-schap nog altijd een instituut is, een echt begrip in de markt. Ondanks dat je allang niet meer in de recht-bank wordt beëdigd, heeft het merk niet aan kwaliteit en status ingeboet. Voor mij had het altijd een bijzondere aantrekkingskracht, de top van de markt. Die 4 letters staan écht ergens voor en als je ze mag voeren, weten jouw vakgenoten ook meteen waar jij voor staat."

EEN PARTNER OP HET GEBIED VAN RISICO-MANAGEMENT EN VERZEKERINGEN

Een RMiA voegt echt waarde toe in zijn rol als partner op het gebied van risicomanagement en verzekeringen, aldus Daniel. In de markt schuift het gesprek met een ondernemer steeds meer op van 'verzekeringen' naar 'risico's en de opties die een ondernemer heeft'.

"Wij worden steeds meer een strategische gesprekspartner die meedenkt met de ondernemer. Waar verzekeringen vroeger alleen maar werden gezien als kostenpost, maken ze nu ondernemerschap en vooruitgang mogelijk."

Innovatie, verduurzaming en concurrentiekracht ontstaan doordat ondernemers en de maatschappij weloverwogen keuzes kunnen maken ten aanzien van de risico's die ze kunnen én willen lopen. Als RMiA begrijp je maar al te goed welke waarde je hierin toevoegt en dat jouw bijdrage net dat belangrijke verschil kan maken.

EEN VRAAGBAK ÉN EEN COACH

Dit geldt ook voor de rol binnen je eigen organisatie. Daar ben je als RMiA altijd een vraagbaak en vaak ook een coach. Zo help je niet alleen ondernemers, maar ook je collega's verder.

"Vanuit Schouten Zekerheid willen we échte zekerheid bieden voor onze relaties en business partners. Het kwaliteitslabel RMiA hoort daar natuurlijk bij. Daarom is de helft van ons MT RMiA. Sowieso is opleiding en ontwikkeling binnen onze organisatie een heel belangrijk onderwerp. Daarom is die helft van het MT ook RGA. Uiteraard wordt dit ook breed gedragen binnen de rest van de organisatie. Met 9 RMiA's en ruim 20 RGA's laten wij aan onze relaties,



"Als je echt staat voor kwaliteit, je bij de bovenste paar procent van je branchecollega's wilt horen en oprecht trots bent op het vak waarin je werkt, dan kun je dat alleen maar bekoren met een RMiA-titel."

collega's en verzekeraars zien dat wij staan voor kwaliteit! En als prominent VNAB- en NVGA-lid zijn we dit ook gewoon aan onze stand verplicht!"

TOEKOMSTPERSPECTIEF RMiA

Het streven naar kwaliteit en continue ontwikkeling, komt mooi terug in het motto 'een leven lang leren'. Het stopt dus niet bij het behalen van je RMiA-titel. Je wilt je kennis op peil houden, je vaktechniek verbeteren en nieuwe ontwikkelingen nauw blijven volgen. Het zou mooi zijn als hier vanuit het register invulling aan kan worden gegeven. Dit gebeurt natuurlijk al door middel van de jaarlijks verplichte PE-sessies. *"Ik denk dat er nog zoveel meer te halen is. Een lobby om de Wft-PE, het absolute wettelijke minimum, te laten vervangen door RMiA-PE klinkt mooi, maar kost jaren, als het er überhaupt doorkomt."*

Daniel ziet veel meer mogelijkheden om juist aan de bovenkant van het spectrum meer aansluiting te zoeken met universiteiten en andere onderwijsinstellingen. "Maak het mogelijk dat RMiA's bepaalde vakken kunnen volgen vanuit Verzekeringskunde of Enterprise Risk Management aan de Universiteit van Amsterdam. Dit geldt ook voor vaardigheden. Zakelijke en verzekeringstechnische beheersing van de Engelse taal, wordt in de veranderende verzekeringsmarkt onmisbaar. Bied RMiA's de mogelijkheid zich ook op deze onderdelen te blijven ontwikkelen. Niet vanuit hun persoon, of hun werkgever, maar vanuit het register."

BOODSCHAP VOOR DE JONGE GENERATIE

Op de vraag wat hij zou willen meegeven aan de jonge generatie, die nu wellicht nog twijfelen om op te gaan voor de RMiA-titel, geeft Daniel het volgende antwoord:

"Twijfel niet, want je moet het wel echt willen. Het vraagt namelijk nogal wat commitment. Maar als je echt staat voor kwaliteit, je bij die bovenste paar procent van je branchecollega's wilt horen én je oprecht trots bent op het vak waarin je werkt, dan kun je dat alleen maar bekoren met een RMiA-titel." ■

NVGA Academy: een samenwerking tussen NVGA en SAR

De NVGA en de Stichting Assurantie Registratie (SAR) werken nauw samen om invulling te geven aan de doelstelling van de NVGA Academy om de kennis en kunde van medewerkers van volmachtkantoren naar een hoger niveau te tillen. In een gesprek met Michael van Romondt, bestuurslid NVGA en voorzitter van het Register Gevolmachtigd Agent (RGA) hebben wij uitgebreid gesproken over de opzet van de NVGA Academy.

DOELSTELLING NVGA ACADEMY

De NVGA heeft in haar position paper van 2018 het belang aangegeven van het permanent onderhouden en ontwikkelen van kennis en vaardigheden via trainings- en scholingsprogramma's in de NVGA Academy. In dat kader is er een samenwerking tot stand gekomen tussen de SAR en de NVGA om onder meer invulling te geven aan de doelstelling om de kennis en kunde van medewerkers van volmachtkantoren naar een hoger niveau te tillen.

Als NVGA en SAR willen we gezamenlijk een waarborg voor deze kennis en kunde creëren voor volmachtkantoren en hun medewerkers. Waarbij er veel aandacht is voor de praktische toepassing en uitwerking van de inhoud van leidraden, position papers en Good Practice documenten.

VOOR WIE IS DE NVGA ACADEMY BEDOELD?

De trainingen zijn vooral gericht op medewerkers van volmachtkantoren die zich bezighouden met onderdelen van de werkprocessen binnen een volmachtkantoor. De NVGA Academy zal vooral onderwerpen aanbieden waarvoor al een aantal jaren aandacht gevraagd wordt vanuit de toezichthouder en betrokken partijen. Voor deze onderwerpen is het van belang dat ze organisatie breed worden gedragen, uitgevoerd c.q. toegepast.

WELK BELANG DIENT DE NVGA ACADEMY IN HET KADER VAN HET TOEZICHT DOOR DE DNB/AFM?

Het deelnemen van medewerkers aan deze trainingen vormt eigenlijk een kwaliteitscriterium. Als medewerkers van een kantoor via de NVGA Academy een aantal zeer praktijkgerichte trainingen gedaan hebben en je kan als directie van een kantoor aantonen o.a. door middel van de individueel behaalde certificaten, is er sprake van een waarborg van kennis en kunde van de medewerkers van dat kantoor.

Ook niet onbelangrijk: werkprocessen gaan breder gedragen worden binnen een kantoor. Dat leidt tot meer betrokkenheid en een groter verantwoordelijkheidsgevoel van individuele medewerkers.

WAT KAN JE VAN DE TRAININGEN VERWACHTEN?

De trainingen zijn praktijkgericht en hebben een groepsgrootte van maximaal 12 deelnemers. Daardoor zijn de trainingen interactief en bieden veel gelegenheid tot 'praktijk oefeningen'.



Michael van Romondt: "Als NVGA en SAR willen we gezamenlijk een waarborg voor deze kennis en kunde creëren voor volmachtkantoren en hun medewerkers. Waarbij er veel aandacht is voor de praktische toepassing en uitwerking van de inhoud van leidraden, position papers en Good Practice documenten."

De cursussen worden gegeven door ervaren docenten die veel werkervaring en affiniteit hebben met de werkprocessen binnen volmachtkantoren. Er is veel tijd en ruimte voor 'praktijk oefeningen' en 'praktijk opdrachten', zelfs met specifieke vragen vanuit kantoren.

WELK ONDERWERP STAAT DIT NAJAAR OP DE PLANNING?

■ **Product Approval and Review Process (PARP)** – door Rien Goes
Hierbij zijn op 13 en 14 oktober 2021 o.a. de volgende onderwerpen aan bod geweest:

- Het belang van een goed Productontwikkelingsproces voor een volmachtkantoor
- Welke stappen worden er genomen in het PARP-proces
- Welke medewerkers moeten bij het proces betrokken worden en wat wordt er van hen verwacht tijdens het proces of onderdelen van het proces
- Wat zijn de kaders van wet- en regelgeving
- Welke documenten worden er tijdens de stappen in de processen gebruikt
- De rol van de ontwikkelaar, de gevolmachtigd agent en de distributeur



Rien Goes in actie tijdens de training

- Hoe beoordeel je de informatie, hoe leg je zaken vast in een bevindingsoverzicht en hoe stel je een rapportage op
- Leren lezen vanuit het oogpunt van de klant

Alle trainingen zijn verdeeld over twee dagen. Op deze eerste dag was er o.a. aandacht voor:

- Introductie PARP-proces
- Wat zijn de toezicht eisen vanuit de AFM, DNB, IDD en het werkprogramma Risicobeheersing Volmachten
- Wat wordt verwacht van een Gevolmachtigd Agent bij een 100% maatschappij product en wat bij zelf of deels zelf ontwikkeld product
- Hoe leest men het product vanuit de klant

Op de tweede dag is men aan de slag gegaan met het uitvoeren van een PARP. Daarbij werden documenten van een aantal producten in groepen met elkaar beoordeeld. De bevindingen en de opgestelde rapportage is uiteindelijk met elkaar besproken waarbij het leren van en met elkaar een belangrijk onderdeel is geweest. Als laatste leert men



een Compliance verklaring op te stellen. Uiteraard is de training afgerond met een korte evaluatie en het delen van de ervaringen. Daaruit is gebleken dat deelnemers deze bijeenkomst hoog gewaardeerd hebben. Met name de praktische invulling en de vertaling naar de praktijk wordt als zeer nuttig ervaren, vooral ook omdat met casussen uit de dagelijkse praktijk van de deelnemers werd gewerkt.

WAT ZIJN DE KOSTEN VAN DE TWEEDAAGSE TRAININGEN VAN DE NVGA ACADEMY?

De kosten voor deze tweedaagse trainingen bedragen voor NVGA-leden €500 per persoon, inclusief catering. Deelnemers ontvangen na afloop een certificaat van deelname. Voor niet-leden van de NVGA bedragen de kosten €750 per persoon.

De kalender voor het voorjaar van 2022 volgt begin volgend jaar en dan maken wij ook bekend welke onderwerpen op de planning staan. ■



Neem vrijblijvend contact op
088-666 6666
www.troostwijk.nl

Neem vrijblijvend contact op
085-489 9300
www.risicoinspecties.nl

- Taxaties
- Contra-expertises
- Risico-inspecties

- Research
- Consultancy

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

troostwijk
by tnsa

burghgraef van tiel
by tnsa

**Paul Seip, Senior Underwriter Kunst- en kostbaarhedenverzekering
bij Liberty Specialty Markets**

Toen ook de kunstsector op slot moest

De afgelopen anderhalf jaar heeft corona het werken van een ieder danig veranderd. Thuis werken, contact met collega's en klanten via MS Teams en Zooms, ook de medewerkers die actief zijn in de verzekeringsbranche hebben hiermee te maken gehad. "Voor een markt die gestoeld is op persoonlijke relaties bracht de pandemie een unieke uitdaging met zich mee voor kunstverzekeraars", zegt Paul Seip, Senior Underwriter Fine Art & Specie Benelux bij Liberty Specialty Markets. In onderstaand artikel vertelt hij over zijn persoonlijke ervaringen met het werken zonder fysiek (klant)contact en over hoe hij de eerste weer fysiek te bezoeken kunsttentoonstelling heeft ervaren.



Kunsttentoonstellingen zijn voor de kunstwereld wat het WK voetbal is voor de sportwereld. Jaren aan planning komen samen tijdens grootse evenementen die, zeker voor onze branchegeenoten, tegelijkertijd een mooie kans vormen om belangrijke spelers in de kunstwereld te ontmoeten en te spreken. Of het nu om galeriehouders, kunstenaars of tussenpersonen gaat, tijdens kunsttentoonstellingen komt iedereen in de branche echt bijeen. Het was dan ook een enorme schok toen tentoonstellingen en kunstgalerieën over de hele wereld gedwongen werden te sluiten door COVID-19.

