

RISK & BUSINESS

VAKBLAD VOOR RISICOMANAGEMENT EN -FINANCIERING

In deze uitgave

- 2.** Howden wil komende jaren in ons land uitgroeien tot *all service broker* en Top-20 speler
- 5.** Risk Frontiers Global 2021: Riskmanagers melden verslechterde relaties met makelaars en verzekeraars



- 7.** Marijke Lohman (WIJ Advocaten) licht uitkomsten toe van wereldwijd GILC-onderzoek naar D&O-markt
- 10.** Aon's Global Risk Management Survey 2021: Nederlandse ondernemingen zien andere risico's als belangrijkste dan wereldwijd
- 14.** Jan Theuns leidt nieuwe vestiging Woodgate & Clark in Rotterdam
- 16.** MarshBerry International: Hoeveelheid opties voor intermediair bij consolidatieslag vertroebelen zicht



- 18.** SAR: Een nieuwe generatie RMiA's
- 19.** Drie jonge RMiA's over het RMiA-schap als verrijking voor het assuratievak: Angela Pieneman, Femke Schuurman en Rick Kooij
- 22.** Interview Alain Wijnants (AXA XL): Meer samenwerking wenselijk tussen alle actoren om Top-3 wereldwijde risico's het hoofd te kunnen bieden
- 26.** Nynke Bouwer, advocaat, doctor en Legal Woman of the Year, over 'Cyberisico's'

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



- 29.** Marsh Financial Lines-rapport: Schadeclaims voor financiële risico's gedomineerd door beroeps- en bestuurdersaansprakelijkheid
- 33.** EMN's transportspecialisten Arie den Toom en Matthias de Ruiter over de trends bij ladingdiefstallen
- 36.** Volmachtmarkt krimpt in 2021 licht in
- 38.** NIVRE-directeur Susan Mogony over eerste maanden in expertisebranche: "We hebben verwachtingen gewekt en die moeten we nu gaan waarmaken"

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



- 40.** Martin de Haan en Frank Emmerig (Branchegroep Persoonschade): Nieuwe Leergang Persoonschade verhoogt de kwaliteit door hogere eisen aan toekomstige NIVRE Expert

Jan van Stigt Thans



Het was me het jaartje wel en ook 2022 zal niet veel anders zijn

2021 was andermaal in meerdere opzichten een bijzonder jaar voor onze bedrijfstak. Een jaar dat opnieuw werd gedomineerd door corona maar dat had net als in het eerste 'coronajaar' geen enkele impact op het vele vaknieuws. Een jaar waarin de harde markt voor het derde jaar in successie van zich deed spreken, zij het wellicht in mindere mate dan in de jaren ervoor, maar waarin van de voorgenomen tijdige communicatie en samenwerking tussen betrokken partijen minder sprake was dan vooraf was gehoopt. Een jaar ook waarin de talrijke transfers en fusies en overnames aan de orde van de dag waren en waarin ook het vele andere nieuws mij als journalist veelvuldig 'van de straat' hield. Met opnieuw een recordaantal bezoekers tot gevolg: ruim 472.000(!)

Voor de lezers van Risk & Business ging de strijd om 'hét vaknieuws van het jaar' tussen het afblazen van de fusie Aon/WTW en de gevangenisstraf die de rechtbank Midden-Nederland heeft opgelegd aan een contra-expert. Voor mij was dé vakgebeurtenis van het jaar echter het NARIM Congres, omdat toen voor het eerst in anderhalf jaar de gehele markt weer bijeenkwam. Het bleek achteraf ook meteen helaas de laatste keer dat jaar dat dit op deze schaal kon plaatsvinden. Desalniettemin blijft het een prestatie van jewelste van de medewerkers in verzekerings-, schaderegelings- en de riskmanagementbranche dat ondanks de coronabeperkingen de output van hun werkzaamheden daar niet of nauwelijks onder heeft geleden.

Je hoeft geen glazen bol te hebben om te stellen dat 2022 andermaal een (vak)nieuwswaardig jaar zal worden. De eerste weken zijn daar een voorbode van. Ook dit jaar zal de transfercarroussel ongetwijfeld weer op volle toeren draaien. En zal de consolidatiegolf met name in intermediairs- en volmachtland zich, waarschijnlijk zelfs in versterkte vorm, voortzetten. Daarnaast kijk ik met belangstelling uit hoe de zakelijke verzekeringssector dit jaar omgaat met de 'harde markt' en de nieuwe en andere grote risico's waarvoor bedrijven zich gesteld zien. En naar de ontwikkelingen van ambitieuze bedrijven als Howden, Everest, Ecclesian, DUPI en Rabo Assurantie Makelaardij en de meerdere nieuwkomers die zich ook dit jaar zullen aandienen. Kortom, ook in 2022 *never a dull moment*.



**Makelaar staat met nieuw managementteam onder leiding van nieuwe CEO
Jeroen Everling aan vooravond van een gigantische transformatie**

Howden wil komende jaren in ons land uitgroeien tot all service broker en Top-20 speler

In 2013 startte Howden Insurance Brokers in ons land met een primaire focus op marine-business. In acht jaar tijd heeft de makelaar zich op de Nederlandse verzekeringsmarkt ontwikkeld tot een multi branche Top-100 speler (plek 64) met ca. 50 miljoen aan premie, die inmiddels zo'n 30% van de inkomsten uit non-marine haalt. Maar daarbij zal het zeker niet blijven, zo wordt duidelijk uit een interview met de nieuwe CEO Corporate Jeroen Everling en de CEO Marine / Specialty Jan Oosterom. Sterker nog, de lat wordt voor de komende jaren beduidend hoger gelegd. "We willen binnen drie jaar een verveelvoudiging van de huidige omzet realiseren en uitgroeien tot een all service broker, een Top-20 speler in zowel de top-, midden- als MKB-markt en marktleider in bepaalde marktsegmenten", aldus beide directeurs, die samen met Ronald Harms, Martin Besemer en de eveneens onlangs gestarte Dolf Balink het nieuwe managementteam vormen. Kortom, markt opgelet! Howden is coming.

De zeer ambitieuze groei- en expansieplannen van het Nederlandse makelaarsbedrijf sluiten naadloos aan bij die van het moederbedrijf, dat 28 jaar geleden door David Howden in Engeland met drie man werd gestart en inmiddels wereldwijd is gegroeid tot een makelaarsbedrijf met 9.000 medewerkers en een omzet van £ 2 miljard. Howden wil uitgroeien tot het grootste niet-Amerikaanse makelaarsbedrijf in de wereld en heeft zijn expansievizier onder meer op Europa gericht.

Het afgelopen jaar zijn op het Europese vasteland daartoe reeds enkele acquisities verricht (o.m. in België, Noorwegen, Spanje en Zwitserland) en enkele kantoren geopend (o.m. in Estland, Zwitserland en Italië). Ook voor het komend jaar staan openingen en overnames in de planning en wordt in alle landen gewerkt aan een verdere omzetgroei, zowel autonoom als via acquisities. Met het oog hierop heeft Howden eerder dit jaar voor het eerst in haar geschiedenis een CEO aangesteld voor Europa in de persoon van Luigi Sturani en Enrico Nanni als CCO (*Chief Commercial Officer*), die beiden afkomstig zijn van Aon. Zij hebben eerder aangegeven de Nederlandse verzekeringsmarkt als een buitengewoon interessante te zien met veel groeipotentieel, zowel autonoom als via acquisities. Dolf Balink zal zich met name richten op het laten groeien van de *broking teams* en in samenwerking met Jeroen zich richten op de beoogde acquisities.

ENTHOUSIAST EN DYNAMISCH

Het zal niemand verbazen dat de leiding van het Nederlandse bedrijf daar hetzelfde over denkt. In het karakteristieke kantoorpand aan de Veerhaven in het Rotterdamse Scheepvaartkwartier – ooit één van de verzekeringsbolwerken van de Maasstad- spreken we met de net een week eerder aan de slag gegane Everling en de van meet af aan bij Howden in Nederland betrokken Oosterom. Een gesprek met twee



Het nieuwe managementteam bijeen: v.l.n.r. Ronald Harms, Jan Oosterom, Dolf Balink, Martin Besemer en Jeroen Everling.

brancheprofessionals bij wie de werkvreugde, dynamiek en het enthousiasme er vanaf spat.

Eerder dit jaar werd de verzekeringsmarkt verrast door het bericht over Jeroen's overstap van Willis Towers Watson naar Howden. Hij licht zijn keuze als volgt toe: "Na bijna 25 jaar in deze verzekeringsmarkt is dit voor mij een nieuw, verfrissend begin en biedt mij binnen de momenteel zeer dynamische markt de kans om een bedrijf op en uit

te bouwen. Howden kenmerkt zich door een krachtige bedrijfscultuur, een duidelijke, ambitieuze maar reële groeistrategie, een ware ondernemersgeest, een kwalitatief hoogwaardige dienstverlening, klantgerichtheid en oog voor het menselijk aspect en talent. Wat mij daarnaast persoonlijk bijzonder aanspreekt is dat het moederbedrijf lokale directies de tijd en vrijheid geeft om te bouwen en je niet wekelijks moet rapporteren over de voortgang. Ik heb dan ook bijzonder veel zin in deze nieuwe job."

De Nederlandse verzekeringsmarkt is een buitengewoon interessante met veel groeipotentieel, zowel autonoom als via acquisities

Oosterom vult aan: "Kenmerkend voor Howden is dat het een *employee owned company* is. Er zijn geen externe geldschieters maar veel personeelsleden hebben aandelen in hun eigen bedrijf. Wij stimuleren dat omdat het bijdraagt aan een extra betrokkenheid. Inmiddels is ongeveer de helft van de aandelen in handen van het personeel. Niet voor niets luidt *People First* de bedrijfslogan. Onze mensen vormen ons belangrijkste bedrijfskapitaal en daarin investeren we dan ook volop. En zoals Jeroen reeds aangaf krijgen wij de tijd en ruimte om te werken aan onze meerjarige bedrijfsplannen, die een periode van zeven jaar omvatten, zoals we in alles een lange termijn-aanpak nastreven: in de relatie met onze klanten, medewerkers maar ook met de verzekeraars met wie wij samenwerken."

AMBITIEUZE TOEKOMSTSTRATEGIE

Wie Everling en Oosterom hoort praten kan niet anders concluderen dat Howden ook in ons land aan de vooravond van een enorme transitie staat. De plannen zijn dan ook buitengewoon ambitieus te noemen. "Maar wel realistisch en dus haalbaar", benadrukt de nieuwe CEO Corporate. "We willen in Nederland uitgroeien tot een *all service broker*, die zich met een veel uitgebreider diensten- en productenpalet – *marine, property, liability, construction, financial lines, credit risks en employee benefits* - de gehele markt wil gaan bedienen: van MKB tot multinationals. En in bepaalde, overigens nog niet benoemde marktsegmenten en bedrijfstakken willen we zelfs geleidelijk uitgroeien tot marktleider." Desgevraagd zegt hij zich niet een groeipercentage voor de komende drie jaar te willen wagen. "Ik kan wel zeggen dat deze substantieel zal zijn, een veelvoud van onze huidige omzet zal bedragen en dat wij bij de 20 grootste makelaarsbedrijven van ons land zullen staan", aldus Everling, volgens wie de grootste uitdaging zal zijn de nagestreefde expansie te realiseren met behoud van het menselijke en persoonlijke dat de bedrijfscultuur kenmerkt.

Oosterom vult vervolgens aan: "In acht jaar tijd hebben we in Nederland al een mooie groei gerealiseerd, nemen we inmiddels de 64e plek in de TOP-100 in en zijn we behalve in *marine* ook in andere branches actief.



Jan Oosterom: "Vreemd genoeg kunnen we zowel de kleinere als grotere risico's in de regel relatief goed onderbrengen, maar juist in het middensegment stuiten we geregeld op moeilijkheden doordat veel brandverzekeraars met verschillende minimum-premies werken."

Met dank aan onze dienstverlening en klant- en servicegerichte medewerkers. Service is ons businessmodel. Die groei willen we de komende jaren versterkt voortzetten: in alle branches, dus ook in de *marine*-markt. Daartoe zien we volop mogelijkheden en zullen we nog meer goede specialisten gaan aantrekken, een activiteit waarmee we ons overigens dit jaar al flink hebben beziggehouden. Zo hadden we begin dit jaar 22 medewerkers in dienst. Op 1 februari 2022 zijn dat er al 32 en daarbij zal het zeker niet blijven. Alleen al volgend jaar denken we ons personeelsbestand minimaal te verdubbelen"

Hoewel de eerste gedachten uitgaan naar autonome groei in alle branches sluiten beide directeurs acquisities zeker niet uit. Oosterom benadrukt dat Howden hierbij kieskeurig te werk zal gaan. "We zullen niet gaan kopen om te kopen. Een overname moet substantieel zijn, passen bij ons bedrijf en portefeuille en meerwaarde hebben", aldus de directeur, die benadrukt dat Howden ook niet doet aan koude acquisitie. Klanten komen uit zichzelf naar ons toe of via tevreden klanten."

MARKT VRAAGT EROM

Zit de markt op een nieuwe grote makelaar te wachten? Everling en Oosterom zijn ervan overtuigd dat dit inderdaad het geval is. "De markt vraagt er gewoonweg om. Vooral in het topsegment is er momenteel een grote behoefte aan een goed alternatief en extra keuzemogelijkheden. Zeker nu er al enkele jaren sprake is van een verhardende markt, de premies en eigen risico's omhoog gaan en verzekeraars zich kritischer en selectiever opstellen. Meerdere aanbieders stellen minder capaciteit beschikbaar of trekken zich helemaal terug uit bepaalde segmenten, wat de spoeling dunner maakt. Ons brede internationale netwerk is daarbij zeker een voordeel."

Wat willen zakelijke klanten vandaag de dag van hun verzekeringsmakelaar? Oosterom en Everling noemen een aantal zaken: "Een snelle goede dienstverlening, persoonlijke aandacht (geen nummer zijn), een faire, snelle schaderegeling en een businesspartner die met hen proactief meedenkt over de risico's die ze met hun onderneming lopen en met adequate adviezen en verzekeringsoplossingen komt om die risico's goed te kunnen managen", zegt eerstgenoemde.

Everling benadrukt dat Howden ruimschoots aan al die wensen tegemoet kan komen. "We willen onderscheidend zijn van de concurrentie, zowel qua service, riskmanagementadviezen, prijsstelling als schaderegeling. We staan door onze korte lijnen dicht bij onze klanten,

De grootste uitdaging zal zijn de nagestreefde expansie te realiseren met behoud van het menselijke en persoonlijke dat onze bedrijfscultuur kenmerkt

beschikken daartoe over louter kwalitatief hoogwaardige verzekerings-, schade- en risicospecialisten, die klant- en servicegerichtheid hoog in het vaandel hebben staan en hebben door onze volstrekte onafhankelijkheid de vrijheid en flexibiliteit om bedrijven te bedienen zoals de klant dat wil."

TRENDS

Wat zijn momenteel dé trends in de (groot)zakelijke markt. Niet vreemd dat Everling en Oosterom als eerste 'de harde markt' noemen. Zij spreken over het derde jaar van aanpassingen op rij, die in hun ogen in het algemeen wat minder fors en ingrijpend zijn dan in de beide jaren hiervoor: zowel wat de premie, dekkingsbeperkingen als gevraagde preventieve maatregelen betreft. "Mede door onze goede, meerjarige samenwerking met verzekeraars, kunnen we voor onze klanten doorgaans een passende oplossing vinden. Vooral voor sommige *property-risico's* lijkt het einde van de aanpassingen in zicht en zijn er in sommige gevallen bij de komende renewal al geen premie-aanpassingen meer", vult Oosterom aan, die wel wijst op een merkwaardige trend. "Vreemd genoeg kunnen we zowel de kleinere als grotere risico's in de regel relatief goed onderbrengen, maar juist in het middensegment stuiten we geregeld op moeilijkheden doordat veel brandverzekeraars met verschillende minimumpremies werken."

Everling noemt als andere trends de consolidatietrend in intermediair-land, die volgens hem de komende jaren zich versterkt zal voortzetten, en de *war of talent*. "In onze ogen vormen je medewerkers het voor- naamste onderscheidend vermogen ten opzichte van de concurrentie en daar zal de concurrentiestrijd zich vooral op toespelen." Oosterom is van mening dat Howden een goede kans maakt om daadwerkelijk de *employer of choice* te worden. "Niet voor niets is *People First* onze slogan en staan onze medewerkers centraal in ons beleid. ons beleid erop. We



Jeroen Everling: "We zijn ervan overtuigd dat de markt op een nieuwe grote makelaar zit te wachten. Men vraagt er gewoonweg om. Vooral in het topsegment is er momenteel een grote behoefte aan een goed alternatief en extra keuzemogelijkheden."

hebben tot dusver dan ook eigenlijk niet of nauwelijks moeite gehad om de juiste medewerkers binnen te halen en te behouden. Daarnaast hebben we een goede samenwerking met de Hogeschool Rotterdam en bieden we *traineeships* aan studenten, waarvan er twee inmiddels vast bij ons werken."

Wat zouden jullie tot slot tegen de markt zeggen. "We staan aan de vooravond van wat de Engelsen een '*perfect journey*' noemen. Een mooie uitdaging met volop expansieplannen op vele fronten in een momenteel buitengewoon dynamische markt. We zijn een fris, jong en gezond bedrijf dat met steun van een krachtige moeder wil gaan proberen ook een vooraanstaande positie te gaan innemen op de Nederlandse verzekeringsmarkt. Wij hebben er alle vertrouwen in dat we daarin samen met onze gedreven en enthousiaste medewerkers gaan slagen. Iedereen die zich daardoor aangesproken voelt en daar deelgenoot van wil zijn, is van harte welkom. Dat geldt voor verzekerings-, schade- en riskprofessionals, voor klanten maar ook voor verzekeraars." ■



MAINPLUS SCHADEHERSTEL

De effectieve partner in
natura schadeherstel
voor inboedel en opstal.



Risk Frontiers Global 2021:

Riskmanagers melden verslechterde relaties met makelaars en verzekeraars

Riskmanagers zien het einde van de huidige harde verzekeringscyclus nog niet naderen en geven aan dat de relatie met de verzekeringssector hierdoor voor de komende tijd is beschadigd. Sowieso domineren de gespannen relatie met de verzekeringsmarkt de uitkomsten van Risk Frontiers Global 2021, het periodieke onderzoek van Commercial Risk onder ca 700 riskmanagers. Volgens de ondervraagde riskmanagers heeft de verhardende verzekeringsmarkt schade toegebracht aan de driehoeksverhouding tussen verzekerde, makelaar en verzekeraar.

Zo'n 64% van hen geeft aan dat de relatie met hun makelaar in 2021 slechter was dan in 2020; slechts 22% meent dat deze verbeterd is. Opvallend gegeven is dat velen melden dat ze het gevoel hebben dat de makelaar meer de kant van de verzekeraar koos dan die van hen als klant. Tegelijkertijd gaf 45% van de ondervraagden aan dat de relatie tussen makelaar en verzekeraar was verbeterd.

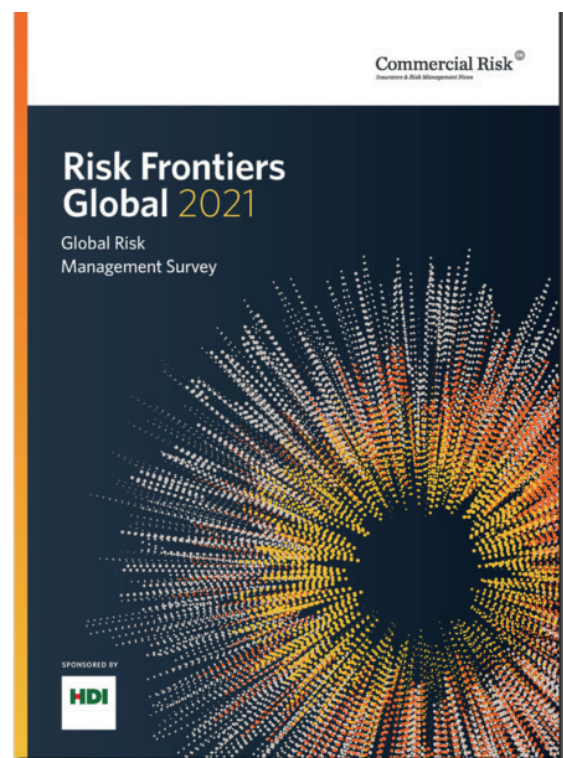
De directe relatie tussen verzekeraar en verzekerde heeft eveneens te lijden gehad, met 49% van de riskmanagers die een verslechtering van de relatie melden in 2021. De riskmanagers wijten dit aan een combinatie van de verhardende markt, maar ook aan het gevoel dat verzekeraars zich niet langer bekommeren om de langetermijnrelaties die soms decennialang zijn opgebouwd en/of de besluitvorming terugschuiven naar het hoofdkantoor.

Interessant is dat een toenemend aantal riskmanagers aangeeft dat er een sprankje hoop gloorde in die zin dat zowel makelaars als verzekeraars meer hun best lijken te doen om met riskmanagers samen te werken. Maar veel van de ondervraagden zeggen dat de samenwerking op een laag pitje staat en dat het tijd zal kosten voordat riskmanagers hun ervaringen van de afgelopen twee jaar zijn vergeten.

PREMIEVERHOOGING

Uit het onderzoek van Risk Frontiers Global 2021, waarin de mening van bijna 700 riskprofessionals uit de hele wereld is gepeild, blijkt dat 75% van de riskmanagers verwacht dat de verzekeringspremies verder zullen verhogen, terwijl slechts 14% ervan overtuigd is dat de premietoenames ten einde zijn. Uitgesplitst per regio was Europa het zwaarst getroffen gebied, waar zo'n 94% van de meer dan 350 ondervraagde riskmanagers melding maakt van aanhoudende premieverhogingen, waarbij met name voor D&O-verzekeringen en cyberverzekeringen lastig een adequate dekking te vinden was.

Op de vraag welke branches het meest getroffen zijn, waren de riskmanagers het in grote lijnen eens: *property, engineering* en aansprakelijkheid zijn het zwaarst getroffen, terwijl velen buiten Europa de premies voor motorrijtuigen noemden. Andere punten van zorg zijn de cyber- en D&O-dekkingen, evenals vele andere aansprakelijkheidsverzekeringen en *Financial Lines*. Op de vraag of de riskmanagers van mening zijn dat de voorwaarden beperkter zijn geworden, lagen de uitkomsten



wereldwijd dichter bij elkaar. Het algemene beeld is dan ook dat 54% strengere voorwaarden meldt, tegenover 46% die dat niet deed. Er zijn wel regionale verschillen: terwijl in Europa 87% van de respondenten zegt dat het vorig jaar moeilijker was om tot een overeenkomst over de voorwaarden te komen, was het in Afrika een *fifty fifty* verdeling tussen degenen die de voorwaarden strenger zien worden en degenen die weinig verandering hebben ervaren.

Een andere uitkomst is dat de helft van de riskmanagers aangeeft op zoek te gaan naar alternatieven voor de traditionele verzekeringen en de andere helft dus niet. Het 'nee'-cijfer omvat echter ook degenen die al alternatieven hebben – en veel van die risicomanager meldden dat ze meer gebruik gingen maken van bijvoorbeeld hun *captives*, of dat ze meer risico's zelf gingen dragen.

SCHADEAFHANDELING

Wat het schadeplaatje betreft, meldt ongeveer 84% van de riskmanagers wereldwijd in 2021 meer moeilijkheden te hebben ondervonden

bij de afwikkeling van hun schadeclaims en verklaarden zij dat verzekeraars steeds meer de discussie aangaan over 'elke polisvoorwaarde en clausule', teneinde op zoek te gaan naar manieren om de claim af te wijzen. Dat is volgens de respondenten de verklaring voor veel van de geschillen.

Ook hier speelden regionale verschillen een rol in het eindcijfer. In Europa bijvoorbeeld zegt 56% van de respondenten dat het moeilijker is om claims af te wikkelen, terwijl in Afrika 88% van de respondenten moeite heeft om hun claims betaald te krijgen. Velen van hen meldden niet alleen vertragingen bij de uitbetaling, maar ook weigeringen van claims en een toenemend aantal geschillen als gevolg daarvan, waardoor het vertrouwen in de verzekeringssector als middel voor risicofinanciering afbrokkelt. Overigens is het winnen van vertrouwen in Afrika een grote uitdaging voor de verzekeraars op het Afrikaanse continent, zo blijkt uit het onderzoek.

RISICO'S

In het onderzoek werd ook gevraagd naar individuele risico's, voortbouwend op de resultaten van de enquêtes van vorige jaren. Voor het eerst sinds lange tijd meldt 71% van de riskmanagers dat de politieke risico's in 2021 niet zijn toegenomen. Misschien komt dat doordat de Brexit-situatie eindelijk is opgelost, misschien omdat meer mensen zich concentreerden op de crisis in Covid-19, of misschien omdat er minder omstreden verkiezingen zijn geweest, vooral in Afrika.

In plaats daarvan stonden in 2021 andere risico's centraal en verwacht wordt dat veel van die risico's in 2022 een toenemende bedreiging zullen blijven vormen. In het algemeen zegt 91% van de ondervraagden dat het financiële risico is toegenomen; in Afrika meldt zelfs 100% van de ondervraagden dat het een toenemend risico was. Ook het valutarisico neemt toe; opnieuw met 100% van de Afrikanen die dit als een toenemend risico beschouwen. Zij melden dat de balansen werden beïnvloed door een verslechterende wisselkoers ten opzichte van de Amerikaanse dollar en dat sommige centrale banken drastische kortetermijnmaatregelen hebben genomen om hun valuta te beschermen, waaronder het sluiten van wisselkantoren.