Sociale interactie is essentieel voor degelijk beheer van een verzekeringsportefeuille voor kunstcollecties, misschien wel meer dan in andere branches. Dit betekent niet dat er in de branches Algemene aansprakelijkheid of Cyber totaal geen sprake is van sociale interactie, maar in de kleine, uiterst persoonlijke kunstwereld zijn relaties nog belangrijker. Sterker nog, het vermogen van verzekeraars om een hechte band te smeden met polishouders en tussenpersonen kan doorslaggevend zijn. Sinds begin 2020 werden de kunstbeurzen en tentoonstellingen die mijn collega's en ik altijd proberen te bezoeken stuk voor stuk online georganiseerd. De expositieruimten waren leeg, de kunstgalerieën gesloten. Natuurlijk moesten veel andere branches ook online aan de slag, maar toch denk ik dat deze klap in de kunstwereld harder aankwam. Ik werk met zo'n twintig zeer gespecialiseerde tussenpersonen, dus een persoonlijke band is echt belangrijk.

In een wereld waar data-analyse, modellering en zelflerende systemen vaak als de toekomst van onze sector worden genoemd, blijft de kunstwereld gestoeld op persoonlijke contactmomenten en vertrouwen. Jawel, er is zeker ruimte voor de meer datagestuurde aspecten van onze sector, maar die moeten worden gecombineerd met het vermogen van verzekeraars om gesprekken te voeren met galeriehouders of handelaren over de nieuwste ontwikkelingen in de hedendaagse kunst, of de opkomst van niet-vervangbare tokens.

Toen vorig jaar door heel Europa kunstbeurzen en tentoonstellingen abrupt werden afgelast, hadden verzekeraars en tussenpersonen ineens een veel minder gevulde agenda. Zonder evenementen als TEFAF in Maastricht konden we de vele galerieën die we dekking bieden niet meer bezoeken, maar konden we ook belangrijke organisatoren, tussenpersonen, particuliere verzamelaars en galeriehouders niet meer

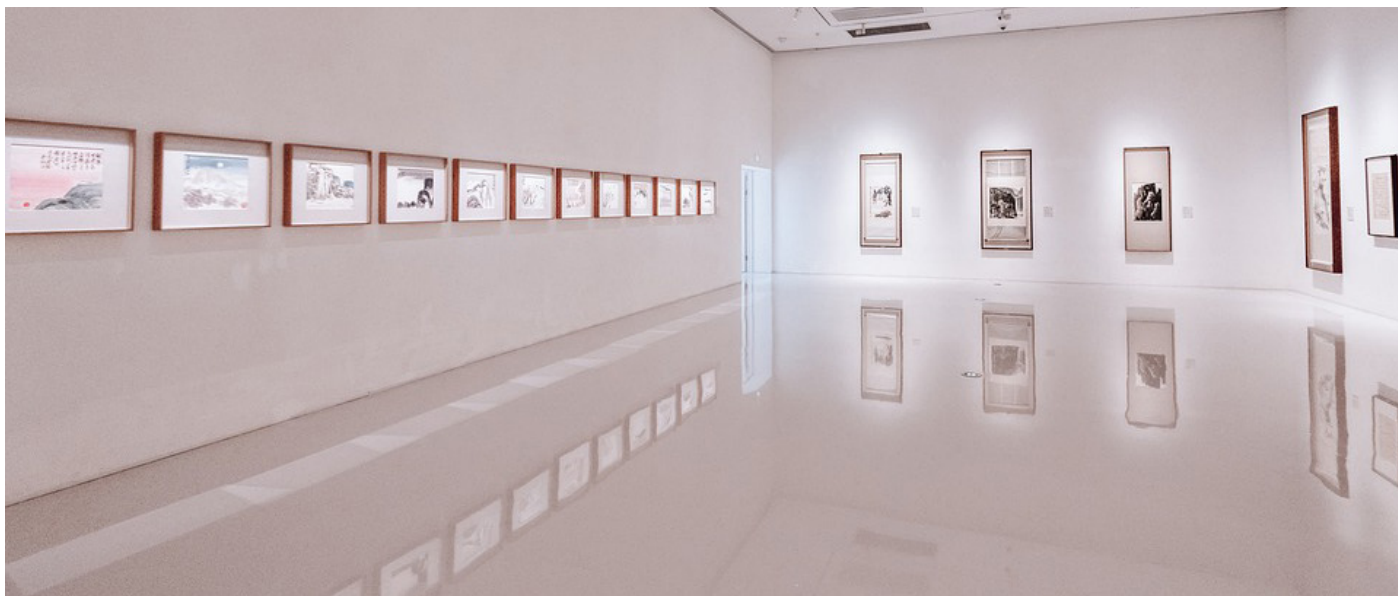


Paul Seip: "In een wereld waar data-analyse, modellering en zelflerende systemen vaak als de toekomst van onze sector worden genoemd, blijft de kunstwereld gestoeld op persoonlijke contactmomenten en vertrouwen."

spreken. In zulke perioden spreken we doorgaans zo'n 10 à 15 polishouders per dag: tijdens korte bijeenkomsten, een lunch of een receptie laat in de middag.

Net als veel andere spelers op de markt voelden we ons niet zo prettig bij het idee van online zakendoen. Voor een markt die zich voornamelijk in de echte wereld afspeelt, voelden Teams en Zoom namelijk als een armzalig alternatief. Maar toen gebeurde er iets onverwachts. De relaties waarin we zo veel tijd en energie hadden gestoken, verwaterden niet. Integendeel: ze verbeterden juist. Hoe onlogisch het misschien ook lijkt, juist door de doelgerichte aard van onlinegesprekken komen de sterke punten van een bekwame kunstverzekeraar goed over.

In tegenstelling tot in andere sectoren moeten kunstverzekeraars kunnen laten zien dat ze gedegen kennis van kunst en hart voor de branche hebben. Zo wordt van een verzekeraar van winkelpanden natuurlijk niet verwacht dat die een groot liefhebber van Bauhaus is. Grondige kennis van brandblussystemen en inbraakalarmen is dan mis-



Sociale interactie is essentieel voor degelijk beheer van een verzekeringsportefeuille voor kunstcollecties, misschien wel meer dan in andere branches

schien wel vereist, maar iets als 'passie' voor dit soort zaken waarschijnlijk niet. Kunstverzekeraars moeten het werkveld van hun polishouders daarentegen net zo veel liefde toedragen als die polishouders zelf doen. Tijdens persoonlijke onlinegesprekken kwam die gedeelde bewondering alleen maar meer naar voren.

Een paar weken geleden vond Art Rotterdam plaats, de eerste grote kunsttentoonstelling op locatie in Europa in anderhalf jaar tijd. De beurs was sinds februari 2020 drie keer uitgesteld, maar nu gingen dan toch echt de deuren weer open. Verschillende verzekeraars reserveerden een tijdvak om de tentoonstelling te bezoeken. De meesten waren wat nerveus en vroegen zich af hoe het evenement zou uitpakken. Die zorgen waren nergens voor nodig.

Er heerste juist een sterk gevoel van saamhorigheid. Eindelijk konden we onze polishouders en tussenpersonen weer zien, verdergaan waar we waren gebleven, zakelijke gesprekken voeren en van kunst genieten. Desondanks gaat er wel wat veranderen. Hoewel in veel landen in Europa beperkingen worden opgeheven, ook in Nederland, is de kunstmarkt veranderd.

Onlineveilingen en -galerieverkoop bleken bijzonder succesvol tijdens de lockdowns. Zo succesvol zelfs dat galerieën hun businessmodellen ingrijpend hebben aangepast. Voortaan gaan zij veel meer werken met vernissages op uitnodiging en de verkoop meer op specifieke klanten richten. Daarnaast zijn door het onverwacht hoge aantal transacties tijdens de pandemie de prijzen van kunstwerken stabiel gebleven. Voor verzekeraars is het nu de kunst om medewerkers te vinden die uit-



Voor een markt die zich voornamelijk in de echte wereld afspeelt, voelden Teams en Zoom namelijk als een armzalig alternatief

blinken in deze hybride wereld. Alleen heb je, omdat je online meer tijd besteedt om met polishouders te spreken, wel minder de gelegenheid om je gebrek aan kennis van de Franse negentiende-eeuwse romantiek te verbloemen. Aan de andere kant kunnen verzekeraars zich wel gemakkelijker richten op specifieke cliënten en flexibeler werken. Voor het eerst in maanden begint de sociale agenda van de kunstmarkt weer wat voller te raken. Met tentoonstellingen in heel Europa worden heel voorzichtig de eerste stappen uit de lockdown gezet. De deuren gaan weer open en schilderijen zijn weer te bewonderen. En kunstverzekeraars die zich graag weer op de markt begeven, kunnen wederom aan hechtere banden werken. Eén ding is zeker: we zullen de kansen die deze evenementen op locatie met zich meebrengen nooit meer als vanzelfsprekend beschouwen.



Wiebe Westerhof vertrekt na bijna 36 jaar bij Troostwijk Groep; Johan Drost volgt hem op als algemeen directeur

Het is er een goed moment voor; het bedrijf staat er momenteel prima voor

Wie Troostwijk zegt, zegt bijna in één adem Westerhof. Niet zo verwonderlijk, want de afgelopen decennia hebben louter mensen met die naam aan het roer gestaan bij het bedrijf dat zich binnen de verzekeringsbranche vooral bezighoudt met taxaties, waardebepalingen, risico-inspecties, real-estate-activiteiten en contra-expertises. Vader Chris was de eerste Westerhof bij Troostwijk, zijn zoons Adriaan (inmiddels met pensioen) en Wiebe (58), ooit begonnen als taxateur, vervulde daarna decennialang directiefuncties. Laatstgenoemde verraste 'vriend en vijand' door recentelijk publiekelijk zijn vertrek aan te kondigen. Sinds 1 september jl. is hij bij het inmiddels alleen al in ons land meer dan 200 medewerkers tellende bedrijf als algemeen directeur opgevolgd door Johan Drost. Voldoende aanleiding voor een ritje naar de Amsterdamse Anderlechtlaan voor een gesprek met de vertrekkende man over het hoe en waarom. "Het is er om meerdere redenen gewoonweg een goed moment voor, zeker nu het bedrijf er goed voor staat", is zijn korte maar krachtige antwoord.

Wiebe begon in 1985 bij Troostwijk als taxateur. Vanaf 1997 voert hij – aanvankelijk samen met zijn broer Ad – de directie van het bureau dat in 2017 werd overgenomen door de Spaanse Tinsa Group. Hij benadrukt dat hij en de Troostwijk Groep in goede harmonie uit elkaar gaan. "Bij de overname is destijds afgesproken dat ik me nog een tijdje zou blijven inzetten voor dit prachtige bedrijf waar ik altijd met veel plezier heb gewerkt en dat me na al die jaren nog nauw aan het hart ligt."

GOEDE HARMONIE

Tekenend voor die goede harmonie is dat Wiebe door de Tinsa-directie zich na zijn aftreden als CEO per 1 september voor de groep zal blijven inzetten bij de verdere uitbreidingsplannen. "Na 36 jaar zit Troostwijk natuurlijk volop in mijn bloed en daarom vind ik het leuk en interessant om nog strategisch mee te mogen denken over mogelijke fusies en overname in binnen en buitenland en met de onderhandelingsgesprekken en uitvoering daarvan. Momenteel spelen twee mogelijke overnames in Europa waarbij ik betrokken ben. Dat is overigens geen dagtaak."

Desgevraagd zegt Wiebe eerlijk gezegd nog geen enkel idee te hebben wat hij daarnaast gaat doen. "Ik zie deze maanden als een sabbatical waarin ik me oriënteer op iets anders. Momenteel speelt er in elk geval nog niets. Dat brengt op zich ook wel iets spannends met zich mee. Het zal denk ik wel iets in de dienstverlening worden, want daarin heb ik altijd gewerkt. Eén ding staat vast: Ik ga absoluut niet werken bij een bureau dat op welk onderdeel dan ook concurreert met Troostwijk. Daarvoor ben ik gevoelsmatig toch zoveel vergroeid met het bedrijf dat ik dat niet over mijn hart zou kunnen verkrijgen."

HET JUISTE MOMENT

Waarom dan toch een vertrek? "Ik ben van mening dat het, zowel voor een bedrijf als voor jezelf, niet goed is te lang op dezelfde plek te blijven zitten. Daarom moet je een keer een stap opzij doen om en ruimte



Wiebe Westerhof: "Een juiste verzekerde som is essentieel voor zowel verzekeraars als het verzekerde bedrijf. Voor verzekeraars omdat ze bij de juiste verzekerde som weten dat de premie die zij ontvangen in overeenstemming is met het daadwerkelijke risico dat ze lopen. En voor verzekerde bedrijven omdat er dan geen kans is op onderverzekering, zodat bij een eventuele grote schade de continuïteit van hun onderneming niet in het gedrang komt."

maken voor nieuwe mensen met een frisse blik. Dat ik nu opstap is een kwestie van *timing*, het juiste moment voor zowel mezelf als voor de Troostwijk Groep. In mijn ogen is dat moment nu aangebroken", aldus

Wiebe, die onderkent dat hij een groot aantal mensen heeft verrast met zijn besluit.

"Leeftijd en energie zijn geen issue en daarbij werk ik ook nog eens bij één van de mooiste bedrijven van Nederland. Maar op mijn plek kun je het beste zelf een passend moment kiezen om een stap opzij te doen. Hoort ook bij de baan. Je moet zien wanneer nieuw leiderschap weer iets kan toevoegen en ik heb er vertrouwen in dat Johan dat gaat invullen. Troostwijk is de laatste jaren nationaal en internationaal gegroeid, heeft prachtige opdrachtgevers en fantastische medewerkers. We staan er goed voor. Dus een overdracht is nu ook mogelijk. Al besef ik me terdege dat het voor mij persoonlijk ook wel even wennen zal zijn om een ander aan het roer te zien, maar ik gun mijn opvolger minstens zo'n mooie tijd bij Troostwijk als ik zelf heb mee mogen maken".

EEN MOOIE TIJD?

Hoe kijk je terug op je loopbaan bij Troostwijk tot dusver? Wiebe: "Een hele mooie tijd bij één van de leukste bedrijven van Nederland. Ook een zeer dynamische periode waarin veel is gebeurd, zowel in de markt als bij ons. Troostwijk is die jaren ongelooflijk veranderd, alleen al qua omvang: van 40 bij mijn begin tot meer dan 200 nu. Bovendien hebben we onze dienstverlening aanmerkelijk verbreed, onder meer met de al langer gekoesterde wens met risico-inspecties (door overname Burghgraef van Tiel & Partners), zijn we op alle onderdelen verder geprofessionaliseerd, zijn we internationaler gaan werken en door dit alles ook aanmerkelijk gegroeid", aldus de man, die desgevraagd aangeeft geen persoonlijke mijlpalen te kunnen noemen waarop hij trots is. "Ik kan er dan ook niet één zaak uithalen; ik ben trots op het geheel dat we met elkaar hebben bereikt."

We zien mede door de verhardende markt vooral een groeiende vraag naar taxaties en risico-inspecties

De kracht van Troostwijk ligt volgens hem primair in de kwaliteit en deskundigheid van onze medewerkers. "Dat vormt samen met het predicaat 'betrouwbaar' ook ons imago. Beide zaken sluiten natuurlijk prima aan binnen de verzekeringsbranche, een van onze primaire doelgroepen. Al hebben klanten vooral in het verleden wel eens aangegeven dat dit weliswaar op zich datgene is wat zij primair van ons verlangen, maar dat het soms ook best wel eens wat verrassender en innovatiever mag zijn."

Hij is van mening dat Troostwijk met het oog op dat laatste goede zaken heeft gedaan met de overnames van Burghgraef van Tiel & Partners en het riskmanagementsoftwarebedrijf Oodit. "Maar ook met onze dienstverlening op taxatiegebied waardoor we dankzij de technologische mogelijkheden een aantal nieuwe, alternatieve manieren en producten ontwikkeld om de verzekerde waarde van risico's vast te stellen: op afstand, door gebruik te maken van videobeelden, en door gebruik te maken van nieuwe, geavanceerde datamodellen. Mede daardoor zijn

De komst van Tinsa was niet echt nodig om onze groeidoelstellingen te kunnen verwezenlijken, maar wel overduidelijk zeer welkom

onze producten niet alleen beter maar ook goedkoper geworden en desondanks is onze omzet op dit vlak gegroeid", aldus Wiebe, volgens wie aan de andere kant de omzet uit contra-expertises, ondanks de grillige markt en hevige concurrentie, stabiel is gebleven."

TINSA

Bij de veranderingen die Troostwijk heeft doorgemaakt moet zeker de overname genoemd worden door de Spaanse Tinsa Group in 2017. Voor Troostwijk betekende dit een bredere basis voor groei in de thuismarkt en een versterking van haar internationale mogelijkheden; voor Tinsa was het een volgende stap in de uitbouw van haar internationale taxatienetwerk.

Was de komst van Tinsa nodig om jullie groeidoelstellingen te kunnen verwezenlijken? Wiebe: "Nodig op zich niet, maar wel overduidelijk zeer welkom. Ik ben erover overtuigd dat we een en ander ook op eigen kracht hadden kunnen realiseren, maar dan had het ongetwijfeld wat langer geduurd", aldus de vertrekkende Troostwijk-directeur, die destijds bij de overname door Tinsa in 2017 aangaf binnen drie jaar de omzet te willen verhogen met 50%: van 20 tot 30 miljoen euro. "Die doelstelling hebben we inmiddels daadwerkelijk gehaald, zowel autonoom als door middel van enkele acquisities. Ik ben ervan overtuigd dat er op alle werkgebieden verdere groei te realiseren is. We zien mede door de verhardende markt vooral een groeiende vraag naar taxaties en risico-inspecties."

DIGITALISERING EN REGELGEVING

In 35 jaar is er ook in de markten waarin Troostwijk opereert het nodige veranderd. Wiebe belicht er een aantal: de mondiger, veeleisender en beter geïnformeerde consument, wat zich op alle fronten manifesteert maar volgens Wiebe vooral bij contra-expertises en bij taxaties. "Klanten zijn wijzer geworden, kopen bewuster in en leveren zelf meer goede data aan. Mede daardoor is de rol van de taxateur veranderd. Vroeger had deze eigenlijk als enige kennis van waardes en werd mede daardoor gezien als autoriteit. Dat is in de loop der tijd minder geworden." Door de ontwikkelingen aan klanterzijde werd volgens Wiebe de noodzaak groter om de bedrijfsvoering continu aan te scherpen aan de hogere klanteisen. "Daardoor zijn onze producten beter én goedkoper geworden. Dat is overigens mede mogelijk geworden door de voortschrijdende digitalisering, waardoor we vooral bij taxaties en waardebeoordelingen met nieuwe geavanceerde oplossingen op de markt zijn gekomen."

PREMIEVOET X VERZEKERDE SOM

Wat zou je de markt nog mee willen geven? Hij onderkent dat zijn boodschap gekleurd is als hij wijst op het belang van de juiste verze-

Geregeld lachen op de werkvloer komt de werksfeer ten goede en daarmee uiteindelijk ook de dienstverlening naar klanten toe

kerde som voor zowel verzekeraars als bedrijven. "Bij Troostwijk hebben we een schat aan kennis en andere relevante risicoinformatie omtrent schades die impact hebben op de voortgang van bedrijven. De kosten van een verzekering worden bepaald door twee variabelen: premievoet en verzekerde som. Terwijl vaak de aandacht uitgaat naar de een – de premievoet – blijft de ander – de verzekerde som – vaak wat onderbelicht, terwijl vooral die laatste essentieel is voor zowel verzekeraars als het verzekerde bedrijf. Voor verzekeraars omdat ze bij de juiste verzekerde som weten dat de premie die zij ontvangen in overeenstemming is met het daadwerkelijke risico dat ze lopen. En voor verzekerde bedrijven omdat er dan geen kans is op onderverzekering, zodat bij een eventuele grote schade de continuïteit van hun onderneming niet in het gedrang komt."

Tot slot, hoe zou je herinnerd willen worden? Wiebe neemt even de tijd en antwoordt dan: "Als iemand die altijd hard heeft gewerkt voor het bedrijf, maar ook als iemand die, hoewel hij het vak en het werk altijd serieus heeft genomen, wel in was voor een geintje op zijn tijd. Ik denk dat dit in het algemeen, in alle bedrijfstakken, veel te weinig gebeurt, terwijl ik juist van mening ben dat geregeld lachen op de werkvloer de werksfeer ten goede komen en daarmee uiteindelijk ook de dienstverlening naar klanten toe." ■



**JOHAN DROST
VOLGT
WIEBE WESTERHOF
OP ALS CEO VAN
TROOSTWIJK GROEP**

Met ingang van 1 september 2021 is Wiebe Westerhof (58) teruggetreden als CEO van Troostwijk Groep. Na een carrière van ruim 35 jaar bij het bedrijf, waarvan 20 jaar als CEO, heeft hij begin dit jaar zijn besluit gedeeld met het Spaanse moederbedrijf Tinsa. Vanaf 1 september heeft Johan Drost (49) de taak van CEO op zich genomen. Hij heeft gedurende ruim 20 jaar diverse directie- en managementfuncties bekleed binnen het bankwezen: 18 jaar bij de Rabobank en vijf jaar bij ABNAMRO. De afgelopen periode is hij als interim-directeur actief geweest binnen de Stichting BKR.

Johan Drost: "Als marktleider is Troostwijk Groep de partner in Nederland en ver daarbuiten op het gebied van waarderingen, schaderegelingen, inspecties en consultancy. Met haar expertise en professionele onafhankelijke rapportages biedt Troostwijk klanten een totaaloplossing. Ik zie er naar uit om als directeur mijn bijdrage te leveren aan de belangrijke rol die Troostwijk Groep vervult voor haar klanten."



MAINPLUS SCHADEHERSTEL

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



Overnamemonitor BHB Dullemond over eerste helft 2021:

Grote veranderingen in keten verzekeringsintermediair; Dealwaarde overnames tussen intermediairbedrijven voor het eerst boven de 1 miljard euro

Over de eerste helft van 2021 zet de trend binnen het verzekeringsintermediair zich voort en is wederom een toename in het aantal transacties waarneembaar. Hierbij neemt ook de omvang van de deals toe, met alle grote gevolgen van dien voor de verzekeringsketen, zo blijkt uit de Overnamemonitor Verzekeringmarkt H1-2021 van BHB Dullemond Overnames en Advies B.V. "Dit duidt op een consolidatieslag binnen het intermediair waarbij een groter wordende groep kopers zich steeds meer richt op de longtail (de grote groep kleinere tussenpersonen), waarin nog grote rendementen en efficiencywinsten te behalen zijn door portefeuille onder te brengen bij eigen volmacht. Doordat een aantal partijen in groot tempo kleinere (onafhankelijke) tussenpersonen opkoopt en bundelt, zien we de marktconcentratie toenemen."



Edwin Bosma: "Alhoewel de grotere concentratie binnen het intermediair wel degelijk risico's met zich meebrengt voor de klant (minder keuze/vershring van het aanbod) hoeft dit niet (direct) tot hogere premies te leiden. Wel zorgt dit voor een kentering in de verhoudingen tussen verzekeraar en intermediair."

In de eerste helft van dit jaar hebben er op de Nederlandse verzekeringsmarkt 133 fusie- en overnametransacties tussen intermediairbedrijven plaatsgevonden tegen 158 in de tweede helft van 2020 en 131 in de eerste helft van het vorig jaar. De overnames in het verzekeringsintermediair over het eerste halfjaar van 2021 liggen voor het eerst boven de 1 miljard euro; een verviervoudiging ten opzichte van H2-2020. "De sterke overnamedynamiek heeft haar weerslag op de verhoudingen binnen deze markt", aldus het rapport.