PERSONEELSRISICO EN CYBER

Ook het personeelsrisico is volgens 72% van de ondervraagden wereldwijd hoger op de agenda komen te staan, waarbij de pandemie de noodzaak onderstreept om voor het personeel te zorgen. De riskmanagers maken zich zorgen over het bestaande personeelsbestand, vooral nu er over de hele wereld nog meer Covid-19-afsluitingen komen, met dank aan de Omicron-variant. Het personeelsrisico is ook hoger op de agenda komen te staan, waarbij de pandemie de noodzaak onderstreept om voor het personeel te zorgen. 91% van de ondervraagden zegt dat het financiële risico is toegenomen. 98% van de riskmanagers noemt cyberaanvallen als een groeiend risico in 2021. Maar ze blijven zich zorgen maken over het behoud en de werving van personeel, ook van professionals op het gebied van riskmanagement, omdat Generatie Z volgens hen op zoek is naar nieuwe manieren van werken en in volledig nieuwe banen.

Maar het grootste ervaren risico was cyber, dat door 98% van de riskmanagers wereldwijd wordt genoemd als een groeiend risico in 2021. Navraag bij een aantal respondenten leert dat de pandemie cyberdrei-

gingen in de hand had gewerkt omdat mensen van thuis uit werkten en organisaties moeite hadden om veranderingen door te voeren en de veiligheid van hun netwerken te waarborgen. De pandemie heeft volgens de riskmanagers ook de ogen van het senior management geopend voor de reële dreiging van een cyberaanval, terwijl een aantal belangrijke gebeurtenissen, zoals het Colonial Pipeline-incident, het besef dat dit een risico is dat iedereen kan overkomen, alleen maar heeft versterkt.

RISKMANAGEMENT

De riskmanagementsector zelf heeft baat gehad bij de pandemie, in die zin dat riskmanagers uit de hele wereld verklaren meer aandacht van het hoger management te hebben gekregen. Hoewel riskmanagers in sommige van de volwassen markten het gevoel hadden dat zij al een meer belangrijke rol hadden, was er ook een gevoel dat zij door de crisis ook hun waarde hebben moeten bewijzen. In het algemeen zegt 68% van de ondervraagde riskmanagers dat de Covid-19 pandemie de aanpak van riskmanagement in hun organisatie heeft veranderd. Het goede nieuws is dat 96% van de riskmanagers zegt dat de pandemie hen een stimulans heeft gegeven en riskmanagement hoger op de agenda van de directie heeft geplaatst.

Velen meldden dat ze niet langer werden gezien als de 'nee'-mensen en dat ze in plaats daarvan worden gewaardeerd omdat ze verstandig en evenwichtig advies geven. Sommigen melden dat hun bestuur hen nu in een vroeger stadium bij ontwikkelingsgesprekken betreft en steeds meer geïnteresseerd is in de ondernemingsbrede risico's die de riskmanagers kunnen aanpakken.

TOPJE VAN DE IJSBERG

Er is ook groeiende bezorgdheid dat, zoals een riskmanager het uitdrukte, het risico van een slechte gezondheid "als een ijsberg is en dat we nog maar net het topje ervan zien". Hij en vele anderen vrezen dat er in de komende jaren wel eens een crisis in de gezondheidszorg zou kunnen uitbreken als de gevolgen van de pandemie voelbaar worden, met name op het gebied van de geestelijke gezondheid. Personeel kan een burn-out krijgen of thuis ongezien al aan het worstelen zijn.

Er werd ook gevreesd dat organisaties die niet de indruk hebben dat ze het goed hebben gedaan voor hun mensen, het moeilijk zullen hebben om mensen te behouden en in de toekomst aan te werven. Dat is een risico dat door de pandemie aan het licht is gekomen en dat riskmanagers zorgen blijft baren. Wat de lessen van de pandemie betreft, zijn de riskmanagers het erover eens dat dit een van de meest waardevolle lessen rond mensen was geweest. Organisaties kunnen het zich niet veroorloven hun grootste hulpbron te negeren.

Nu de Omicron-variant opnieuw bevolkingen bedreigt, maken riskmanagers zich zorgen over de gevolgen op langere termijn. Velen van hen verwachten veel beweging op de arbeidsmarkt als we eindelijk uit de pandemie komen, iets wat zowel een bedreiging als een kans wordt ervaren. Over het geheel genomen meldden riskmanagers in 2021, net als in de jaren daarvoor, dat er genoeg is dat hen het hele jaar heeft beziggehouden en zij denken dat 2022 waarschijnlijk net zo'n uitdaging zal zijn. ■

Marijke Lohman (WIJ Advocaten) over uitkomsten wereldwijd white paper GILC-netwerk over markt voor bestuurdersaansprakelijkheid

Pandemie als wereldwijde accelerator voor trends die al gaande waren

Het aantal D&O claims stijgt wereldwijd, de capaciteit om dit risico te verzekeren neemt af en de premies voor D&O verzekeringen laten (dus) een stijgende lijn zien. Tegen deze achtergrond heeft het internationale netwerk van verzekeringsrechtadvocaten, Global Insurance Law Connect (GILC), een onderzoek gedaan in 20 landen. Voor ons land heeft het bij GILC aangesloten WIJ Advocaten meegewerkt aan het onderzoek, waarvan de uitkomsten zijn verwerkt in een white paper. “De D&O-markt in Nederland is een relatief kleine maar volwassen markt, die de trends in de nog meer volwassen markten in de VS en het Verenigd Koninkrijk volgt. De ontwikkelingen verschillen dan ook niet of nauwelijks van die elders in de wereld. Al zou ik met het oog op de kans op een aansprakelijkheidsstelling liever een bestuurder in Nederland zijn dan in de VS”, zegt Marijke Lohman, die zich de afgelopen drie jaar bij WIJ Advocaten als advocaat vooral bezighoudt met zaken op het gebied van (de verzekering van) beroeps- en bestuurdersaansprakelijkheid.



Marijke Lohman: “Het is opvallend te noemen dat waar in ons land een algehele afname is waar te nemen van civiele (niet-D&O) zaken die voor de rechter komen, het aantal D&O-claims daarentegen juist is gestegen.”

Zij was namens WIJ Advocaten, één van de advocatenkantoren aangesloten bij het GILC, nauw betrokken bij het onderzoek naar de D&O-markt in ons land. Daartoe maakte zij na de zomer ‘een rondje langs de velden’ onder haar relaties voor een marktinventarisatie over de recente en te verwachten ontwikkelingen in D&O claims en de D&O markt in Nederland. Ook de (te verwachten) impact van corona en cyber op de D&O markt komt aan bod. Zij heeft uitvoerig gesproken met enkele verzekeraars die als marktleider aangemerkt kunnen worden en zij verzamelde de uitkomsten van een negental gerichte vragen aan overige in dit segment actieve marktpartijen. De uitkomsten heeft zij aangeleverd bij het GILC, dat vervolgens de resultaten uit de 20 landen heeft gebundeld in haar rapport.

Waarom heeft het GILC het initiatief genomen om wereldwijd onderzoek te doen naar de markt voor bestuurdersaansprakelijkheidsverzekeringen? Lohman antwoordt: “Mede door het groeiende aantal schadeclaims is D&O een onderwerp dat veel bedrijven en verzekeraars *all over the world* bezighoudt. In veel landen is lokaal al onderzoek gedaan of waren er plannen daartoe. Binnen het GILC, waar de verzekeringsadvocaten bij de aangesloten advocatenkantoren doorgaans goed zijn ingevoerd in hun lokale D&O-markten, is toen aangegeven dat er behoefte was aan een bundeling en vergelijking van de ontwikkelingen in verschillende landen. De uitkomsten hiervan zijn uiteindelijk samengevat in een *white paper*, dat daardoor een interessant overzicht biedt van de internationale trends.”

NEDERLANDSE MARKT

Hoe zou je de D&O-markt in ons land omschrijven: Lohman: “Gedurende vele jaren werd de Nederlandse D&O-markt beschouwd als een zachte markt. Dit is niet langer het geval. Medio 2019 begon de markt wereldwijd te verhard en de pandemie wordt beschouwd als een versneller die de markt verder heeft verhard. Uit het D&O *white paper* van GILC blijkt dat de premies voor D&O verzekeringen wereldwijd een serieuze stijging laten zien, ook in Nederland. Aan het eind van vorig

renewalseizoen bedroeg de gemiddelde premiestijging waarmee Nederlandse bedrijven waren geconfronteerd 13% bedroeg, waarbij de gemiddelde stijging van de D&O-premies (veel) hoger uitkwam dan dat percentage. Overigens heeft de verharding van de verzekeringsmarkt niet alleen grote gevolgen voor het premieniveau, maar ook voor de beschikbare dekking. Verzekeraars beperken hun aanwezigheid op de D&O-markt en er is minder tekencapaciteit. Dit proces is aan de gang en zal naar mijn verwachting niet snel veranderen.”

Zij vervolgt: “Het lijkt erop dat deze ontwikkelingen de verhoudingen tussen verzekeraars, makelaars en Nederlandse bedrijven onder druk hebben gezet. Uit onze marktinventarisatie bleek andermaal dat de verzekeringsmarkt dit najaar opnieuw een zwaar en uitdagend renewal-seizoen te wachten staat”, aldus de advocaat, volgens wie de grootste overweging van bedrijven om in Nederland een D&O-polis af te sluiten het faillissementsrisico van de verzekeringnemer en/of zijn dochterondernemingen is. “Een insolventie voorkomt niet alleen dat een verzekerde kan profiteren van een door de onderneming verleende vrijwaring, maar insolventie vormt ook het grootste risico voor D&O-claims.”

CLAIMTRENDS

In het onderzoek werd aan verzekeraars en andere marktpartijen ook gevraagd wat de afgelopen vijf jaar de trend in D&O claims was en wat de grootste geschilpunten rond D&O zijn. Lohman noemt het onder meer opvallend dat waar in ons land een algehele afname is waar te nemen van civiele (niet-D&O) zaken die voor de rechter komen, het aantal D&O-claims daarentegen juist is gestegen.”

“Een andere trend is de sterke stijging van het aantal vorderingen tegen D&O's van grote, internationale ondernemingen. In grote zakelijke en/of contractuele geschillen is het standaard geworden om een aansprakelijkheidsstelling tegen individuele directeurs, bestuurders en commissarissen persoonlijk uit te vaardigen, al dan niet vanuit de gedachte van ‘niet geschoten is altijd mis’. Zelfs als deze zaken niet tot een rechtszaak leiden, zullen de D&O-polissen waarschijnlijk worden aangesproken voor aanzienlijke bedragen aan verdedigings- en onderzoekskosten. Dit heeft ernstige gevolgen voor de resultaten van de D&O-portefeuilles.”

CORONA, ECONOMISCHE ONTWIKKELINGEN EN REGELGEVING

Naast de harde markt blijkt uit het GILC-rapport dat ook de corona-pandemie impact heeft (gehad) op de ontwikkelingen en resultaten binnen de D&O-markt. Volgens de advocaat van WIJ Advocaten moet het effect van de pandemie op D&O-claims zich nog materialiseren. Zij licht toe: “Naar Nederlands recht vormt insolventie het grootste risico voor D&O-claims. Dankzij de omvangrijke financiële injecties van de overheid voor bedrijven die het als gevolg van de pandemie moeilijk hebben, zijn veel insolventiescenario's voorkomen; het aantal insolventies is zelfs aanzienlijk lager dan vóór de pandemie. Deze ontwikkeling is voor ons een reden om op dit vlak iets van een inhaaleffect te verwachten met een mogelijke stijging van het aantal insolventies, en in het verlengde daarvan, een stijging van het aantal D&O-claims over niet al te lange tijd.”

Ook de huidige economische ontwikkelingen hebben zo hun impact. Lohman: “Na de zware economische gevolgen van de pandemie lijkt de Nederlandse economie relatief snel in een herstelfase te zijn beland.

Naar Nederlands recht vormt insolventie het grootste risico voor D&O-claims

Een opleving zou normaal gesproken een daling van het aantal insolventies kunnen betekenen en daarmee naar verwachting ook een daling van het aantal D&O-claims. Tegelijkertijd is het niet onwaarschijnlijk dat, zoals eerder aangegeven, een stijging van het aantal insolventies en claims te verwachten valt. Ondernemingen die dankzij de financiële steunregeling van de overheid tijdens de pandemie uit een insolventiescenario konden blijven, zullen het zonder die financiële steun op lange termijn wellicht alsnog niet kunnen redden.”

Hoe kijken rechters en regelgevers aan tegen de D&O-problematiek. Zijn zij geneigd claims toe te wijzen, of is er een tendens om in bedrijfs-situaties niet langer tegen individuen te procederen? Haar antwoord: “Op dit moment lijkt er bij de rechters geen sprake te zijn van een bijzondere tendens of trend in de een of de andere richting. Met name in de bank- en financiële sector zien we echter een trend waarbij de reikwijdte van strafrechtelijke en regelgevingsonderzoeken wordt uitgebreid tot de verantwoordelijkheid van directies en bestuurders wanneer hun bedrijf ervan wordt beschuldigd zijn wettelijke verplichtingen niet te zijn nagekomen.”

CYBER

In het wereldwijde onderzoek is nadrukkelijk gekeken en gevraagd naar de mate waarin de cyberverzekering zich verhoudt tot de D&O-risico's in de markt? Leiden stijgende cyberclaims parallel tot D&O-claims, of blijven ze gescheiden? Lohman: “De recente toename van cyberclaims in Nederland heeft zich nog niet vertaald in een merkbare toename van cybergerelateerde D&O-claims. Dit is echter wel iets om de komende jaren naar uit te kijken.”