	H1 2021		H2 2020		H1 2020		H1 & H2 2019	
	Deal value	%	Deal value	%	Deal value	%	Deal value	%
0 - 250.000	€ 12.620.000	1%	€ 15.340.000	6%	€ 13.416.750	6%	€ 28.327.500	4%
250.000 - 1.000.000	€ 22.706.000	2%	€ 25.420.000	10%	€ 20.637.250	9%	€ 46.282.500	7%
1.000.000 - 5.000.000	€ 50.940.000	5%	€ 61.920.000	23%	€ 60.300.000	28%	€ 51.615.000	8%
5.000.000 - 10.000.000	€ 105.050.000	9%	€ 72.250.000	27%	€ 47.700.000	22%	€ 39.600.000	6%
> 10.000.000	€ 934.325.000	83%	€ 90.210.000	34%	€ 76.700.000	35%	€ 498.925.000	75%
Totaal	€ 1.125.641.000	100%	€ 264.140.000	100%	€ 218.754.000	100%	€ 644.750.000	100%

Tabel 1. Dealomvang per categorie
Ten opzichte van de overnamemonitor H2-2020 valt het bedrag voor de categorie >10.000.000 en het totaal voor H2-2020 lager uit (EUR 200.000.000). Dit komt doordat de fusie tussen Willis Towers Watson en Aon niet door is gegaan. Hierover later in de overnamemonitor later meer. De totale dealomvang komt voor het eerst boven de 1 miljard door de fusie van Voogd & Voogd en Heilbron (ter waarde van 750.000.000). N.B. In de rest van deze overnamemonitor laten we deze fusie buiten beschouwing.

IMPACT TOENEMENDE CONCENTRATIE

De toenemende concentratie heeft volgens BHB Dullenond niet alleen impact op de eigen markt van het verzekeringsintermediair maar ook op de keten van Verzekeraar – Intermediair – Klant. "Het grotere en machtigere intermediair zoekt steeds vaker over de grens naar verzekeraars om de eigen positie te versterken. Ingevolge de toename van (buitenlandse) interesse in het Nederlandse intermediair en het grote aantal transacties, ontstaan er steeds grotere partijen die op hun beurt weer de kleinere regionale spelers overnemen. Dit resulteert in een toename van de concentratie binnen het intermediair. Onze verwachting is dat het zelfstandige intermediair de komende jaren steeds verder moet inboeten ten faveure van de grotere spelers op de markt. Deze ontwikkeling wordt verder versterkt doordat een aantal (buitenlandse) partijen bang zijn te laat op het feestje te verschijnen en niet willen wachten totdat alle (leuke) meisjes zich op de dansvloer bevinden. Binnen het intermediair zijn er op dit moment een aantal grote spelers actief."

Het grotere en machtigere intermediair zoekt steeds vaker over de grens naar verzekeraars om de eigen positie te versterken

Edwin Bosma, *managing partner* van BHB Dullemond, wijst daarnaast op een andere ontwikkeling. "De overname van Heinenoord door Nationale-Nederlanden laat zien dat de verzekeraars met argusogen naar deze ontwikkeling kijken. Daar waar het eerst (vrijwel) alleen de *private-equity* partijen waren die zich in het intermediair mengden, zien we nu ook in toenemende mate verzekeraars die hun positie veilig proberen te stellen door belangen in het intermediair te verwerven."

	H1 2021		H2 2020		H1 2020		H1 & H2 2019	
	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%
0 - 250.000	51	38%	69	44%	61	47%	126	53%
250.000 - 1.000.000	35	26%	45	28%	38	29%	86	36%
1.000.000 - 5.000.000	24	18%	30	19%	22	17%	12	5%
5.000.000 - 10.000.000	15	11%	10	6%	6	5%	5	2%
> 10.000.000	8	6%	4	3%	4	3%	9	4%
Totaal	133	100%	158	100%	131	100%	238	100%

Tabel 2. Aantal deals per categorie

Het is niet onze verwachting dat de nieuwe status quo tot een daling van de premies zal leiden

CONCENTRATIE INTERMEDIAR VOOR DE KLANT: RISICO OF ZEGE?

Alhoewel de grotere concentratie binnen het intermediair wel degelijk risico's met zich meebrengt voor de klant (minder keuze/verschraling van het aanbod) hoeft dit volgens de onderzoekers niet (direct) tot hogere premies te leiden. "Wel zorgt dit voor een kentering in de verhoudingen tussen verzekeraar en intermediair. Het sinds jaar en dag bestaande spanningsveld tussen intermediair en verzekeraar werd in het verleden gedomineerd door de almachtige verzekeraars die het speelveld voor het intermediair bepaalden. Het (veelal) kleine intermediair had de facto weinig invloed. Door de komst van het grotere en sterkere intermediair verschuift deze machtspositie van de verzekeraars naar het grotere intermediair."

Onze verwachting is dat het zelfstandige intermediair de komende jaren steeds verder moet inboeten ten faveure van de grotere spelers op de markt

Bosma reageert: "Ten opzichte van de situatie met een klein, afhankelijk intermediair hoeft de klant niet per se slechter af te zijn. Het krachtige intermediair zal vooral proberen zich richting de verzekeraars in een gunstigere positie te manoeuvreren. Het is daarmee niet onze verwachting dat de nieuwe status quo tot een daling van de premies zal leiden. Een belangrijk aantal spelers vindt hun oorsprong niet in het verzekeringswezen maar zijn door *Private Equity* gefinancierd en zullen hun eigen economisch belang binnen hun investeringshorizon voorop stellen. Daarentegen zijn er op termijn ook mogelijk positieve effecten. Doordat het intermediair over de grens op zoek gaat naar andere verzekeraars ontstaat er mogelijk een verbreding van het aanbod voor de zakelijke markt."

INTERNATIONALISERING ZET VOORT

Het is volgens hem hiermee ook de internationalisering van de (Nederlandse) verzekeringsmarkt die doorzet. "Niet alleen het intermediair is veelal gefinancierd door internationale (private equity) spelers, maar het grotere intermediair brengt via haar volmachten steeds meer zaken onder bij buitenlandse verzekeraars. De mogelijkheden die buitenlandse verzekeraars (met bonusstructuren en incentives) bieden geeft het intermediair in Nederland een extra motivering om over de grens te kijken. Door deze internationalisering lijkt de consolidatieslag dan ook nog lang niet ten einde te komen." ■

133 transacties, dealwaarde ruim 1,1 miljard euro

In de eerste helft van dit jaar hebben er op de Nederlandse verzekeringsmarkt 133 fusie- en overnametransacties tussen intermediairbedrijven plaatsgevonden. Dan zijn er 25 minder dan de 158 in de tweede helft van 2020 en twee meer dan de 131 in de eerste helft van het vorig jaar. Daarentegen is de hiermee gemoeide dealwaarde gigantisch gestegen en voor het eerst uitgekomen boven de 1 miljard euro, zo blijkt uit de Overnamemonitor Verzekeringsmarkt H1-2021 van BHB Dullemond, die dit grotendeels toeschrijft aan de fusie tussen Voogd & Voogd Groep en Heilbron Groep waaraan het bureau een waarde heeft toegekend van 750 miljoen euro.

De onderzoekers registreerden in de eerste helft van dit jaar acht overnametransacties boven de 10 miljoen euro met een totale waarde van 934,3 miljoen euro tegen 4 in zowel de tweede als de eerste helft van 2020. Daarnaast waren er 15 transacties (6 in zowel 1e als 2e helft 2020) tussen de 5 en 10 miljoen euro (totale dealvalue 105,1 miljoen euro), 24 (28 resp. 22) transacties tussen de 1 en 5 miljoen euro (dealwaarde 50,9 miljoen euro), 35 (38 resp. 38) transacties met een waarde tussen de 250.000 en 1 miljoen euro (dealvalue 22,7 miljoen euro) en 51 (69 resp. 61) transacties tot 250.000 euro (dealwaarde 12,6 miljoen).

Zie hier voor het volledige rapport:

https://www.bhbdullemond.nl/uploads/overnamemonitor/Overnamemonitor_Verzekeringsmarkt_H1-2021.pdf



Symposium over Bedrijfsregeling Directe Schadeafhandeling

Een stap dichterbij de directe autoverzekering

De Bedrijfsregeling Directe Schadeafhandeling van het Verbond van Verzekeraars, die op 1 juli 2021 is ingegaan, lijkt de directe autoverzekering dichterbij te hebben gebracht. De bedrijfsregeling heeft het automobilisten mogelijk gemaakt om na een ongeval met materiële schade, waarvoor de bestuurder van een ander motorrijtuig geheel of gedeeltelijk aansprakelijk is, zijn vordering bij de eigen verzekeraar in te dienen, in plaats van zoals in het verleden het geval was bij de WAM-verzekeraar van de aansprakelijke partij. De eigen verzekeraar verhaalt vervolgens de schade op de verzekeraar van de aansprakelijke partij. Over de Bedrijfsregeling Directe Schadeafhandeling organiseerden de redactie van het Tijdschrift Aansprakelijkheid, Verzekering & Schade (AV&S), Wolters Kluwer en Studiecentrum Kerckebosch op 8 oktober jl. een online-symposium.



Mop van Tiggele-van der Velde had nog een aantal vragen bij de bedrijfsregeling

De Bedrijfsregeling Directe Schadeafhandeling introduceert geen nieuwe verzekering of een apart product, maar beschrijft slechts een wijziging in de schadeafhandeling. In het geval van letselschade kan nog geen beroep op de regeling worden gedaan. Toch wordt branchebreed verondersteld dat de regeling een opstap is naar een directe autoverzekering inclusief een dekking voor letselschade.

VERHAALSMECHANISME

Mop van Tiggele-van der Velde, hoogleraar Verzekeringsrecht en dagvoorzitter van het symposium, las vorig jaar al een publicatie waarin 2020 een doorbraakjaar voor de directe autoverzekering werd genoemd. Dat het voorlopig slechts om een verhaalsmechanisme zou gaan, had haar gerustgesteld. En het feit dat de spelregels van het aansprakelijkheidsrecht overeind bleven, had haar laatste zorgen weggenomen. Wel had ze nog een aantal vragen bij de bedrijfsregeling. Was er bijvoorbeeld plots sprake van een blind onderling vertrouwen tussen motorrijtuigenverzekeraars, waardoor niets het nieuwe verhaalsmechanisme in de weg zou staan? Waren er volmachten uitgewisseld die het

schadeverhaal altijd en volledig mogelijk maakten? Daarnaast had het Verbond aangegeven dat de letselschades op enig moment aan het mechanisme zouden worden toegevoegd. Ging het dus toch de kant op van een directe autoverzekering? "Dan wordt het spelletje wat mij betreft toch wel spannender", aldus Mop van Tiggele.

ANDERE DYNAMIEK

Thom Mallant is lid van het sectorbestuur van het Verbond voor autoverzekeringen en personenschade, maar sprak tijdens het AV&S-symposium uitdrukkelijk als *general manager & director* MidCorp bij Allianz Benelux. Mallant besprak eerst de achtergronden van en de eerste ervaringen met de Bedrijfsregeling Directe Schadeafhandeling, maar ging daarna al snel op de personenschadeproblematiek in. "Gaan we nu naar een *first party* en alles wat erbij zit?" zo vroeg hij zich af. "Letselschade heeft een andere dynamiek, het is ingrijpender, zeker vanuit het slachtoffer gezien. Ook zijn er veel meer partijen bij betrokken. Het automatisch doortrekken van de directe schadeafhandeling naar de afhandeling van letselschade is daarom wat Allianz betreft te groot."

Mallant gaf aan dat in de optiek van Allianz op het gebied van personenschade eerst een aantal optimalisaties moeten plaatsvinden, op korte termijn bijvoorbeeld ten aanzien van bevoorschotting, de Kamer langlopende letselschadezaken en één medisch adviseur en op lange termijn ten aanzien van vereenvoudiging en standaardisering. Volgens hem kan pas dan over een directe autoverzekering worden gesproken. "Directe verzekeringen lossen zeker een aantal knelpunten in de keten op, maar het is zeker geen vooropgezet doel om daar uiteindelijk op in te zetten. Ook is de directe verzekering niet iets wat verzekeraars eenzijdig voor elkaar kunnen krijgen, maar wat door de hele keten gezamenlijk moet worden opgepakt."