Desgevraagd zegt zij op het gebied van bestuurdersaansprakelijkheid nog andere relevante trends en ontwikkelingen waar te nemen. “Recentelijk is in Nederland het aantal rechtszaken over klimaatverandering toegenomen, waarbij zowel de Shell- als de Urgenda-rechtszaak internationaal de aandacht hebben getrokken. We verwachten meer van dit soort milieuzaken te zien, evenals zaken over sociale kwesties met een mensenrechtencomponent. Ook is er in Nederland een trend om meer aandacht te besteden aan de verantwoordelijkheid van D&O's voor schendingen van de regelgeving van hun ondernemingen. Het zou ons niet verbazen als deze ontwikkelingen zich vertalen in een toename van D&O claims rond deze ‘ESG’ kwesties. Daarnaast zou het ons niet verbazen als de D&O markt zal worden beïnvloed door de ontwikkelingen op het gebied *third party litigation funding* en *class actions* in Nederland.”

Tot slot, welke uitkomst uit het GILC-onderzoek heeft je persoonlijk het meest verrast? Lohman. “Ik heb me niet gerealiseerd dat corona zo'n accelerator is geweest voor de trends op het gebied van bestuurdersaansprakelijkheid die al gaande waren. Zoals de verharding van de verzekeringsmarkt, inclusief de vaak forse premieverhogingen, dekkingbeperkingen, een verminderde capaciteit en de consolidatietendens met zijn vele fusies en overnames, die eveneens geregeld leiden tot een D&O-claim.” ■



GILC-onderzoek: D&O-markt wereldwijd onder druk, maar kansen voor herstel komend jaar; premies stijgen wereldwijd met 30-100%

Wereldwijd zijn de premies voor bestuurdersaansprakelijkheidsverzekeringen (D&O) in 2021 in bijna elk land gestegen, met stijgingen tussen 30% en 100% gerapporteerd in landen over de hele wereld. Alleen in Taiwan, waar door de hoge drempels voor rechtszaken tegen bestuurders en directeuren dit product weinig wordt gebruikt, zijn de premies gedaald. Dat blijkt uit een onderzoek in 20 landen onder verzekeringsadvocaten aangesloten bij het juridisch netwerk Global Insurance Law Connect, waaronder WIJ Advocaten in ons land.

De prijsstijgingen hebben een aantal gemeenschappelijke oorzaken, maar de afzonderlijke landen hebben hun eigen problemen. In Brazilië zegt João Marcelo dos Santos van Santos Bevilacqua: "De stijgende D&O claims in de afgelopen vijf jaar houden verband met corruptieaanklachten, milieuschade, administratieve aansprakelijkheid rond effectentransacties en fusies en overnames met gevolgen voor belastingen, arbeid en anti-mededingingszaken. Ondertussen is in Azië op markten zoals China, die snel groeiende D&O-portefeuilles hebben, ook het aantal rechtszaken toegenomen gerelateerd aan wetgeving met betrekking tot effecten en in India is de basis voor D&O-claims exponentieel verbreed.

Strategische verschuivingen bij het inkopen van verzekeringen

Het rapport van GILC heeft enkele belangrijke trends aan het licht gebracht waarbij als gevolg van de wereldwijde prijsdruk wordt afgeweken van de traditionele inkoop van D&O. In Denemarken zegt Jesper Ravn van Ark Law dat: "een aantal beursgenoteerde bedrijven zich heeft teruggetrokken uit de aankoop van D&O verzekeringspolissen met volledige aansprakelijkheidsdekking. In plaats daarvan verzekeren de bedrijven de D&O- risico's zelf door middel van een *letter of indemnity* ten gunste van de bestuurders en commissarissen." In Zwitserland heeft GBF ook gemeld dat ondernemingen actief onderzoek hebben gedaan naar de oprichting van captives voor hun D&O-risico's.

In sommige landen is de prijslimiet echter gewoon bereikt. In Australië merkt Dino Liistro van Sparke Helmore op: "De recente ervaring van verzekeraars is dat verzekerden weliswaar bereid waren hun uitgaven te verhogen, maar dat de grens nu lijkt te zijn bereikt. In het afgelopen jaar zijn verzekerden, ondanks de stijgende premies, begonnen hun juridische uitgaven op hetzelfde niveau te houden door het eigen risico te verhogen of de dekkingslimieten te verlagen en in sommige gevallen naar andere riskmanagementoplossingen te zoeken ter overbrugging van het ontstane 'gat'."

Groeikracht blijft

Ondanks dit alles blijft de vraag naar D&O-dekkingen groeien. Uit het rapport blijkt dat met name opkomende markten een groeiende behoefte hebben aan D&O. Khaitan Legal Associates vertelt dat vóór de pandemie "de vraag naar aansprakelijkheidsverzekeringen in India sterk toenam. En volgens Buren heeft in China de vraag naar aansprakelijkheidsverzekeringen de laatste jaren een hoge vlucht genomen."

Deze groei wordt weerspiegeld in Latijns-Amerika, waar de behoefte aan D&O- verzekeringen aanzienlijk is, en de capaciteit verschrikkelijk tekortschiet vanwege het kleine aantal verzekeraars dat in de regio actief is. Er zijn ook nog Europese markten met groeicapaciteit. Joachim Skjelsbæk van Riisa vertelt dat "de Noorse markt voor D&O nog relatief nieuw is en gestaag is gegroeid door de toegenomen publiciteit rond D&O-claims." In de kleinere Europese economieën vertoont de vraag naar D&O nog steeds een stijgende lijn.

Conclusies

Jim Sherwood, voorzitter van Global Insurance Law Connect, zegt in een reactie op het rapport: "In veel landen stijgen de D&O-premies en op sommige plaatsen zijn die stijgingen extreem, maar dat is niet overal het geval. In een paar markten zijn de *green shoots of recovery* zichtbaar, nu cliënten de grens bereiken van wat zij bereid zijn te betalen en de premies zich eindelijk lijken te stabiliseren."

De veranderingen van het afgelopen decennium en de recente economische schokken hebben volgens hem geleid tot een grotere behoefte aan bescherming voor directieleden, in een markt die te weinig capaciteit heeft om deze te bieden. "Dit heeft geleid tot een opmerkelijke groei van het aantal voorbeelden van *self insurance* voor deze dekkingscategorie, naast het toegenomen gebruik van *letter of indemnity* voor bestuurders en directieleden", aldus Sherwood, volgens wie uit dit rapport eens te meer de unieke lokale marktkennis en expertise naar voren komt die GILC-leden inbrengen voor hun cliënten in onze 22 rechtsgebieden wereldwijd. "Als toonaangevende onafhankelijke specialisten die nauw samenwerken aan de grote uitdagingen waarvoor de verzekeringssector zich gesteld ziet, heeft het GILC-netwerk een belangrijke update geleverd."

Ga om het rapport te downloaden naar: <https://www.globalinsurancelaw.com/wpcontent/uploads/2021/11/GILC-DO-whitepaper.pdf>

Aon's Global Risk Management Survey 2021:

Nederlandse ondernemingen zien andere risico's als belangrijkste dan wereldwijd; cyber voor het eerst gezien als grootste bedrijfsrisico

Cyberaanvallen worden zowel in Nederland als mondiaal beschouwd als het grootste risico voor het bedrijfsleven, zowel nu als over drie jaar. Onderbreking van de bedrijfsvoering staat op de tweede plaats. In Nederland valt op de derde plaats het tekort aan arbeidskrachten op, waarschijnlijk door de relatief sterke economische groei in ons land, een risico dat wereldwijd niet in de top tien voorkomt. Evenals het niet voldoen aan privacy wet- en regelgeving en het aantrekken en behouden van toptalent, dat in Nederland respectievelijk de achtste en tiende plaats inneemt. Dat zijn enkele uitkomsten uit het uitgebreide Aon-onderzoek 'Global Risk Management Survey 2021' onder 2.344 risicomangers uit 60 landen en 33 bedrijfstakken (waarvan honderd uit Nederland) om vast te stellen wat de belangrijkste risico's en uitdagingen zijn waarmee hun organisaties te maken hebben. Het onderzoek wordt sinds 2007 om de twee jaar uitgevoerd.

We spreken over de uitkomsten van de 2021-editie van het tweejaarlijkse wereldwijde onderzoek met Alex van den Doel, Managing Director van Aon's Global Risk Consulting. Op de vraag wat hem hierin vooral is opgevallen volgt het volgende antwoord: "Voor het eerst sinds de start van ons onderzoek prijken cyberaanvallen/schade aan data wereldwijd bovenaan de lijst, overigens ook in ons land. Sinds 2009 is dit risico op de ranglijst gestegen van plek 25 via 18 (2011 en 2013), 9 (2015), 5 (2017), 6 (2019) naar de eerste plaats in de wereldwijde risico Top-10."

Het bevestigt volgens hem dat bij steeds meer CFO's, juridische afdelingen en risk- en insurancemangers het risicobewustzijn (de zogeheten *risk readiness*) is toegenomen naar inmiddels zo'n 87%. "Het toenemende aantal cyberaanvallen en de hiermee gemoeide financiële gevolgen die in de publiciteit komen, die bovendien steeds vaker gepaard gaan met het vragen om losgeld (*ransomware*) om het platgelegde systeem weer operationeel te krijgen, draagt daar zeker zijn steentje bij. Denk bijvoorbeeld in ons land aan de cyberaanvallen op onder meer VDL, Mediamarkt en Mandemakers. Steeds meer bedrijven geven dan ook aan preventieve maatregelen te hebben ondernomen, maar aan de andere kant zitten criminelen ook niet stil. Hackers worden steeds slimmer."

**Bij steeds meer CFO's,
juridische afdelingen en
risk- en insurancemangers
is het risicobewustzijn
toegenomen**



Alex van den Doel: "De afwijkingen in de risico Top-10 zijn onder meer toe te schrijven aan de samenstelling van de economie. We zijn meer een land van dienstverleners dan van fabrikanten, meer service- dan maakindustrie. Daardoor groeit onze economie beter dan in andere landen, hebben we minder last van de Covid-19 crisis en maken we ons ook wat minder zorgen om de economische achteruitgang dan in andere landen."

BEDRIJFSONDERBREKING EN PANDEMIE

Van den Doel vindt de opvallende stijging van het bedrijfszonderbrekingsrisico (wereldwijd van 4 naar 2) en vooral die van pandemierisico ('met stip' van plek 60 (!) naar de 7e plaats) op zich niet verrassend. "De afgelopen twee jaar hebben aangetoond dat de wereld volatieler is geworden en risico's steeds meer met elkaar verbonden zijn. De wereldwijde COVID-19 pandemie heeft bovendien de manier waarop we werken compleet veranderd en heeft de ontwikkeling en de toenemende afhankelijkheid van technologie versneld. Dit heeft samen met een groot aantal schadegebeurtenissen ervoor gezorgd dat er ook van deze risico's het risicobewustzijn is toegenomen: van 69% naar 74% (be-

drijfsonderbreking) resp. van 45% naar 70% (pandemie/gezondheidsrisico). Zo werd onderbreking van de bedrijfsvoering eerst als lineair risico gezien, maar heeft de pandemie laten zien hoe het meerdere bedrijven en sectoren stil kan leggen.”

De *Managing Director* van Aon's Global Risk Consulting somt desgevraagd op wat de afgelopen periode ons nog meer heeft gebracht: “COVID-19, cyber, klimaatverandering, complexe supply chains en een verhardende verzekeringsmarkt maken de wereld waarin bedrijven opereren complexer dan ooit. Deze zogenoemde *long-tail risks*, risico's met een kleine kans maar grote impact, stellen bedrijven zwaar op de proef om volatiliteit te managen en tot betere besluitvorming te komen. De hoogste twee risico's uit de lijst zijn verbonden met een groot deel van de andere top-risico's. Denk aan bedrijfsonderbreking dat linkt met pandemie, cyber, grondstofprijzen, politieke onrust en veel andere risico's. Dat maakt het voor directies niet makkelijker om de risico's beheersbaar te houden. En daardoor is het noodzakelijk om continu het risicolandschap te verkennen en voorbereid te zijn op onverwachte incidenten. Incidenten waarvan we weten dat ze zullen plaatsvinden, alleen de vraag is wanneer?”

NEDERLAND WIJKT AF

Hoewel ook naar de mening van de Nederlandse respondenten cyberaanvallen en bedrijfsonderbreking als de twee belangrijkste bedrijfsrisico's worden genoemd, wijkt de Top-10 hier op maar liefst zes punten af van de wereldwijde versie. Er staan in de Nederlandse Top-10 zelfs drie risico's die de wereldwijde Top-10 niet halen: Tekort aan arbeidskrachten (3), niet voldoen aan privacywet- en regelgeving (incl. AVG, 8) en het aantrekken en behouden van toptalent (10). Zij komen opvallend genoeg in de plaats van de pandemie/gezondheidsrisico (7), groeiende concurrentie (9) en er niet in slagen om te innoveren danwel te voldoen aan de verwachtingen van de klant (10).