VOOR- EN TEGENARGUMENTEN

Rianka Rijnhout, universitair hoofddocent aan het Molengraaff Instituut voor Privaatrecht & Instituten voor conflictoplossingen van Universiteit Utrecht, besprak een aantal argumenten voor en tegen een verplichte directe verzekering. Voor pleit dat verzekeraars hun eigen klanten zo goed mogelijk van dienst kunnen zijn en dat er wellicht minder strijd met de eigen verzekeraar zal zijn, hoewel het toernooimodel wel kan



Thom Mallant: "Het automatisch doortrekken van de directe schadeafhandeling naar de afhandeling van letselschade is wat Allianz betreft te groot."

verschuiven. De argumenten tegen wegen volgens Rijnhout zwaarder. Zo zouden al bestaande verzekeringsproducten met een direct karakter niet per se tot een snellere, harmonieuzere of rechtvaardigere schade-afhandeling leiden.

Ook betoogde zij dat men het huidige schadevergoedingsrecht niet zomaar zou mogen verlaten en met name niet de dekking zomaar zou mogen beperken. In dit licht bezien, kan men zich afvragen of juridische discussies over causaliteit en schade niet ook in een systeem van directe verzekering aan de orde zouden zijn.

Nog twee tegenargumenten zijn volgens Rijnhout dat verschillen in financiële draagkracht tussen consumenten tot verschillen in dekking kunnen leiden, vanwege de premiestelling, en dat er over de betaalbaarheid van het stelsel nog wel wat vragen bestaan. "Als je het op dit moment aan mij vraagt", aldus Rianka Rijnhout, "zouden we serieus een 'no fault'-compensatiesysteem moeten overwegen. Juist omdat je daar veel meer grip op hebt, juist omdat je dan veel meer controle in het financieringsmodel hebt en ook omdat zo'n systeem misschien wel



Rianka Rijnhout: "De argumenten tegen een verplichte directe autoverzekering wegen zwaarder dan de argumenten ervoor."



Daan van Ark: "Het is onduidelijk wat het Verbond wil. Wil het de schadevergoeding via de polisvoorwaarden vaststellen of door afdeling 6.1.10 BW van overeenkomstige toepassing te verklaren? Naar mijn mening ontkom je niet aan het laatste."

beter past bij de gedachte dat niet degene die de verzekering afsluit het risico moet dragen."

HET ZWEEDSE STELSEL

Daan van Ark, advocaat bij VanNiekerkCieremans Advocaten, besprak het stelsel in Zweden, waarvan het Verbond gecharmeerd lijkt te zijn. Men kent daar een 'no fault'-systeem, waarbij bestuurders verplicht zijn een directe autoverzekering af te sluiten. Deze dekt zowel de schade voor bestuurders als voor inzittenden en ook de schade voor ongemotoriseerde verkeersdeelnemers zoals voetgangers en fietsers. Zij moeten zich dus bij een letsel- of zaakschade wenden tot de verzekeraar van de gemotoriseerde verkeersdeelnemer. De bestuurder van het gemotoriseerde voertuig krijgt zijn letselschade vergoed, maar niet de schade aan het eigen voertuig of aan eigendommen daarin, tenzij hij geen schuld heeft aan het ontstaan van het ongeluk.

In Zweden is naast dit stelsel van directe autoverzekering het gewone aansprakelijkheidsrecht blijven bestaan. Bovendien kent Zweden een ruim stelsel van sociale zekerheid, ruimer dan het Nederlandse sociale zekerheidsstelsel. Schades waarbij dieren of onverzekerde of buitenlandse voertuigen betrokken zijn, worden vanuit een speciaal fonds vergoed. Alle genoemde schades worden in beginsel begroot volgens de Zweedse algemene regels van de onrechtmatige daad. Ook kent men in Zweden het beginsel van de volledige schadevergoeding. Het wordt dus niet aan verzekeraars overgelaten om via de polisvoorwaarden de schadeomvang te bepalen.

"Onduidelijk is wat het Verbond wil", aldus Van Ark. "Wil het de schadevergoeding via de polisvoorwaarden vaststellen of door afdeling 6.1.10 BW van overeenkomstige toepassing te verklaren? Naar mijn mening ontkom je niet aan het laatste."

POSITIEF EN NEGATIEF

Peter Knijp, advocaat bij Stadermann Luiten Advocaten, en Edwin Bosch, advocaat bij Vogelaar Bosch Spijker Advocaten, gingen met elkaar in debat door om en om de directe verzekering voor letselschadezaken te bespreken vanuit het perspectief van de verzekeraar (Knijp) en vanuit het perspectief van de benadeelde (Bosch).



Peter Knijp: "De directe verzekering is een goed idee mits het stelsel van aansprakelijkheidsrecht en de aansprakelijkheidsverzekering zoals we die kennen, in stand worden gehouden."

Peter Knijp zei de directe verzekering een goed idee te vinden (mits het stelsel van aansprakelijkheidsrecht en de aansprakelijkheidsverzekering zoals we die kennen, in stand worden gehouden), terwijl Edwin Bosch zich er alleen maar negatief over uitsprak. Zij deden dit aan de hand van een aantal thema's, bijvoorbeeld de dekking.

Knijp zei het voordelig te vinden dat het verzekeraars vrij staat de omvang van de dekking te bepalen. Zo kunnen immers volgens hem nu nog veelvoorkomende discussies worden voorkomen. Denk daarbij bijvoorbeeld aan het uitsluiten, onder de voorwaarde dat verzekeraars daar in hun polissen open en transparant over zijn, van niet-objectiveerbare letsels. Wanneer die niet verzekerd zijn, zal er ook geen discussie over ontstaan.

Edwin Bosch laakte dit idee. Hij wees erop dat de positie van slachtoffers alleen maar verslechtert door bepalingen als de uitsluiting van niet-objectiveerbare letsels in huidige schadeverzekeringen voor inzittenden (SVI's) en ook in arbeidsongeschiktheidsverzekeringen (AOV's).



Edwin Bosch: "De positie van slachtoffers verslechtert alleen maar door bepalingen als de uitsluiting van niet-objectiveerbare letsels in huidige schadeverzekeringen voor inzittenden (SVI's) en ook in arbeidsongeschiktheidsverzekeringen (AOV's)."



Stijn Franken: "De Bedrijfsregeling Directe Schadeafhandeling is meer dan het wijzigen van poppetjes of spelregels."

tenden (SVI's) en ook in arbeidsongeschiktheidsverzekeringen (AOV's). En ook door de limitering van de dekking tot 30% van het verlies van arbeidsvermogen of het verval van recht op vergoeding wanneer de inzittende (onbewust) met een beschonken bestuurder meerijdt. Gelijkaardige verschillen van mening konden de toehoorders optekenen ten aanzien van thema's als causaliteit, sancties bij onregelmatigheden, buitengerechtigde kosten en slachtofferbescherming.

REFLECTIEVE GEDACHTEN

De laatste bijdrage was van Stijn Franken, advocaat en partner bij NautaDutilh. Hij gaf de deelnemers aan het AV&S-symposium op de val-reep nog enkele reflectieve gedachten mee. In het bijzonder besprak hij twee dilemma's die een snelle en adequate schadeafwikkeling met zich meebrengt: 1) hoe kan in een individueel geval zo snel mogelijk worden vastgesteld wat een adequate compensatie is, die ook nog voor de gemeenschap is te dragen? En 2) wie bepaalt dan die balans, de verzekeringsmarkt of de gemeenschap via de wetgever of de rechter?

"Je hebt het hier over verdelingsvragen en die zijn buitengewoon lastig te beantwoorden", aldus Franken. Verdelingsvragen hebben volgens Stijn Franken vier essentiële kenmerken: er gaat een noodzaak aan vooraf, het gaat om evenredige verdelingen van nadelen en voordelen, de verdeling is aanvullend op de eigen verantwoordelijkheid van het individu en verzekeren is eigenlijk een vorm van zelfregulering en zelfregulering is voor verzekeringsvragen van groot belang.

"De Bedrijfsregeling Directe Schadeafhandeling is meer dan het wijzigen van poppetjes of spelregels", aldus Franken. "Zij mobiliseert de markt om te bezien in hoeverre de gemeenschap aan de gesignaleerde oproep tot een snellere en meer adequate vergoeding gehoor kan geven. Dat zal zeker niet in één keer goed gaan of volledig in één keer lukken, maar we weten allemaal dat dit voor heel veel wetten en uitspraken geldt. Waar de verzekeringsmarkt niet slaagt, is het aan de rechter of de wetgever om te bezien of er aanleiding bestaat om de scherpe kantjes ervan af te slijpen. En ik moet zeggen: ik kan daar uitstekend mee leven." ■

Facility manager Bert Damsteegt en Claims Handler Allart Joffers over de opzet van HDI's nieuwe bedrijfspand aan de Rotterdamse Blaak

Van kantoor naar clubhuis

Voor alle HDI Global-medewerkers verloopt de terugkeer naar kantoor na corona vlekkeloos. Een nieuwe frisse start na de schoolvakanties en naar het nieuwe kantoorpand aan de Blaak is het zeker. Voor Bert Damsteegt, Facility Manager en Allart Joffers, Claims Handler Engineering een spannende tijd. Hoe gebruiken we de ruimtes in deze opstartfase? Hoe gaan we met flexplekken om? Tegen welke andere problemen lopen we nog meer aan? En nog belangrijker: wat vinden de collega's van het clubhuis? Vragen die hen bezighouden bij de ingebruikname van het nieuwe kantoor.

Als je over het witte marmer het monumentale pand aan de Blaak binnenloopt, wordt je vriendelijk welkom geheten door een *host* van het 'Blaak House', die alle bezoekers ontvangt en je naar de lift begeleidt. Het gesloten en klassieke bankgebouw, zoals het er aan de buitenkant uitziet, heeft van binnen een compleet andere uitstraling die past bij de filosofie van HDI Global.

Op de derde verdieping kom je een wereld binnen van licht, lucht en groen. Letterlijk een zee van planten verrassend beschenen door licht dat door het atrium en de ramen naar binnen valt. Je komt bijna geen deur meer tegen op de tweede en derde verdieping. "De medewerkers zitten niet achter muren, maar achter planten. De zitjes worden gebruikt om bepaalde ruimtes af te bakenen met voldoende privacy. En als er toch een wand is, dan is deze van glas", licht Allart toe. HDI heeft niets te verbergen: *'We're open.'*

BETROKKENHEID EIGEN MEDEWERKERS

Een brede selectie van medewerkers heeft de wensen, verlangens, ideeën en ambities verzameld en is hierover gaan brainstormen. Ook bezochten zij andere kantoren. Hieruit kwam een wensenlijst naar voren met de volgende punten: openheid, groen, gezonde werkomgeving, eerlijke materialen, koffiebar, huiskamer, niet traditioneel, centrum Rotterdam met al haar faciliteiten en een werkomgeving waar vooral het ontmoeten centraal moest staan.



Bert Damsteegt en Allart Joffers op dé trap: "We wilden hoogwaardige architectuur, maar hadden tegelijkertijd een strak budget. Door slimme keuzes te maken hebben we nauwelijks concessies hoeven doen en zijn onze ambities waargemaakt."

Na een pitch door een aantal architectenbureaus is met de architect HofmanDujardin aan de slag gegaan. De wensen en ideeën kregen vorm. Allart, die voor hij in de verzekeringswereld terecht kwam meer dan tien jaar als architect heeft gewerkt, kon de ambities van HDI daarvoor goed overbrengen op de architect. "Architectuur is mijn passie. We wilden hoogwaardige architectuur, maar hadden tegelijkertijd een strak budget. Door slimme keuzes te maken hebben we nauwelijks concessies hoeven doen en zijn onze ambities waargemaakt."

Afdelingen zijn er niet meer. De twee etages bestaan nu uit arbo-werkplekken, concentratie werkplekken, belplekken, stilteplekken (bibliotheek) en vele ontmoetings- en vergaderplekken. Vooral beweging wordt gestimuleerd in de nieuwe werkomgeving: het clubhuis. De bij de plannen betrokken medewerkers werden ambassadeurs en vorm-



HDI's nieuwe onderkomen 'Blaak House' van buiten af gezien



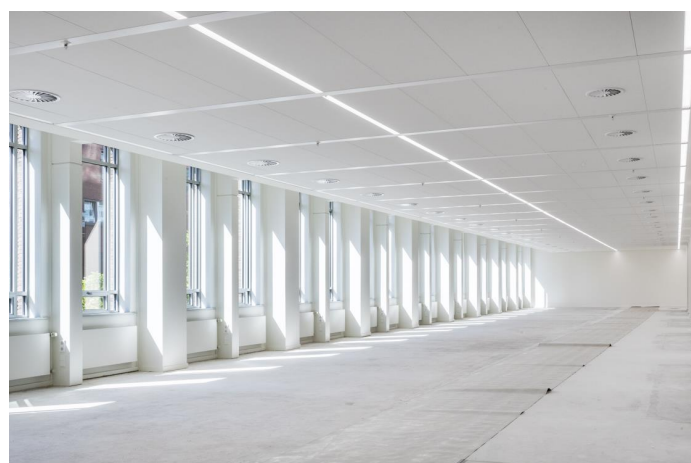
De koffiebar

den een belangrijke schakel naar de andere collega's. "Hun enthousiasme over ons nieuwe clubhuis werkt aanstekelijk. Prachtig sneeuwbaaleffect van het betrekken van eigen medewerkers", vult Bert aan.

Voor alle medewerkers zijn introductie-ochtenden georganiseerd met een ontvangst door Sharon van Herel, *Managing Director*, waarna een rondleiding volgde met uitleg over hoe de werkplekken gebruikt moesten worden. Van het instellen van de stoel tot aan een eventuele ontruiming. Deze introductiebijeenkomsten werden afgesloten met een lunch in het restaurant dat wordt beheerd door een nieuwe cateraar. "Deze aanpak is zeer gewaardeerd door de collega's. Voor de ingebruikname van het nieuwe pand werden de collega's op de hoogte gehouden van de verbouwing door middel van nieuwsbrieven met bouwfoto's. Dit heeft de betrokkenheid van iedereen goed gedaan", vervolgt Bert.

FILOSOFIE ACHTER DE INRICHTING

De transitie naar een moderne open organisatie is al jaren voor de verhuizing gestart. Het nieuwe clubhuis is hier een volgende stap in. Het oude pand aan de Westblaak paste niet bij de wens ten aanzien van transparantie en ontmoeten. "Mensen kwamen 's morgens het pand in. Gingen vanuit het trappenhuis links- of rechtsaf op een van de verdiepingen. Met andere afdelingen hadden zij weinig contact en wisten vaak niet waar andere collega's mee bezig waren en verlieten aan het einde van de werkdag weer het pand", aldus Allart. Dat patroon is nu volledig doorbroken.



De transitie naar een moderne open organisatie is al jaren voor de verhuizing gestart. Het nieuwe clubhuis is hier een volgende stap in

HDI streeft een uitstraling na die open en transparant is in alle facetten van de onderneming. Ontmoeten, samenwerken en bewegen in een groene lichte omgeving is de filosofie van HDI Global.

ONTMOETEN STAAT CENTRAAL

Om de verbinding tussen collega's onderling en met klanten te optimaliseren, heeft de architect in zijn plannen voorgesteld om de tweede en derde verdieping met elkaar te verbinden door een interne trap, zodat niemand nog deuren door moet om een collega te zien en te spreken. Dat idee heeft heel wat voeten in de aarde gehad. De vergunning van de Gemeente om in het monumentale pand deze trap aan te mogen leggen heeft lang op zich laten wachten en heeft ook Bert en Allart veel tijd en energie gekost. Des te trotser zijn zij dan ook op dit belangrijke aspect van de verbouwing: de trap, stoer, warm rood, een echte *eyecatcher*.

Door de trap en de bar wordt het ontmoeten gefaciliteerd. Bij de grote koffiebar start de dag met uitstekende koffie en eventueel kennismakingen met nog onbekende collega's. Vanuit hier is er een open verbinding naar het bedrijfsrestaurant, dat op de dag van dit interview voor het eerst in gebruik is. De cateraar van het restaurant past in het HDI concept: jong met visie op gezonde voeding en werken met streekproducten. Heel natuurlijk ziet Bert op deze plaats nieuwe ontmoetingen ontstaan. "Zelfs tussen collega's die al jaren elkaars collega zijn en elkaar nog nooit gesproken hebben".

Door de openheid en zeker het atrium zien de collega's elkaar zonder storend te zijn. In aanvulling hierop vertelt Allart: "Contacten zijn veel makkelijker gelegd. Je ziet aan de overkant van het atrium een collega lopen, die je om advies wil vragen. Dat werkt snel, efficiënt en plezierig."

HDI streeft een uitstraling na die open en transparant is in alle facetten van de onderneming. Ontmoeten, samenwerken en bewegen in een groene lichte omgeving is de filosofie

SUBTIEL EN VEERKRACHTIG

De kleuren groen en rood van het HDI logo zijn subtiel in de inrichting verwerkt. De zachte tinten groen zijn niet dominant aanwezig, terwijl het rood wordt gebruikt om accenten aan te brengen. Er zijn stoere en eerlijke materialen gebruikt, zoals hout en staal. Door deze plezierige kantooromgeving vol zuurstof en natuurlijke lichtinval voelen de medewerkers zich vitaler en meer veerkrachtig. Dit bevordert de productiviteit en efficiency en komt de bedrijfsprestaties en onderlinge verhoudingen ten goede.

Toch zijn er volgens Allart nog verbeterpunten op logistiek gebied. "Vooral op de dinsdag en donderdag vinden vergaderingen en overleggen plaats, terwijl er op woensdag en vrijdag voldoende vergaderplekken beschikbaar zijn. Daar moet nog een slag in gemaakt worden." Allart en Bert houden het gebruik van de ruimtes waar ze voor bedoeld zijn en de bezettingsgraad goed in de gaten en vragen aan de collega's naar hun ervaringen. Wat werkt wel en wat niet en kan er worden bijgestuurd als dat nodig is. "Als je maar twee uur op kantoor bent, hoeft je geen arbo-plek te gebruiken maar kun je op een bankstel of in een nisje plaatsnemen."

GELUK BIJ EEN ONGELUK

De coronaperiode heeft zeker geholpen bij het acceptatieproces van kritische collega's. "Waar je anders eerst tegengas moet overwinnen, zijn de HDI-medewerkers al 1,5 jaar gewend om ook vanuit huis te werken en hebben zij begrip voor het feit dat er geen vaste werkplek meer voor hen is. Mooi is het om te zien hoe flexibel iedereen hiermee omgaat," aldus een tevreden Facility Manager. "De collega's zijn blij dat ze weer naar kantoor kunnen."



Uiteindelijk zijn er door de corona-ervaringen nog minder flexplekken gecreëerd. Het is zeker de bedoeling dat alle medewerkers minimaal tweemaal per week naar kantoor komen. De flexfactor is 0,5 ten opzichte van het aantal fte's. Allart ziet geen 'handdoekje leggen' gedrag en is blij hoe de ingebruikname van het nieuwe clubhuis verloopt. HDI heeft geïnvesteerd in een open fris, groen gezond en duurzaam pand voor haar medewerkers en klanten.

Een ander voordeel van thuiswerken in coronatijd is dat alle tijd genomen kon worden om zonder tijdsdruk een mooi en goed kantoor neer te zetten en in te richten. Allart sluit zich hier volmondig bij aan: "Zeker met de lange levertijden van bepaalde materialen door corona is het plezierig dat monteurs tijd en gelegenheid kregen om perfect werk te leveren." Ook het printgedrag van de medewerkers is veranderd door het thuiswerken. Mensen zijn gewend aan digitaal werken. Er staat nu maar een fractie van het oorspronkelijke aantal printers naast de serverruimte. Prachtige voordelen uit een nare coronaperiode.

Inmiddels is Bert al diverse malen bedankt door collega's dat het clubhuis zo mooi geworden is en een fijne omgeving is om in te werken. "Dat is gaaf. Daar doe je het voor. Blij gezichten van collega's, die trots zijn op ons nieuwe clubhuis. Hier willen we graag in het laatste kwartaal van 2021 zoveel mogelijk distributiepartners ontmoeten."

'WE'RE OPEN'

Klanten, ondernemers, makelaars en tussenpersonen zijn van harte welkom om het nieuwe clubhuis aan de Blaak te bekijken. De klantgesprekken vinden niet meer achter gesloten deuren plaats, maar in de open ruimtes. 'We're open' klopt in alle facetten.

Het nieuwe kantoorpand sluit uitstekend aan bij het nieuwe werken, samenwerken en benadering van de markt: samen, open en met zorg voor elkaar. De deur staat open en iedereen is welkom. HDI is klaar voor het *renewalseizoen*!

Afdelingen zijn er niet meer



Oprichting Stichting Project Nest: een moedige stap van de branchegenoten Ricky Mahabier, Aart-Jan Slingerland en Sandra Nooyen

Van vaste baan naar zelfredzaamheid voor inwoners Nepal

De initiatiefnemer van Stichting Project NEST is Ricky Mahabier. Tijdens een vakantie reis kwam hij in arme delen van Nepal en India en werd geraakt door het lot van de bewoners. Hij raakte geïnspireerd en gedreven om de omstandigheden voor de kansarme gezinnen en kinderen uit afgelegen gebieden te verbeteren. Na 15 jaar voor Meeûs/Aon gewerkt te hebben heeft Ricky in 2018 besloten zijn hart te volgen en zijn baan op te zeggen. Hij woont wisselend in Nederland en in Nepal om op locatie alle projecten van dichtbij te monitoren. Ricky is voorzitter van de Stichting Project Nest en oprichter van BeyondJobs, een werving- en selectiebedrijf gericht op de verzekeringsbranche. Een deel van de winst wordt gebruikt om mensen in zowel India als Nepal lokaal te ondersteunen. Aart-Jan Slingerland, directeur en mede-eigenaar van Top Expertise, is vanaf 2019 als architect en bouwkundig ingenieur bij de projecten betrokken en is secretaris van de stichting. Sandra Nooyen, accountmanager Business information bij Coface Kredietverzekeringen, is ambassadeur van de stichting en neemt onder andere de zichtbaarheid op social media voor haar rekening. In onderstaand interview vertellen Ricky, Aart-Jan en Sandra over hun indrukwekkende en bijzondere ervaringen.

Ricky heeft er altijd van gedroomd om mensen in afgelegen gebieden te helpen, voornamelijk kinderen in nood. Met zijn achtergrond als strategie- en innovatiemanager probeert hij mensen uit te dagen om met passie anders te denken en creatief te zijn. Na elke reis terug in Nederland groeide het gevoel van Ricky, dat hij de kansarme inwoners wilde helpen. "Terug in Nederland vroeg ik me af, waar we ons druk om maken. Daar zijn kinderen die in armoede sterven of weggetrokken worden van hun ouders."

Nadat Ricky in 2018 zijn baan had opgezegd is hij voor onbepaalde tijd vertrokken naar Nepal en India. In Westerse beleving is Nepal een klein land met 30 miljoen inwoners, maar van de 10 hoogste bergen ter wereld bevinden zich er 8 in Nepal. Vanuit zijn van modder gemaakte huis heeft Ricky met eigen spaargeld diverse projecten opgezet, zoals een wifi bedrijf, een restaurant en een kleermakerij. "Na een paar maanden dacht ik als ik zo doorga met mijn spaargeld er doorheen te draaien, word ik zelf een project. Dit moet anders."

DROMEN DURVEN DOEN

Na terugkomst in 2019 spreekt Ricky met Aart-Jan, die besluit om mee te gaan naar Nepal en India als architect en ingenieur om tekeningen en begrotingen te maken van de projecten. "Ik was nog nooit verder dan Europa gekomen. Een cultuurschok: wonen in een hutje dat op instorten staat, geen gezondheidszorg en elke dag hopen dat er iets te eten is. Er zijn kinderen in de bergen die niet weten hoe ze heten en hoe oud ze zijn. De bewoners van afgelegen berggebieden hebben zelfs geen kleding om zich te beschermen tegen de extreme kou. Ik voelde dat ik hier onderdeel van uit wilde maken en meer wilde doen dan alleen tekeningen maken."