Hoe verklaart u deze afwijkingen? Van den Doel: “Naar mijn mening is dit onder meer toe te schrijven aan de samenstelling van de economie. We zijn meer een land van dienstverleners dan van fabrikanten, meer service- dan maakindustrie. Daardoor groeit onze economie beter dan in andere landen, hebben we minder last van de Covid-19 crisis en ma-



“De opvallende stijging van het bedrijfsonderbrekingsrisico (wereldwijd van 4 naar 2) en vooral die van pandemierisico (‘met stip’ van plek 60 (!) naar de 7e plaats) is op zich niet verrassend. De afgelopen twee jaar hebben aangetoond dat de wereld volatieler is geworden en risico's steeds meer met elkaar verbonden zijn. De wereldwijde COVID-19 pandemie heeft bovendien de manier waarop we werken compleet veranderd en heeft de ontwikkeling en de toenemende afhankelijkheid van technologie versneld.”

**Steeds meer bedrijven geven
aan preventieve
maatregelen te hebben
ondernomen, maar aan de
andere kant zitten criminelen
ook niet stil. Hackers worden
steeds slimmer**

ken we ons ook wat minder zorgen om de economische achteruitgang dan in andere landen. Personeelsrisico's worden daarentegen als groter risico gezien. Door de aanhoudende economische groei is er druk op arbeidsmarkt en op beschikbaarheid specifiek talent omdat door digitalisering het soort vacatures verandert. Daarnaast heeft Nederland als distributieland meer last van *supply chain*-verstoringen en heeft de regelgeving meer (gevoelde) impact door o.a. impact van stikstofnormen op bouw etc.”

ONDERSCHATTE RISICO'S

In het Global Risk Management Survey 2021 besteedt Aon aandacht aan enkele risico's die in de ogen van haar risicospecialisten hoger op de lijst zouden moeten staan. Het meest opvallende 'onderschatte' risico is klimaatverandering (op plaats 23). Riskmanagers over de hele wereld beschouwen dit ook over drie jaar nog niet als een belangrijk risico. En dat terwijl recente extreme weersomstandigheden als overstromingen tot grote schades hebben geleid in meerdere landen.

Dit worden in 2024 wereldwijd de tien belangrijkste risico's

In het onderzoek is aan de respondenten ook gevraagd welke risico's zij over drie jaar het belangrijkste zullen zijn:

1. Cyberaanvallen/datalekken
2. Verminderde economische groei/langzaam herstel
3. Ontwikkeling grondstofprijzen
4. Bedrijfsonderbreking
5. Versnelde verandering in marktontwikkelingen
6. Toenemende concurrentie
7. Niet in staat zijn om (voldoende) te innoveren
c.q tegemoet komen wensen klanten
8. (Veranderingen) Wet- en regelgeving
9. Pandemierisico/gezondheidsrisico's
10. Cash flow/liquiditeitsrisico

In het verlengde van klimaatverandering vindt Aon dat ook ESG-risico's (*Environmental, Social en Governance*) op plaats 31 onderschat worden, een onderwerp dat volgens Van den Doel in de samenleving steeds meer aandacht krijgt en aan belang wint. Zo wordt de manier waarop een onderneming omgaat met maatschappelijke issues als duurzaamheid, klimaat, diversiteit en bijdragen aan de samenleving meer en meer een punt bij sollicitaties. "Maar het grote belang van dit risico komt waarschijnlijk ook indirect tot uiting in de hoge noteringen van de risico's van veranderingen in wet – en regelgeving en reputatierisico."

Andere onderschatte risico's zijn volgens Aon bestuurdersaansprakelijkheid/D&O (45), disruptieve technologieën (20) en, wereldwijd anders dan in Nederland, het tekort aan arbeidskrachten en het niet erin sla-gen toptalent aan zich te kunnen binden. Ook opvallend is het risico op reputatieschade (plaats 5). Dit is het enige risico uit de top 10 waarvan respondenten vinden dat de voorbereiding erop door het bedrijfsleven in 2021 op een lager niveau lag dan in 2019.

EVOLUTIE IN RISICOBEBEERSING NOODZAKELIJK

Van den Doel noemt het daarnaast echter een positieve ontwikkeling dat op vrijwel alle gebieden de aandacht voor risicomanagement een stijgende lijn vertoont en bedrijven daardoor beter voorbereid zijn op de bedrijfsrisico's en crisisincidenten. Zo heeft inmiddels twee van de drie bedrijven op de een of andere manier een geformaliseerde afdeling specifiek gericht op riskmanagement of incident management. Al kan het natuurlijk altijd beter. Zo blijkt uit het rapport dat de totale investeringen in risicomanagement overwegend stabiel blijven en deze derhalve niet toenemen, slecht 9% van de ondernemingen een *Chief Risk Officer* in dienst heeft, minder dan de helft van de respondenten de totale kosten van verzekerbare risico's meet en slechts 36% proactief de risico's analyseert bij fusies & overnames of desinvesteringen. "Kortom, er is nog veel werk aan de winkel."

Aon's *Managing Director* beaamt dat een goede voorbereiding op bedrijfsrisico's geen eenvoudige klus is. "Bovendien waren de laatste echt grote crises in de wereld telkens het gevolg van risico's die niet echt in de Top-10 stonden en mede daardoor voor velen totaal onverwacht

We kunnen niet langer op het verleden vertrouwen om toekomstige risico's in te schatten

kwamen: zoals de WTC-aanslagen in 2001, de financiële/bankcrisis in 2008 en in 2020 de coronapandemie. Mede daardoor zie je dat crisis- en *incident response*-plannen steeds vaker flexibeler en minder gedetailleerd worden opgesteld."

BESLISSINGEN NEMEN OP BASIS VAN MEER EN ANDERE GEGEVENSBRONNEN

Van den Doel vervolgt: "In een turbulente wereld met uitdagende marktomstandigheden is volgens Aon de juiste prioritering en besluitvorming belangrijker dan ooit. "We kunnen niet langer op het verleden vertrouwen om toekomstige risico's in te schatten. Toeleveringsketens worden steeds complexer en historische schadedatabases voldoen niet meer. Beslissingen moeten genomen worden op basis van meer en andere gegevensbronnen. Daarnaast moet gewaakt worden dat de langetermijnrisico's niet uit het oog verloren worden onder druk van het beheersen en voorbereiden van de actuele risico's."

Tot slot, wat zou je naar aanleiding van de uitkomsten van het Global Risk Management Survey 2021-rapport de markt mee willen geven? Van den Doel noemt er drie: "Kijk naar de hoofdthema's cyber, bedrijfs-schade, pandemie, klimaat en de ESG-vereisten en bereid je hier op voor, kijk daarnaast goed naar je aansprakelijkheidsrisico's, ook gerelateerd aan ESG en denk verder goed na over een flexibel crisisplan (inzetbaar voor elk type onverwacht incident) om de eigen organisatie weerbaarder en veerkrachtiger te maken en blijf inzetten op het investeren in riskmanagement. Elke onderneming maakt een keer een groot crisisincident mee. Dan is het beter dat je hier in elk geval goed op bent voorbereid." >>

Uitbreiden dienstverlening op cybergebied en harder inzetten op klimaat- en ESG-risico's

Aon is in 2007 gestart met de eerste editie van het Global Risk Management Survey 2021-rapport, een wereldwijd onderzoek dat om de twee jaar wordt gehouden. "Om meerdere redenen", licht Alex van den Doel toe. "Om inzicht te krijgen in wat de CFO's, de *Legal Departments* en de *risk- en insurancemanagers* bij ondernemingen in alle delen van de wereld als voornaamste bedrijfsrisico's bestempelen en wat zij daartoe als preventieve maatregelen treffen. Dat geeft ons een schat aan relevante data waar we uiteindelijk onze dienstverlening als risicoadviseur en verzekeringsmakelaar op af kunnen stemmen."

Wat gaan jullie zelf concreet met de uitkomsten van het 2021-rapport doen? Aon's *Managing Director* antwoordt: "In de eerste plaats onze dienstverlening op cybergebied verder uitbreiden, op alle fronten: zowel risico- als verzekeringstechnisch als gericht op kwantificering en de bedrijfscontinuïteit en crisis. Daarnaast zullen we bedrijven nog meer gaan adviseren en ondersteunen bij de risico's gerelateerd aan de verschillende toeleveringsketens, waarvan in de afgelopen coronatijd geregeld de kwetsbaarheid aan het licht is gekomen. Verder zullen we harder gaan inzetten op de risico's die voortvloeien uit de ESG-richtlijnen en klimaatverandering, waarin we bedrijven voor steeds grotere uitdagingen gesteld zien om daar goed op voorbereid te zijn. En *last but not least* zullen we bedrijven nog meer gaan bijstaan bij het opstellen of optimaliseren van flexibele crisis- en continuïteitsplannen."

Aon heeft voor 24 maart a.s. een seminar gepland waarin stil wordt gestaan bij de risico's op het gebied van cyber, bedrijfsschade, ESG en de klimaatverandering en de belangrijke besluiten die bedrijven in dit kader moeten nemen.

Kijk hier voor het volledige onderzoek: [2021 Global Risk Management Survey](#)



Top tien risico's – Europa

1. Bedrijfsonderbreking
2. Grondstofprijrisico/schaarste aan materialen
3. Economische vertraging/langzaam herstel
4. Cyberaanvallen/inbreuk op gegevens
5. Verstoring van toeleveringsketen of distributie
6. Schade aan reputatie/merk
7. Toenemende concurrentie
8. Wijzigingen in wet- en regelgeving
9. Pandemiegevaar/gezondheids crises
10. Snelle veranderingen in marktontwikkelingen

Top tien risico's – Noord Amerika

1. Cyberaanvallen/inbreuk op gegevens
2. Bedrijfsonderbreking
3. Schade aan reputatie/merk
4. Economische vertraging/langzaam herstel
5. Niet slagen (voldoende) te innoveren/voldoen aan de behoeften van de klant
6. Verstoring in de toeleveringsketens of distributie
7. Er niet in slagen toptalent aan te trekken of te behouden
8. Veranderingen in wet- en regelgeving
9. Tekort aan arbeidskrachten
10. Grondstofprijrisico/schaarste aan materialen

Top tien risico's Midden Oosten en Afrika

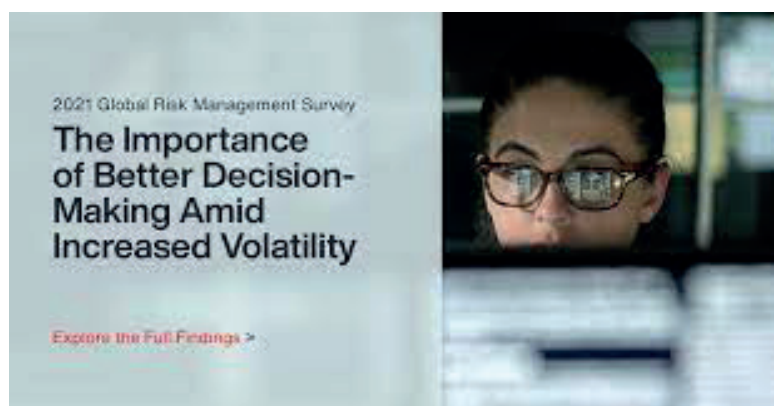
1. Economische vertraging/langzaam herstel
2. Cyberaanvallen/inbreuk op gegevens
3. Bedrijfsonderbreking
4. Grondstofprijrisico/Schaarste aan materialen
5. Schommelende valutakoersen
6. Betalingsrisico bij afnemers
7. Toenemende concurrentie
8. Cashflow-/liquiditeitsrisico's
9. Versnelde mate van veranderingen in marktontwikkelingen
10. Pandemiegevaar/gezondheids crises

Top tien risico's – Latijns Amerika

1. Economische vertraging/langzaam herstel
2. Bedrijfsonderbreking
3. Cyberaanvallen/inbreuk op gegevens
4. Grondstofprijrisico/schaarste aan materialen
5. Pandemiegevaar/Gezondheids crisis
6. Veranderingen in wet- en regelgeving
7. Politieke risico's
8. Schommelende valutakoersen
9. Cyberaanvallen/datalekken
10. Toenemende concurrentie

Top tien risico's – Azië Pacific

1. Bedrijfsonderbreking
2. Cyberaanvallen/inbreuk op gegevens
3. economische vertraging/langzaam herstel
4. Schade aan reputatie/merk
5. Pandemiegevaar/Gezondheids crisis
6. Niet slagen (voldoende) te innoveren/voldoen aan de behoeften van de klant
7. Toenemende concurrentie
8. Versnelde mate van veranderingen in marktontwikkelingen
9. Er niet in slagen toptalent aan te trekken of te behouden
10. Veranderingen in wet- en regelgeving



Jan Theuns leidt nieuwe vestiging Woodgate & Clark in Rotterdam

Duurzame klantrelaties zijn de sleutel tot meerwaarde van schade-expertise

In een markt met grote, gevestigde spelers maakt een jonge schade-expertiseorganisatie grote stappen. Woodgate & Clark weet talent én opdrachtgevers in de zakelijke markt aan zich te binden. Opmerkelijk, omdat de opmars middenin de pandemie plaatsvindt. De duurzame relaties waar het bedrijf op aanstuurt, blijken te renderen. Het is dan ook op verzoek van klanten dat het bedrijf, naast het kantoor in Amsterdam, op 1 januari 2022 de deuren in Rotterdam opent, met Jan Theuns in de driver's seat. Een gesprek over maatschappelijke uitdagingen en de behoeftes van de schadeverzekeringsmarkt.

Theuns kan met recht een ervaren rot in het vak genoemd worden. Hij heeft sinds eind jaren '70 voor bijna alle grote bureaus gewerkt. De laatste jaren werkte hij als zzp'er. "Onder de vlag van NIVRE Calamiteiten en Projecten werkte ik in Groningen vaak samen met Erwin Dijkhuis (de managing director van Woodgate & Clark, red.). Hij heeft mij benaderd om zijn team te versterken en me gevraagd Rotterdam te gaan leiden." Een mooie uitdaging voor een geboren en getogen Amsterdammer, die graag toegeeft: "Hier ligt toch het zwaartepunt van de assurantiemarkt. Nu zijn we dichtbij voor de belangrijke persoonlijke contacten."

TALENT AANTREKKEN EN BEGELEIDEN

Theuns heeft nog een goede reden om zijn zzp-status om te ruilen voor een team: "Het mooie is dat ik in deze rol onze jonge experts kan begeleiden." Daarmee raakt hij een van de uitdagingen in de arbeidsmarkt: hoe maak je talenten enthousiast? "Het helpt enorm als mensen al weten wat een schade-expert doet. Maar wat ze vaak niet weten is hoeveel vrijheid en verantwoordelijkheid je hebt. Ik nodig mensen gewoon uit om eens een dag mee te lopen. Je eigen enthousiasme voor het vak overtuigt natuurlijk ook."

De informatiebehoefte van klanten gaat verder dan sec de oorzaak en schadereserve

Dat deze vorm van ambassadeurschap werkt, blijkt uit de instroom van nieuwe, jonge experts. "Vastroesten in oude werkpatronen is er niet bij. Mensen kijken naar de werk-privébalans en de opleidingen en ontwikkelingskansen die we ze bieden. Bovendien zien ze een enorm gemotiveerd team dat hard aan de weg timmert."

CALAMITEITENRESPONS

Die weg leidt naar schades waarvoor specialistische kennis een must is. De focus ligt dan ook op zakelijke, complexe en vaak *high-end* particuliere schade. Samen met het Engelse zusterbedrijf worden internatio-



Jan Theuns: "Wij werken het meest effectief als we met de klant een duurzame relatie opbouwen. Dan leer je de behoeftes echt kennen en kun je meerwaarde bieden."

nale contracten bediend. In die mix is er bovendien een centrale plek ingeruimd voor calamiteitenrespons. Daarin hebben Theuns en zijn collega's veel ervaring, die ze inbrengen in de mijnbouwschades en overstromingen.

Als schade-expert is Theuns actief geweest bij alle grote calamiteiten: orkanen in het Caraïbisch gebied, de Bijlmerramp en de overstromingen in Limburg. Zowel die van deze zomer, als de grote overstromingen in de jaren '90. In Nederland kwam een centrale calamiteitenaanpak van de grond onder het toenmalige Bureau Coördinatie Experts. "Met

Meerwaarde uit zich in structurele schadelastbeperking en versterking van klantloyaliteit

tientallen collega's hebben we de schade in de Bijlmer in een paar dagen opgenomen. Die ervaring namen we vervolgens mee in de watersnoodrampen."

Een centrale aanpak speelde afgelopen zomer een minder grote rol. Theuns: "Dankzij het voortvarende optreden van verzekeraars was dit nauwelijks nodig. Verzekeraars hebben in veel gevallen dekking toegezegd en op voorhand met eigen experts de schade vastgesteld." Woodgate & Clark behandelt in Limburg, Duitsland en België honderden, grotendeels zakelijke, schades aan panden en inhoud. Die lopen soms in de tonnen. De focus ligt mede op het indammen van de bedrijfschade. Bedrijven willen zelf ook zo snel mogelijk weer aan de slag.

"De aantallen en omvang van de schades hebben ons aan het denken gezet. Wat is de informatiebehoefte van onze klanten? Die gaat eigenlijk altijd verder dan sec de oorzaak en de schadereserve. Denk maar aan de potentiële exposure bij zulke calamiteiten. Wij hebben een *tool* ontwikkeld om die per klant in kaart te brengen en hebben de resultaten per klant gecommuniceerd."

SCHADELAST EN KLANTLOYALITEIT

Zo'n aanpak vraagt om intensieve samenwerking; een partnership. "Wij werken het meest effectief als we met de klant een duurzame relatie kunnen opbouwen. Dan leer je de behoeftes echt kennen en kun je meerwaarde bieden." Waar uit die meerwaarde zich in? "Actief meedenken om de schadelast structureel te beperken, maar ook om de loyaliteit van verzekerden te versterken."

Een goed voorbeeld is de aanpak van schades van VvE's. "Om het tij van de stijgende schadelast van VvE's te keren, voegen we een risicoscan toe aan de rapporten. Anders dan bij een technische inspectie vooraf, komt een schade-expert pas kijken als er iets mis is. Dan weet je precies wat het risico is en dat maakt ons advies over onderhoud en preventie zoveel scherper." Het mes snijdt aan twee kanten: de toekomstige schadelast wordt minder en de premie blijft voor de VvE betaalbaar.

MAATSCHAPPELIJKE UITDAGINGEN

VvE's van appartementen voor bewoning vertegenwoordigen zo'n 1,2 miljoen appartementsrechten. Al die eigenaren zijn afhankelijk van de VvE voor hun opstalverzekering. VvE's verzekeraar houden heeft dan ook een belangrijk maatschappelijk aspect.

Een andere maatschappelijke uitdaging voor de schadebranche is de energietransitie. Met name zonnepanelen vormen een niet onaanzienlijk risico. Het brandgevaar is bekend. Minder bekend is de schade aan daken. "Je kunt niet zomaar grote daken van distributiecitra of schuren volleggen met zonnepanelen. Op dat enorme gewicht is de constructie vaak niet berekend. Naast kleinere en grotere brandschades, zien we regelmatig ingezakte daken."



Het Rotterdamse kantoor van Woodgate & Clark aan de 's-Gravenweg 431 in de Maasstad

TECHNOLOGIE IN DE SCHADE-EXPERTISE

Al deze schades laten zich niet hinderen door een pandemie. Toch had de eerste lockdown direct gevolgen voor de werkwijze: de *tools* voor expertise op afstand sprongen als paddenstoelen uit de grond. Hoe zitten jullie daarin? "Op een veilige manier blijven wij iedereen bezoeken. Mensen weten dan dat hun schade in goede handen is." De schade-expert is ook een realist: "Mensen zijn soms erg creatief. *Embedded metadata* kunnen de datum en locatie van een video bevestigen, maar niet altijd of de schade al bestond of wat de oorzaak is."

Overigens is Theuns een groot voorstander van technologie ter versterking van specialistische schadekennis. "Wij gaan bijvoorbeeld op pad met infraroodcamera's en endoscopen, om exact te kunnen bepalen wat de oorzaak van een lekkage is. Daarnaast verrijken koppelingen met digitale bronnen, zoals die van het KNMI en analysetools die we zelf ontwikkelen, onze rapportage."

INTEGRITEIT RANDVOORWAARDE VOOR DUURZAME RELATIES

De behoefte aan goede schadespecialisten neemt alleen maar toe, constateert Theuns. Toch wil hij met het oog op recente negatieve berichten in de media de branche iets meegeven: "Realiseer je als expert goed welke positie je inneemt. Integriteit is de basis van wederzijds vertrouwen en daarmee de randvoorwaarde voor duurzame klantrelaties." Vanuit Amsterdam en Rotterdam bouwt het schadebedrijf verder aan die relaties en aan het expertisekorps, om aan de groeiende vraag te blijven voldoen. ■

Ik ben een groot voorstander van technologie ter versterking van specialistische schadekennis

Hoeveelheid opties voor intermediair bij consolidatieslag vertroebelen zicht

Maak keuzes vanuit overzicht en rust

Makelaars in assurantiën krijgen in toenemende mate verzoeken om te praten. Een kennismakingsgesprek over een mogelijke fusie, overname of andere vorm van samenwerking. Geregeld ontvangen ze ook al snel een op het oog genereus aanbod. Juist dan is het belangrijk rust en afstand te nemen. “De overvloed aan mogelijkheden zet intermediairs aan het denken. Maar dwingt het ze ook om afstand te nemen?”

We spreken met Michel Schaft en Armand Hoftijzer van MarshBerry International. Begin vorig jaar wezen ze ons al op de consolidatieslag die nu gaande is. Naar aanleiding van de manier waarop dat gebeurt, trekken ze opnieuw aan de bel. Want de vele aanbiedingen en verzoeken worden niet altijd even goed doorgelicht. Zeker kleinere assurantiebedrijven nemen te weinig tijd om alle opties goed naast elkaar te zetten en waarde van de eigen onderneming te optimaliseren.

DRIE VRAGEN, DRIE OPTIES

Schaft: “In toenemende mate zoeken ondernemers naar houvast. Ze vragen zich daarbij af: ‘wat moet ik doen, wat is wijsheid?’ Dat verschilt uiteraard per kantoor, maar je kunt jezelf in elk geval drie vragen stellen: op welke wijze doe ik op termijn het beste voor mijn klant, waar word ik als ondernemer gelukkig van en welke activiteiten binnen mijn bedrijf zijn nu nodig, om medewerkers en klanten tevreden te houden?”

Hoftijzer: “Als een ondernemer wordt benaderd, is dat hét moment om na te denken waar je naartoe wil met het bedrijf. Er zijn grofweg drie opties. De eerste is schaalvergroting realiseren door organische groei, waarbij het bedrijf mogelijk zelf acquisities doet. De tweede is kiezen voor aansluiting bij een grotere partij. De derde optie is natuurlijk zelfstandig doorgaan, waarbij je je eigen toekomst op langere termijn zeker stelt door te focussen op een bepaalde doelgroep – en daar dan uiteraard de beste in te zijn.”



Michel Schaft: “In toenemende mate zoeken ondernemers naar houvast en vragen zich af: ‘wat moet ik doen, wat is wijsheid?’ Dat verschilt uiteraard per kantoor, maar je kunt jezelf in elk geval drie vragen stellen: op welke wijze doe ik op termijn het beste voor mijn klant, waar word ik als ondernemer gelukkig van en welke activiteiten binnen mijn bedrijf zijn nu nodig, om medewerkers en klanten tevreden te houden?”

Zeker kleinere assurantiebedrijven nemen te weinig tijd om alle opties goed naast elkaar te zetten en waarde van de eigen onderneming te optimaliseren

Juist die laatste optie *triggert* MarshBerry International om zich opnieuw uit te spreken. Schaft: “Succesvol zelfstandig blijven doorgroeien is een goede optie. Houd er wel rekening mee dat door de consolidatie veel bedrijven om je heen snel groeien. Zolang je toegevoegde waarde kan

bieden op basis van kennis, kwaliteit en inkoopkracht, blijf je voor je klanten relevant. Dát is waar het om draait.”

BENCHMARK

Hoftijzer: “Een groot voordeel van ons internationale karakter is de kennis en data die het Amerikaanse moederbedrijf in de 41 jaar van zijn bestaan heeft verzameld. Onze klanten kunnen daar op elk gewenst moment gebruik van maken. Daarmee kunnen assurantieondernemers hun eigen bedrijfsontwikkeling tot in detail naast die van vergelijkbare bedrijven leggen.”

Schaft: “Die benchmark laat zien hoe hun activiteiten zich verhouden tot zowel het gemiddelde intermediair in hun *peer group* als tot die van de 25% best presterende collega’s. De ondernemer kan zo direct zien waar zijn verbeterpunten liggen en de aanpak op bepaalde onderdelen desgewenst bijstellen.”

Zolang je toegevoegde waarde kan bieden op basis van kennis, kwaliteit en inkoopkracht, blijf je voor je klanten relevant. Dát is waar het om draait



IDEEËN UITWISSELEN

Hoftijzer: "Meerdere keren per jaar brengen we met MarshBerry Connect bedrijven bij elkaar. In groepjes van zes tot acht personen zijn ze fysiek of online bijeen om over tal van onderwerpen te praten. Op het vlak van bedrijfsvoering wordt kennis uitgewisseld. Het delen van inzichten werkt goed, omdat het een aantrekkelijke manier is om jezelf uit te dagen en te blijven ontwikkelen. Gesprekken gaan van groeistrategie, de zorg van medewerkers tijdens de pandemie tot aan de samenwerking met verzekeraars. Dit sparren wordt bijzonder gewaardeerd door de meer dan 100 bedrijven die hier wereldwijd aan deelnemen. Nu kun je dat natuurlijk ook op kleinere schaal doen, het gaat erom dat dit soort gesprekken houvast kunnen geven, ook bij vragen over de toekomst van je bedrijf."

GROEI IN EUROPA MET LOKALE PROFESSIONALS

MarshBerry International geeft als *trusted advisor* advies en begeleiding bij vragen over strategie en bedrijfsvoering. Het begeleiden van een fusie of overname doet het kleine maar betrokken team in Nederland sinds 2019. Ze staan onder leiding van *Managing Director* Michel Schaft en *Director* Armand Hoftijzer. Met het team geven ze de Europese tak van het Amerikaanse MarshBerry steeds meer vorm. Begin 2022 wordt een vestiging in Duitsland geopend, later zal Frankrijk volgen.