In 2020 toen Teus de Mik erbij kwam is de Stichting Project Nest opgericht. Teus heeft bijna 35 jaar bij financiële instellingen gewerkt en als laatste in de functie van financieel directeur en zijn opgedane kennis en ervaring zet hij nu in als penningmeester voor de stichting. Armoedebestrijding heeft hem altijd al bezig gehouden.



De drie verzekeringsprofessionals achter de Stichting Project Nest: v.l.n.r. Aart-Jan Slingerland, Sandra Nooyen en Ricky Mahabier: "Ervaar wat het geven van hulp in welke vorm dan ook voor jou doet."

Ricky benadrukt dat de stichting zorgvuldig omgaat met alle donaties en steun die donateurs aanbieden. Naast het vier-ogen principe door het bestuur in Nederland, houden in Nepal toezichthouders de donaties en financiële transacties in de gaten. De bestuurders ontvangen geen beloning noch onkosten voor hun werkzaamheden. "Wij kunnen voor onszelf zorgen. Bij ons worden de donaties ten behoeve van de projecten gebruikt."

Eind december 2020 is de Nederlandse Stichting Project Nest live gegaan met een website en startte de officiële fundraising. Teus heeft veel werk verricht om een bankrekening te kunnen openen in Nepal. "Banken behandelen dergelijke aanvragen alsof ze te maken hebben met criminelen. Dit heeft voor- en nadelen. Zo worden wij als stichting ook bij ieder transactie gecontroleerd door de Nepalese overheid." Ook het verkrijgen van de ANBI status (Algemeen Nut Beogende Instelling)



Afgelegen dorp in Nepal.

was niet makkelijk. Het is ontzettend moeilijk om een goede doelen stichting op te richten. Aan de andere kant wordt hierdoor misbruik voorkomen. "Zonder de ervaring en inzet van onze penningmeester Teus zou het ons niet gelukt zijn om de stichting op te richten", bekent Ricky.

IEDEREEN VERDIENT EEN VEILIG 'NEST'

De oorzaak van de meeste armoedeproblemen komt voornamelijk door vier hoofdoorzaken: natuurrampen, burgeroorlogen, gebrek aan educatie en bewustzijn over gezondheid. Aan de eerste twee oorzaken kunnen we niet veel doen, aldus de geïnterviewden. Door gebrek aan bewustzijn met betrekking tot hygiëne en gezondheid raken arme mensen ziek en door de afstanden naar de ziekenhuizen sterven onnodig mensen. Ook ontstaan er schulden door onder andere ziekenhuisrekeningen. Aart-Jan vult aan: "Er zijn gezinnen in Nepal die hun huis en grond als onderpand geven om in het ziekenhuis behandeld te kunnen worden en zijn als gevolg hiervan de rest van hun leven failliet of overlijden en laten hun gezin achter met schulden die niet afbetaald kunnen worden." Door gebrek aan educatie heerst er werkloosheid en mede daardoor extreme structurele armoede, vooral bij de mensen uit afgelegen gebieden. Dit komt mede doordat ze nooit de kans hebben gekregen om een fatsoenlijke opleiding te volgen of een vaardigheid te leren. Met het specifieke opleidings- en vaardigheidstrainingsprogramma geeft stichting Project Nest jonge werkloze mensen een betere kans op de arbeidsmarkt, zodat ze voor zichzelf en hun gezin kunnen zorgen. "We verzorgen trainingen voor bijvoorbeeld elektriciens, loodgieter, lasser, timmerman, metselaar, (brom)fietsenmaker, kleermaker, chauffeur, meubelmaker, kok en bakker." Vergeet niet wat de leerplicht meer dan 100 jaar geleden voor de kinderen in Nederland heeft betekend. Ook de kinderen in Nepal hebben recht op een beter leven.

Ricky heeft bewust voor 'project' en 'nest' gekozen in de naam van de stichting. "Elke gebeurtenis in het leven is net als een project, het overkomt je, je raakt erbij betrokken of het wordt een deel van je leven. Hoe dan ook, je moet er met de middelen waarover je beschikt het beste van maken. 'Nest' is gekozen, omdat het nest de plek is waar je je veilig voelt vanaf de dag dat je geboren wordt. Het is je 'thuis'. Ik heb kinderen gered uit handen van kinderhandelaren en naar een veilige omgeving gebracht. Wij bieden hen bescherming voor een periode die noodzakelijk is en monitoren hoe het gaat als zij weer voor zichzelf kunnen zorgen."

ZELFREDZAAMHEID CREËREN

De missie van stichting Project Nest is om zelfredzaamheid van gezinnen te bevorderen en hen bescherming, educatie en gezondheid te bieden. Aart-Jan vult aan: "als je in de put zit, heb je iemand nodig die een touw gooit om je eruit te halen. Wij zorgen voor deze basis en stimuleren bewoners om zelf zaken voortvarend op te pakken, zodat onze stichting zo snel mogelijk overbodig wordt. Dat is ons streven. We geven geen geld, maar bieden de mensen handvatten om voor zichzelf te zorgen. We sturen dus geen bouwvakkers uit Nederland, maar begeleiden de plaatselijke bewoners met respect voor hun gewoontes en gebruiken."

OM DOELEN TE BEREIKEN HEB JE NIET MEER DAN DRIE BASIS ELEMENTEN NODIG

Het logo van stichting Project Nest bestaat uit de drie primaire kleuren waarmee je alle kleuren kunt maken. Het bewijst dat je niet veel nodig hebt om iets moois te creëren. Dat is de filosofie van stichting Project Nest. "Je hebt niet veel nodig om doelen te behalen, zolang je de juiste elementen met elkaar mixt."



Kinderen op school zonder schoolbanken.



Kinderen met nieuwe schoolbanken.



Aart-Jan bij onze School met kinderen.

Rood staat voor gezondheid: bewustwording, preventie en basisbehandeling. "Mensen worden onnodig ziek omdat ze niet weten hoe ze een wond moeten verzorgen." Geel staat voor basiseducatie, vaardigheden en trainingen. Blauw staat voor huisvesting, kleding, veiligheid en hulp bij calamiteiten. Op deze drie onderdelen richt de stichting zich. "Wij kiezen bewust niet voor het rondpompen van geld maar creëren en bevorderen duurzame zelfredzaamheid van de plaatselijke bevolking", benadrukt Ricky nogmaals.

AMBASSADEURS

De stichting Project Nest bestaat naast de voorzitter, secretaris en penningmeester uit negen ambassadeurs waarvan de jongste 18 jaar is en de oudste 80. De gepassioneerde ambassadeurs zetten zich elk op hun eigen wijze in voor een betere en meer duurzame toekomst voor kansarme mensen in Nepal en India.

Sandra is een van de eerste ambassadeurs. "De werkwijze en aanpak van stichting Project Nest spreekt me aan. Het bestrijdt geen symptomen, maar pakt de oorzaak bij de kern aan. Project Nest maakt zichtbaar wat voor een verschil jouw donatie heeft gemaakt. Met een relatief klein bedrag (€ 10) kun je iemand toekomst geven. De contrasten zijn bizar. Voor jouw kop koffie met een broodje op het station, kan een kind een 2 weken naar school. Voor € 1.000 kan een gezin een huis bouwen. Door de terugkoppeling met films en foto's vanuit Nepal zie je 'jouw' huis voor een gezin gebouwd worden. Tastbaar. Ik wil andere young professionals inspireren om ook iets voor een ander te doen. Zoals het spreekwoord zegt: "wie goed doet, wie goed ontmoet."

INDRUKWEKKEND EN EMOTIONEEL

Een van de eerste projecten waren 80 schoolbanken voor 500 kinderen. Deze schoolbanken zijn lokaal gemaakt. Voor de schoolbanken was € 5.000 nodig en Aart-Jan had toegezegd om bij te dragen als er onvol-



Wat we bereiken met educatie.

doende donaties binnen kwamen. Hij zou het restant aanvullen. "Voor mij is dat ook veel geld. Je kunt er een mooie vakantie van houden, maar toen ik de opnames van Ricky zag hoe de bewoners zelf aan het lassen, snijden en verven waren, brak ik. Dat is onbetaalbaar en geeft veel meer voldoening dan een week aan een zwembad. De volgende generatie kan zo al een ander leven leiden."

"In Nepal werd ik uitgenodigd bij een familie om te komen eten. Zij hadden voor een weeksalaris een fles cola gekocht. Zo bijzonder dat mensen die je niet kent een weeksalaris aan jou besteden. Hoe arm ze ook zijn zij willen geven en delen. Hoe liefdevol mensen met elkaar omgaan, dat heeft me enorm geïnspireerd en laat zien hoe iedereen op deze aarde met elkaar zou moeten omgaan."

Ricky vertelt dat hij veel plezier had toen er voor het eerst een auto in het dorp kwam en bewoners de auto gras wilden geven om te grazen. Aart-Jan vult aan dat hij gelukkig wordt van de blijde gezichten van de kinderen waarvoor hij lolly's en bellenblazen gekocht had. "Echt ongelooflijk bijzonder hoe blij deze kinderen zijn met een lolly en een bellenblaas. Zulke blijde gezichten zijn onbetaalbaar."

ROADMAP

Het bestuur heeft een roadmap met 13 projecten voor 2021 en 2022 opgesteld. Het zijn duidelijk afgebakende projecten die zijn ingedeeld naar prioriteit, waarvan ondertussen alweer twee projecten zijn gerealiseerd. Een kinderkuis voor 25 kinderen van € 33.500 dat tot stand is gekomen en daarmee samenhangend de inboedel van € 13.000 beide projecten met (eenmalige) donaties. Noodsituaties die zich kunnen voordoen zijn apart gebudgetteerd. "Wij willen absoluut niet onze westerse mentaliteit opleggen en laten de inwoners in hun waarde. We helpen hen om op eigen kracht te kunnen leven."

LOKALE ECONOMIE BEVORDEREN

Door het lokaal aanschaffen van goederen wordt de lokale economie bevorderd. Denk aan: schoolbenodigdheden, zoals schrijfgerei, schriften, maar ook inventaris, rolstoelen, voedsel, medische- en hygiëne-pakketten en gereedschap. Behalve dat deze goederen in India en Nepal goedkoper zijn, zijn de transportkosten vanuit Nederland erg hoog. "Vervoer van deze producten uit Nederland is niet te betalen. Beter is dat de inwoners deze benodigdheden ter plekke zelf maken", vult Aart-Jan aan.



Lokale mensen die helpen om het nieuwe kinderkuis te bouwen.



Project- Ingestort huis van een oud koppel.



Project- Nieuw huis voor het oude koppel waarvan het huis was ingestort.

COLLEGA'S UIT DE VERZEKERINGSBRANCHE

Medewerkers van makelaars, verzekeraars en expertisebureaus steunen de stichting al. Dit inspireert anderen. Hiermee laat de verzekeringsbranche zien dat zij vanuit een maatschappelijk oogpunt hun verantwoordelijkheid oppakken. Je kunt binnen jouw bedrijf stichting Project Nest alleen of collectief met een groep collega's steunen. "Voor € 10,- per maand help je een kind in Nepal aan eten en onderdak. Zo maak je impact."

Onze eerste sponsor was natuurlijk Top Expertise en ook de tussenpersoon, Koudstaal Vastgoed en Assurantiën uit Schoonhoven is sponsor geworden. De eerste grote sponsor vanuit de verzekeringsbranche was Stichting Happy Child. Met dank aan Happy Child konden we een aanvang maken met de bouw van het Kinderhuis. Ricky vertelt dat hij het gesprekken afgerond heeft met Paul Möller, *head of Communications* en Marco Guijt, *Manager Commercial Lines Claims*, beiden van Allianz Benelux. "Allianz wordt ook een van onze sponsors. Met zulke sponsors zijn we super blij. Dat helpt zeker mee aan de bekendheid van onze stichting en ik hoop dat nog vele grote en kleine namen zullen volgen. De stichting is pas één jaar operationeel en samen met de lokale bewoners bouwen we nu al een kinderhuis. Prachtig om te zien hoe de kinderen uit diverse kasten met elkaar omgaan en op schoolbanken zitten in plaats van op de grond in een grot."