Armand Hoftijzer: "Als een ondernemer wordt benaderd, is dat hét moment om na te denken waar je naartoe wil met het bedrijf. Er zijn grofweg drie opties. De eerste is schaalvergroting realiseren door organische groei, waarbij het bedrijf mogelijk zelf acquisities doet. De tweede is kiezen voor aansluiting bij een grotere partij. De derde optie is natuurlijk zelfstandig doorgaan, waarbij je je eigen toekomst op langere termijn zeker stelt door te focussen op een bepaalde doelgroep – en daar dan uiteraard de beste in te zijn."

Schaft: "Intermediairs binnen de verschillende landen in Europa hebben nu eenmaal hun eigen signatuur en gebruiken. In Nederland kennen we het klappen van de lokale zweep. In de andere Europese landen zullen de kantoren worden geleid door ervaren, lokale professionals. Zij spreken niet alleen de taal, maar kennen ook de cultuur, gebruiken en verzekeringsmarkt in hun land. Dat is essentieel voor een goed advies."

Meer weten over MarshBerry International? Op hun LinkedIn-pagina delen ze hun visie op de markt en zijn de teamleden ook persoonlijk te benaderen. ■

Stijgende waardering tussenpersonen

Al begin 2021 gaf het netwerk van MarshBerry houvast aan Michel Schaft en Armand Hoftijzer om de consolidatieslag te duiden als *perfect storm*. De groeiende interesse van *private equity* om te investeren in doorgaans goede en winstgevendende assurantiekantoren viel samen met een in Europa actueel vergrijzingsvraagstuk. Ook de toenemende druk op de kleine ondernemer om noodzakelijke investeringen in het bedrijf te doen hielp mee. Net als het gegeven dat in Amerika en Groot-Brittannië de meeste assurantiebedrijven gefuseerd of verkocht zijn of anderzijds opgegaan in de consolidatieslag. Investeerders hebben nog steeds grote hoeveelheden kapitaal. Ook is de waardering voor intermediairs gestegen, omdat verzekeringsdistributie een aantrekkelijke investering is gebleken.

Die toegenomen aandacht voor het assurantie-intermediair kan ervoor zorgen dat ondernemers denken dat er snel moet worden gehandeld. Dat is waar MarshBerry International voor wil waarschuwen. Hoftijzer: "Ga niet overhaast te werk, laat je goed informeren. Realiseer dat je als assurantieonderneming voor de geïnteresseerde partij meerwaarde hebt vanwege het klantcontact en het rendementsperspectief. Dat versterkt je uitgangs- en onderhandelingspositie." Schaft benadrukt het belang van praten. "Je hoeft niet meteen met consultants om tafel. Maar praat erover. Met je netwerk, je collega's... Vooral de kleinere assurantiebedrijven zijn gewend veel alleen op te lossen. Dit soort trajecten zelfstandig doen kan, maar het is onverstandig. Erover praten verbreedt je denkraam en gezichtsveld."

Een nieuwe generatie RMiA's

Het afgelopen jaar zijn wij weer 'live' gegaan. Letterlijk live, want vanaf juni dit jaar is de SAR opnieuw gestart met het afnemen van de RMiA assessments. Eindelijk weer testdagen fysiek en op locatie. Wij hopen dit ondanks de maatregelen ook volgend jaar voort te zetten.

Wij zijn trots op de nieuwe generatie RMiA's die wij het afgelopen jaar welkom geheten hebben bij de club. Nogmaals gefeliciteerd met het behalen van de titel: Daniel Dancewicz (Schouten Zekerheid), Femke Schuurman-Meeusen (Nirimco B.V.), Rick Kooij, (Herenvest Corporate B.V.), Daan Teunissen (Aon) en Patrick Nederpel (Aon).

Wij kijken uit naar 2022 en zetten met elkaar het succes van het afgelopen jaar voort. Doe jij ook met ons mee?

OVERGANGSREGELING RAIA

Met ingang van 1 januari 2020 zijn de erkenningsregelingen Registeradviseur in Assurantiën (RAiA) en Registermakelaar in Assurantiën (RMiA) samengevoegd in het 'nieuwe RMiA'.

Dit jaar hebben wij na vijf testdagen met een dubbele testcommissie in totaal 22 nieuwe RMiA's mogen verwelkomen! Zij hebben met goed gevolg het schriftelijk en mondeling *assessment* afgelegd. Vóór 1 januari 2023 moet iedereen zijn opgegaan voor het assessment. Indien je de eerste keer niet bent geslaagd voor het assessment is het mogelijk om eenmalig te herkansen.

SCHRIJF JE NU IN!

Ben je nog niet ingeschreven voor de workshop Competenties & Vaardigheden? Doe dit dan snel, want na het afronden van deze workshop is het pas mogelijk om je aan te melden voor het assessment.

ZIJN JULLIE EVEN GESLAAGD!

Namens Stichting Assurantie Registratie (SAR) en het RMiA nogmaals van harte gefeliciteerd. Welkom bij de club!

- Angela Pieneman (Raetsheren Van Orde B.V.);
- Henk Rootjes (Raetsheren Van Orde B.V.);
- Rakesh Jhinkoe-Rai (Rabobank);
- Jolanda te Hennepe-Mulder (H Jansen Assurantie Groep BV);
- Rob van Daal (De Mul Verzekeren en Risicobeheer);
- Björn Vesseur (Mutsaerts);
- Yvonne Rooijakkers (Rabobank);
- Anton Lintel (Aon);
- Duncan Berrevoet (MontClair Groep BV);
- Fokke Posthumus (Posthumus & Partners);
- Dick van de Bunt (Rabobank);
- Vincent Verhagen (Meijers Assurantiën);
- Eric van Gils (Biemans Makelaardij en Assurantiën BV);
- Anja Brunink (ten Hag Verzekeringsadviseurs);
- Marcel Elferink (CUMELA Verzekeringen B.V.);
- Bart Arets (VLC & Partners);
- John van de Ven (Van de Ven Risicobeheer & Verzekeren BV);
- Auke Sterken (Rabobank);
- André Ledder (Ledder Hypotheek & Zekerheid);
- André van Lente (Lente Verzekeringen & Risicobeheer);
- Michel Hassefras (Hassefras B.V.);
- Martijn Grasso (Grasso Consultancy).



Wordt 2022 jouw jaar en ga je op voor de RMiA-titel? Wacht niet langer, stuur een e-mail naar info@sar.nu en meld je aan!

Stichting Assurantie Registratie (SAR) geïnspireerd door drie jonge RMiA's

Het RMiA-schap: Verrijking van het assurantievak

Of je nu werkt als assurantieadviseur voor het MKB, de grootzakelijke markt of als provinciaal assurantieadviseur: het opleidingstraject tot Register Makelaar in Assurantiën (RMiA) geeft je de kennis en het inzicht om de relatie met je klant te verbreden en te verdiepen. Je bent dé risicoadviseur die het verschil maakt, aldus de ervaringen van de drie jonge professionals die in het afgelopen jaar de titel RMiA hebben gehaald. In juni 2021 heeft Femke Schuurman, adviseur aansprakelijkheid en MT lid van Nirimco Legal, Insurance en Risk Management, het RMiA assessment met succes afgerond. In september van dit jaar heeft Rick Kooij, *founding partner* van Hereninvest Corporate Risk Management, deze felbegeerde titel behaald. Angela Pieneman, *Senior Broker Commodities* bij Raetsheren, is één van de eerste RAiA's die gebruik gemaakt heeft van de overgangsregeling en voert vanaf 15 oktober 2021 de titel RMiA met verve.

Met ingang van 1 januari 2020 zijn de erkenningsregelingen Registeradviseur in Assurantiën (RAiA) en Registermakelaar in Assurantiën (RMiA) samengevoegd tot één register: het nieuwe RMiA. Uiterlijk eind 2023 moet het kennisniveau van alle huidige in het register opgenomen makelaars en adviseurs op hetzelfde hoge niveau zijn en geldt de overgangsregeling voor de huidige RAiA's. Dat betekent dat de ingeschreven de overgangsregeling moeten hebben afgerond door het volgen van het A-Actualiteitenprogramma, het volgen van de workshop Competenties & Vaardigheden en het met goed gevolg afronden van het verkorte schriftelijk en mondeling assessment.

AMBITIE EN MEERWAARDE

Iedere RMiA, heeft zich bewezen in gedrag en vakbekwaamheid op een niveau dat ver boven de wettelijke eisen ligt en maakt onderdeel uit van een herkenbaar keurmerk. De behoefte om jezelf te blijven ontwikkelen is een belangrijke beweegreden voor Femke om op te gaan voor de titel. "Ik wilde graag dat ook mijn werkgever het belang hiervan zou inzien. Dit was een logische stap." Daarnaast is Nirimco nog geen lid van het VNAB, maar dit is wel iets wat zij op de korte termijn willen realiseren. Vanaf dat moment is het ook een vereiste om als lid van het management de RMiA-titel te voeren.

Al een paar jaar stond het halen van de RMiA-titel op het verlanglijstje van Angela. "Toen ik de brief over de overgangsregeling ontving, dacht ik direct: die kans moet ik pakken. Ik ga ervoor. De RMiA-titel is als een kers op de taart." Na het behalen van deze titel ontving Angela vele felicitaties van collega's en zelfs van buitenlandse relaties, waar deze titel niet erg bekend is, maar wel op waarde wordt geschat. Voor Rick is de toegevoegde waarde van deze erkenningsregeling het feit dat ook andere onafhankelijke derden vinden dat een RMiA in staat is om een goed advies te geven.

PERMANENTE EDUCATIE (PE)

Om de inhoudelijke en professionele criteria waaraan een RMiA moet voldoen en de kwaliteit van het verzekeringsadvies aan ondernemers



Angela Pieneman: "Toen ik de brief over de overgangsregeling ontving, dacht ik direct: die kans moet ik pakken. Ik ga ervoor. De RMiA-titel is als een kers op de taart."

en particulieren op een hoog niveau te brengen en te houden, maken kennisbijeenkomsten onderdeel uit van een jaarlijks systeem van bovenwettelijke permanente educatie.

Angela neemt met veel plezier deel aan de PE-bijeenkomsten. "Deze zijn op de praktijk gericht en leerzaam. Je doet altijd extra kennis op, die in gesprekken met klanten in de praktijk zijn te gebruiken. Je krijgt er extra vaardigheden door, waardoor je een betere sparringpartner bent voor de klant en een betere versie van jezelf. Bovendien is het nuttig om met collega's



Femke Schuurman: "Maak tijd voor opleiding en zorg daarmee voor je eigen ontwikkeling. Wanneer je deze titel hebt behaald, heb je aangetoond dat je kennis op orde is en dat een werkgever jou met een gerust hart naar een relatie kan sturen."

te kunnen overleggen over actuele onderwerpen en om ideeën op te doen tijdens deze bijeenkomsten met vakgenoten."

HET RMIA ASSESSMENT

In de branche leeft er onder velen een aanname dat de RMiA-titel alleen toegevoegde waarde heeft voor de grootzakelijke markt. Volgens Angela kan ieder zichzelf respecterende verzekeringsadviseur de RMiA-titel halen. "Natuurlijk kost het tijd en energie. Maar ook een MKB-ondernemer wil een partner, die de bedrijfscontinuïteit waarborgt en je als ondernemer helpt te groeien en een volgende stap te zetten. Medewerkers van kleine assuratiekantoren hebben ook een uitstekende band met hun klanten en willen van toegevoegde waarde voor hen zijn."

Femke heeft ter voorbereiding op het assessment het coachingstraject van het NIBE-SVV gevolgd. "Hierdoor reserveerde ik regelmatig tijd om te studeren. Een prima stok achter de deur. Dit traject is een goede voorbereiding op het assessment onder ander door de casussen, die je als oefening vooraf moet beantwoorden en waar je feedback op krijgt." Rick die ondanks zijn jonge leeftijd al 15 jaar in het vak zit, heeft ervoor gekozen om niet het coachingstraject te volgen, maar zich te richten op de onderdelen waar hij in de dagelijkse praktijk het minste mee te maken heeft.

Tijdens het assessment worden de kennis en vaardigheden die relevant zijn voor de functie van verzekeringsadviseur getoetst. Kandidaten moeten aantonen dat zij in staat zijn om een verzekeringsvraagstuk met concrete en gecombineerde toepassing van kennis en kunde van een passend en juist advies te voorzien. Daarnaast moeten kandidaten aantonen in het bezit te zijn van de benodigde persoonlijkheidseigen-

schappen, integriteit en de communicatieve vaardigheden die worden gesteld aan deze functie.

Het schriftelijk deel vond Rick een mooie toets om te zien in hoeverre je de theorie door middel van casuïstiek kunt toepassen. "Het mondelinge gedeelte vond ik het meest uitdagend, omdat je dan een zekere druk voelt om te presteren. Als ik een tip mag geven aan de toekomstige RMiA's: probeer om een mindset te hebben die je normaliter hebt als je een prospect bezoekt. Spannend, maar uiteindelijk weet je dat het wel de momenten zijn waarvoor je het vak bent ingegaan." Femke heeft de testdag als pittig ervaren. "Mijn goede gevoel over het schriftelijke deel bleek terecht. Tijdens het mondeling gingen we verder de diepte en breedte in. Voor mij af en toe best even zweten."