VOLGERS EN DONATEURS

Enthousiast geworden door de ervaringen van Ricky en Aart-Jan? "Je kunt stichting Project Nest op diverse manieren steunen. Natuurlijk door te doneren voor een van de projecten. Voor de operationele kosten van het kinderhuis is een maandelijkse donatie van € 3.900 nodig en voor het onderwijs aan de kinderen maandelijkse een donatie van

€ 1.120. Hiervoor zijn we nog op zoek naar donateurs/sponsors." De ambitieuze plannen van het bestuur om alle 13 projecten eind 2022 gerealiseerd te hebben, kun je natuurlijk ook steunen. "Het gaat ons lukken. Iedereen reageert enthousiast als we ons verhaal vertellen. Heel bijzonder om te ervaren. Ik heb er alle vertrouwen in."

JOUW EXPERTISE EN NETWERK

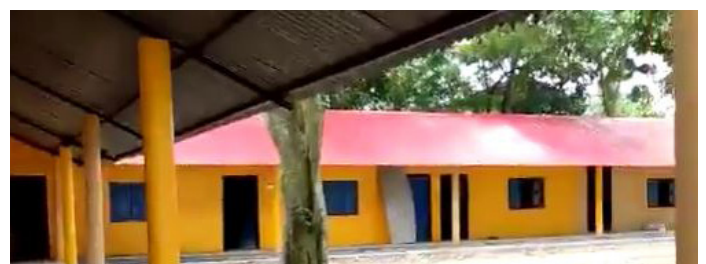
De stichting heeft naast gelddonaties ook behoefte aan kennis en vaardigheden. Je kunt helpen door je eigen expertise in te zetten of iemand binnen je eigen netwerk te benaderen die stichting Project Nest met kennis kan helpen bij een van de projecten. "Tijd en energie is ook een mooie investering."

Sandra is nog nooit in India of Nepal geweest. Dit staat op haar verlanglijstje. "Het zelf ervaren van sfeer, mensen, cultuur en het met eigen ogen waarnemen wat we realiseren ter plaatse, wil ik meemaken." Ricky, Sandra, Aart-Jan en alle andere vrijwilligers van de stichting Project Nest zijn pas tevreden als zij de verzekeringsbranche hebben kunnen inspireren om een (financiële) bijdrage te leveren. "Wanneer je geeft, komt het terug. Westerlingen zijn door materialisme beperkter geworden in ruimdenkendheid. De Nepalese bevolking leeft spiritueel ruimer. Ervaar wat het geven van hulp in welke vorm dan ook voor je doet."

Meer weten over Stichting Project Nest? Ga dan naar www.projectnest.org of doneer via de QR-code. Heb je vragen? Neem gerust contact op met Ricky, Aart-Jan of Sandra. ■



Oud gebouw te verbouwen naar nieuw kinderhuis



Nieuw kinderhuis bijna klaar

Sanne Vehof nieuwe voorzitter NIVRE Start over primaire doelen:

Beroep van schade-expert meer onder de aandacht brengen van aankomend talent en meer bekendheid geven aan het NIVRE-label

NIVRE Start (voorheen Jong NIVRE), dat zich richt op de verbinding tussen nieuw talent in de expertisebranche en het NIVRE, heeft sinds 20 juli jl. een nieuwe voorzitter in de persoon van Sanne Vehof, in het dagelijks leven werkzaam bij Sedgwick. In onderstaand artikel stelt zij zich nader voor en geeft zij aan wat haar en haar medebestuurders drijft. "Het doel van NIVRE Start is enerzijds het mooie en boeiende vak van schade-expert meer onder de aandacht te brengen van aankomend talent, potentiële, toekomstige collega's onder zowel de young professionals als zij-instromers uit andere bedrijfstakken. En anderzijds bij beginnende schade-experts meer bekendheid te geven aan waar het NIVRE voor staat en voor hen kan betekenen. Aan beide zaken willen wij graag ons steentje bijdragen."

De 34-jarige Sanne, die rechten heeft gestudeerd aan de Universiteit van Leiden, is sinds 2014 werkzaam in het schaderegelingsvak, aanvankelijk bij een verzekeraar, later bij een makelaar en sinds twee jaar als schade-expert. Zij begon zeven jaar geleden bij Achmea, waar zijn bijna vier jaar werkzaam is geweest: aanvankelijk als Schadebehandelaar Brand Technisch Zakelijk en later als Schadebehandelaar Technische Verzekeringen. Daarna maakte zij de overstap naar JLT Nederland, waar zij gedurende twee jaar de functie van Partner Claims vervulde. Sinds september 2019 is zij in dienst bij Sedgwick waar zij actief is als Expert Productaansprakelijkheid & Recall. Sinds april jl. fungeert zij tevens als Practice Leader ATV, waarbij zij verantwoordelijk is voor de kwaliteit en groei op deze vakgebieden.

Zij is in de loop der jaren verknocht geraakt aan het schaderegelingsmetier en met name aan het vak van schade-expert. "Persoonlijk vind ik dat we het mooiste beroep hebben dat er is. Het is afwisselend - geen dag en schade is hetzelfde - en bovendien buitengewoon boeiend en interessant. In werk vooral in het zakelijk segment, kom door mijn werk bij veel bedrijven over de vloer en krijg zo een prachtige, brede kijk in de keuren van veel ondernemingen en bedrijfstakken. Bovendien kun je ondernemers na een schadegebeurtenis met raad en daad bijstaan en zo nodig op weg helpen. Dat geeft een extra dimensie aan ons werk."

NIVRE

Houden van je werk en vak is één, kiezen voor een bestuursfunctie gaat verder. Hoe ben je bij het bestuur van NIVRE Start terecht gekomen?

Sanne: "Ik kende als schade-expert het NIVRE natuurlijk wel, mede door de opleidingen en de PE-sessies die experts moeten volgen, maar daarbij bleef het aanvankelijk wel. Op een gegeven moment werd ik door een collega die mij goed kende gevraagd of een bestuursfunctie niet iets voor mij was. Dan ga je daarover nadenken en praten met collega's en uiteindelijk heb ik besloten om me breder in te zetten voor mijn vak en beroepsgroep."



Sanne Vehof: "Het doel van NIVRE Start is enerzijds het mooie en boeiende vak van schade-expert meer onder de aandacht te brengen van aankomend talent, potentiële, toekomstige collega's onder zowel de young professionals als zij-instromers uit andere bedrijfstakken. En anderzijds bij beginnende schade-experts meer bekendheid te geven aan waar het NIVRE voor staat en voor hen kan betekenen."

De rest is geschiedenis. Sanne is sinds mei 2020 aangesloten bij NIVRE Start en is op 20 juli jl. haar Sedgwick-collega Didi Redegeld, voorzitter van het eerste uur, opgevolgd "Een hele eer, want NIVRE is natuurlijk dé representant van de expertisebranche, maar ook een hele uitdaging, want er is best het nodige te doen."



Persoonlijk vind ik dat we het mooiste beroep hebben dat er is

MISSIE

Zoals reeds aangegeven in de intro van dit artikel vormen twee zaken dé speerpunten in de missie en activiteiten van NIVRE Start: het beroep van NIVRE schade-expert meer onder de aandacht brengen bij aankomend talent, en meer bekendheid geven aan het NIVRE-label.

Wat valt daar zoal onder? Sanne antwoordt: "Een recent onderzoek heeft uitgewezen dat er in ons land voor het eerst sinds vele jaren meer vacatures dan werklozen zijn. Het vinden van voldoende goed gekwalificeerde medewerkers is uit oogpunt van continuïteit voor alle werkgevers van levensbelang. Dat geldt voor alle bedrijfstakken. Ook de expertisebranche heeft daarmee te maken, zeker naar de toekomst toe. Daartoe is het zaak dat de aantrekkelijkheid van het beroep van schade-expert nadrukkelijk(er) onder de aandacht van de doelgroepen te brengen. Onbekend maakt immers onbeminde. Daarbij moet zowel gedacht worden aan schoolverlaters, HBO-ers en andere *young professionals* als aan talentvolle kandidaten die reeds werkervaring hebben opgedaan in een andere bedrijfstak en die beiden vervolgens door de branche zelf worden opgeleid tot ervaren schade-experts en ingeschreven in het NIVRE-Register"

Het tweede speerpunt is wat NIVRE op de eigen website omschrijft als 'meer bekendheid geven aan het NIVRE-label'. Sanne licht toe: "Beginnende schade-experts weten vaak niet waar het NIVRE precies voor staat en wat de organisatie zoal kan bieden aan opleidings- en andere mogelijkheden en diensten. Als NIVRE Start staan we nu eenmaal wat dichterbij deze groep, zijn meer benaderbaar en kunnen daarbij als aanspreekpunt fungeren. Ook organiseren we recentelijk kennis- en ontmoetingsbijeenkomsten, waarbij we het gesprek met elkaar aan en kennis en ervaringen met elkaar uitwisselen."

Zo heeft NIVRE Start recentelijk haar eerste fysieke *Meet & Greet* sinds bijna anderhalf jaar georganiseerd. Directeur Susan Mogony heeft daarbij onder meer het NIVRE-project 'Samen naar de Toekomst' toegelicht en zijn de uitgangspunten met elkaar in een informele setting besproken. "Al met al een nuttige en leerzame bijeenkomst", aldus Sanne, volgens wie NIVRE Start op tal van punten ook een adviesfunctie heeft richting het algemeen bestuur. "Met het oog hierop zijn wij als bestuur er heel blij mee dat wij in de persoon van Joost Groot een representant hebben in het NIVRE-bestuur. Hij krijgt de nieuwe portefeuille communicatie."

Wat kunnen en mogen de deelnemers aan NIVRE Start de komende tijd van jullie verwachten? Sanne: "We vormen met elkaar een ambitieuze groep, die enthousiast aan de slag is gegaan om onze doelen te verwezenlijken. Zo hebben we recentelijk in een gesprek met het NIVRE-be-

stuur onze plannen gepresenteerd, die overigens nauw aansluiten bij de inhoud van de dit jaar gepresenteerde toekomstvisie getiteld 'Samen naar de toekomst'. Om de zichtbaarheid van experts en de bekendheid van ons mooie vak te vergroten denken we onder meer aan het geven van lezingen op middelbare en HBO-scholen en aan het mogelijk maken van snuffelstages."

Zij vervolgt: "Daarnaast gaan we alles in het werk stellen maken om zo goed mogelijk bereik- en benaderbaar te zijn voor aspirant-leden voor vragen en andere informatie over wat NIVRE zoal voor hen kan betekenen. Met het oog daarop krijgen we onder meer een eigen pagina op de website van het NIVRE. Om het volgen van de NIVRE-opleiding voor zowel experts als hun werkgevers te stimuleren zijn wij er een voorstander van om een korting van 1000 euro op de opleidingskosten aan te bieden wanneer aspirant-leden binnen drie jaar de opleiding tot Register-Expert voltooien."

Tot slot, wanneer ben jij tevreden als voorzitter? Sanne hoeft daarover niet lang na te denken. "Wanneer aspirant-ingeschrevenen ons als NIVRE Start daadwerkelijk weten te vinden, bij hen meer bekend is wat het NIVRE zoals doet en waarvoor de organisatie staat en wanneer het vak van schade-experts daadwerkelijk zicht- en tastbaar aan bekendheid heeft gewonnen. Anders gezegd, we zijn als bestuur van NIVRE Start pas tevreden als zowel onze 'Start'-leden als het NIVRE-bestuur tevreden is over onze inspanningen." ■

Bestuur NIVRE Start is representatieve afspiegeling van de organisatie

NIVRE Start heeft sinds medio dit jaar een nieuw bestuur dat bestaat uit zes vertegenwoordigers, werkzaam in verschillende branches. Daarmee vormen de zes een goede, representatieve afspiegeling van de ingeschrevenen in het NIVRE-Register van de ingeschrevenen in het NIVRE-Register.

De zes bestuursleden zijn:

Sanne Vehof	Aansprakelijkheid Technische Varia / Voorzitter (Sedgwick)
Maarten Schaap	Aansprakelijkheid-Technische Varia (Vanderwal & Joosten)
Joost Groot	Personenschade (Letselschade.com)
Ferry Kassir	Brand (Woodgate & Clark)
Jasper Simons	Agrarisch (Reijneveld Agrarische Expertise)
Naomi Jansen	Personenschade (Oak Advocaten)