EENMAAL BESMET MET HET VERZEKERINGSVIRUS IS HET VOOR ALTIJD

Nadat Angela op jonge leeftijd in aanraking kwam met de verzekeringsbranche, ging er een wereld voor haar open. "Nooit geweten hoeveel er achter het woord 'verzekeringen' schuilt. Van een concert dat verzekerd moet worden tot beursrisico's. Deze wereld is zoveel groter dan ik ooit had kunnen bedenken." Tijdens de stap van Angela naar de transportbranche gedurende haar dienstverband bij Aon werd ze al gewaarschuwd door een collega: 'Weet je het zeker? Want als je eenmaal besmet bent met het transportvirus, wil je er nooit meer uit.'

Bij Raetsheren heeft Angela contact met grondstofhandelaren wereldwijd. "Dit is supergaaf. Hoe vet is het om dit werk van A tot Z te mogen doen in de grootzakelijke markt? Contacten met multinationals die een sparring-partner zoeken om zo verzekeringstechnische problemen op te lossen. Langetermijnrelaties met klanten opbouwen. Elke dag word ik geconfronteerd met iets nieuws. Dat houdt me scherp."

De rol van risicopartner blijft maar groeien en wordt steeds leuker en interessanter

Femke heeft voor haar bijna driejarig dienstverband bij Nirimco, zes jaar bij Mutsaerts B.V. gewerkt en daarvoor vier en een half jaar bij ING. Zij is niet van plan om de verzekeringsbranche de rug toe te keren. Ook Rick Kooij is met het verzekeringsvirus besmet. Hij heeft namelijk tot 2016 al als senior accountmanager marine bij Raetsheren gewerkt. "Je komt elkaar altijd weer tegen en je raakt nooit meer los van deze uitdagende assurantiwereld."

TIJD VOOR EEN NIEUW IMAGO

Angela ervaart een ommekeer in haar rol als adviseur. "Jaren geleden reageerden ondernemers die zij voor een afspraak belde met 'Kom maar langs; je kost alleen maar geld'. Nu ontvang ik reacties als: 'Dankzij jou kunnen wij groeien en ondernemen'. De rol van risicopartner blijft maar groeien en wordt steeds leuker en interessanter."

De kennis die je opdoet in het traject naar het uiteindelijk assessment toe, zal voor de rest van je carrière van waarde zijn!

*"Het RMiA-schap geeft Hereninvest Corporate als beursmakelaar be-
staansrecht en een waarborging van de kwaliteit voor haar huidige en
toekomstige klanten", vult Rick aan op zijn opmerking dat hij als partner
medewerkers motiveert om hun kennis op een hoog niveau te brengen en te
houden. "Dat is een mooie toevoeging voor hen persoonlijk, maar verhoogd
ook de kwaliteit naar onze relaties toe. Als je zelf de RMiA-titel mag voeren,
toon je aan dat je praktiseert wat je predikt."*

*Angela vult aan: "Wanneer je in het nieuws een bericht hoort, weet je dat
dit consequenties heeft voor het werk. Dat wil ik zeker niet saai noemen. Bij
mijn bezoeken aan het buitenland kom ik met vele culturen in aanraking.
Dit ervaar ik als een verrijking voor mij als individu. Leren van anderen, dat
geeft een extra dimensie aan mijn werk."*

AMBASSADEURS

Rick is ervan overtuigd dat er voor de SAR een mooie toekomst is
weggelegd. *"Het is van oudsher een erkend en belangrijk onderdeel van de
co-assurantiewereld. Als de praktijk de focus wordt voor de toekomst, dan
kun je op die manier een onderscheidende rol behouden."* Tegen de jonge
generatie die nog twijfelt om op te gaan voor de RMiA-titel wil Rick zeggen:
*"Laat je niet weerhouden door argumenten als tijd en gelegenheid. De ken-
nis die je opdoet in het traject naar het uiteindelijk assessment toe, zal voor
de rest van je carrière van waarde zijn!"*

*"Het RMiA-register is aan het vergrijzen en ik hoop dat meer jonge professio-
nals gaan inzien dat het belangrijk is om je kennis goed op orde te hebben.
Het is verontrustend dat er zo weinig animo is voor de A-opleidingen en er
dan ook geen nieuwe potentiële RMiA's bijkomen", vreest Femke. Zij wil aan
de jonge generatie meegeven: "Doe het gewoon. Maak tijd voor opleiding
en zorg daarmee voor je eigen ontwikkeling. Wanneer je deze titel hebt
behaald, heb je aangetoond dat je kennis op orde is en dat een werkgever
jou met een gerust hart naar een relatie kan sturen."*

Angela beveelt de ingeschrevenen in de erkenningsregelingen van de
SAR van harte aan om gebruik te maken van de overgangsregeling. *"Als
je verdieping in je werk zoekt, het leuk vindt om een langdurige relatie met je
klant op te bouwen en gepassioneerd met je werk bezig wilt zijn: doen!"*

KLAAR VOOR EEN VOLGENDE STAP IN JE CARRIÈRE?

Het RMiA-register bestaat op dit moment uit 450 RMiA's. Elke RMiA is
vol passie en enthousiast over het assurantie vak en vertelt graag over
de toegevoegde waarde van deze titel en wat het hen persoonlijk heeft



*Rick Kooij: "Als ik een tip mag geven aan de toekomstige RMiA's: probeer om een
mindset te hebben die je normaliter hebt als je een prospect bezoekt. Spannend, maar
uiteindelijk weet je dat het wel de momenten zijn waarvoor je het vak bent ingegaan."*

gebracht. Hoe mooi is het om echt van toegevoegde waarde te zijn
voor heel ondernemend Nederland? Als je twijfelt om aan het oplei-
dingstraject te beginnen, spreek dan je naaste collega aan of een RMiA
en vraag ze het hemd van het lijf. De recent ingeschreven RMiA's zijn blij
om te zien hoeveel jonge RMiA's de afgelopen periode opgaan voor het
assessment en zich voegen aan de mooie club van RMiA's.

*Ben je klaar voor de volgende stap in je carrière en wil je ook deel uitmaken
van het Registermakelaar in Assurantiën (RMiA)? Neem dan contact op met
de Stichting Assurantie Registratie (SAR). ■*

Het is verontrustend dat er zo weinig animo is voor de A-opleidingen en er dan ook geen nieuwe potentiële RMiA's bijkomen

Alain Wijnants (AXA XL) ziet rol verzekeraar veranderen: from payer to partner

Meer samenwerking wenselijk tussen alle actoren om Top 3-wereldwijde risico's het hoofd te kunnen bieden

Natuurrampen door klimaatverandering, cyberincidenten en pandemieën worden momenteel wereldwijd door zowel bedrijven als burgers genoemd als de drie grootste risico's en uitdagingen waar de samenleving zich voor gesteld ziet, al verschilt de volgorde hiervan soms per regio, zo blijkt uit het 'Future Risks Report' van AXA. "De allergrootste les die hieruit te trekken valt is dat alle actoren met elkaar moeten samenwerken om deze risico's en uitdagingen het hoofd te bieden. Je kunt dat niet alleen aan de overheden laten. Er is sprake van een collectieve verantwoordelijkheid waarbij ook verzekeraars een rol hebben. Samenwerking is de enige manier om deze risico's verzekeraar te houden", zegt Alain Wijnants, sinds drie jaar Country Manager Benelux bij AXA XL, die in onderstaand interview met Risk & Business Magazine ook aangeeft de rol van de verzekeraar te zien veranderen: van capaciteitsverstrekker tot businesspartner. Dit stemt overeen met de strategische visie van AXA Groep: transformeren 'from payer to partner'.

De Belg Wijnants zette op de kop af 30 jaar geleden na zijn rechtenstudie aan de Universiteit van Antwerpen zijn eerste schreden in de verzekeringsbranche en is daar sindsdien altijd in werkzaam gebleven. Hij begon in 1991 als Schadebehandelaar Aansprakelijkheid bij het toenmalige Royal Belge (inmiddels AXA België). Na twee jaar maakte hij de overstap naar Chubb waar hij als *Underwriter* aan de slag ging op de afdeling Financial Institutions. Aansluitend werkt hij in management- en vooral directiefuncties bij resp. AIG (in België en op het Europese hoofdkantoor in Frankrijk), CNA (in Frankrijk) en was hij gedurende elf jaar actief bij Zurich, waarvan tien jaar als *CEO Benelux* en *Global Head Management Liability*. In 2018 tekende hij bij XL Catlin, maar op zijn eerste werkdag was deze verzekeraar inmiddels overgenomen door AXA en startte hij opvallend genoeg bij de verzekeraar waar hij ooit zijn loopbaan begon. Het heeft kennelijk zo moeten zijn. "De cirkel is rond."

Bij AXA XL geeft hij leiding aan een team van 70 medewerkers, van wie er 60 werkzaam zijn op het kantoor in Amsterdam en tien op dat van het Belgische kantoor in Antwerpen. De verzekeraar richt zich in beide landen primair op de grootzakelijke markt en rekent het aanbieden van internationale verzekeringsprogramma's aan multinationals en grote nationale bedrijven die met hun producten en diensten op weg zijn naar een meer internationale aanpak tot zijn kernactiviteiten. Ook het bieden van maatwerkoplossingen aan *captives* wordt tot de *core business* gerekend. Datzelfde geldt voor het ontwikkelen van parametrische verzekeringsoplossingen waarbij de verzekeraar, in samenwerking met AXA Climate, onmiddellijke compensatie kan bieden wanneer een bepaalde parameter is overschreden. Verder is de verzekeraar, al dan niet in samenwerking met volmachtpartners, actief in enkele niches, zoals op het gebied van kunst en de meer vermogende particuliere klanten.

Desgevraagd zegt Wijnants tevreden terug te kijken op zijn eerste jaren bij AXA XL, zowel wat de samenwerking met de medewerkers betreft als resultaattechnisch. AXA XL heeft in die periode de omzet in de Benelux met ca 50% zien toenemen, al gebiedt de eerlijkheid volgens hem



Alain Wijnants: "Juist het ontbreken van schadestatistieken bij de nieuwere risico's die zich aandienen, maken het nodig hierover nog meer in contact te treden met klanten en hun makelaars. Door de kennis hierover nog meer met elkaar te delen zodat we ook deze risico's verzekeraar kunnen maken of houden."

te zeggen dat de verhardende markt daarin zeker een belangrijke factor is geweest. "Enerzijds doordat het premieniveau is gestegen maar ook doordat en masse kritischer naar risico's is gekeken en selectiever aan *underwriting* is gedaan. In een dergelijke markt waarin door meerdere oorzaken minder capaciteit beschikbaar komt biedt dat aan de andere kant ook *opportuniteiten*, zoals we in België zeggen, en die proberen we waar mogelijk dan ook te pakken. Daarbij is het zeker een voordeel dat wij beschikken over een kwalitatief hoogwaardige groep van ervaren en deskundige medewerkers die weten wat de markt van hen vraagt. De resultaten bewijzen dat eens te meer."



Het kantoorpand van AXA XL in Amsterdam

CORONA EN ANDERE TRENDS

Op de vraag hoe hij het momenteel gaat in de markt, kan Wijnants in dit – noodgedwongen helaas ook via MS Teams gehouden – interview niet om het ‘C’-woord heen. “Corona houdt ook ons uiteraard volop bezig. In de eerste plaats als werkgever met oog voor het menselijke aspect: het welzijn van onze mensen. Zoals iedereen moeten zij ook veelal van huis uit werken en dat is voor lang niet iedereen even gemakkelijk. Het is daarom des te meer bijzonder dat we onze werkzaamheden in grote lijnen gewoon hebben kunnen voortzetten en, zoals eerder aangegeven, onze omzet verder hebben weten te vergroten. Daarvoor verdienen zij een groot compliment.”

Riskmanagement wint de komende jaren nog meer aan belang. We moeten dat meer naar voren halen en meer werk maken van preventie

Volgens AXA XL's *Country Manager* heeft de corona-pandemie naast het remote werken ontegenzeggelijk ook haar impact gehad op de verzekeringsmarkt. “De nieuwe werkomstandigheden brengen niet alleen een nieuwe werkwijze met zich mee maar ook nieuwe risico's. Zoals het toegenomen cyberrisico door het massaal thuiswerken, maar

bijvoorbeeld ook het toegenomen risico van verstoringen in de toeleveringsketen doordat bepaalde producten of onderdelen niet of met vertraging worden aangeleverd.” Hij wijst daarnaast op de alom veranderende wereld en samenleving, die in zijn ogen meer onvoorspelbaar worden en daarmee ook de risico's die hieruit voortvloeien. “Zo worden risico's meer en meer met elkaar gelinkt en mede daardoor complexer. De grootste moeilijkheid is dat anders dan bij de meer traditionele brand-, aansprakelijkheids- en transportrisico's er bij veel van de nieuwe risico's de schadehistorie ontbreekt. Daardoor zijn ze veel lastiger in te schatten.”

RISKMANAGEMENT

Het bovenstaande is volgens Wijnants één van de redenen waarom riskmanagement de komende jaren nog meer aan belang wint. “De essentie is dat we risicobeheer meer naar voren moeten halen en meer werk moeten maken van het voorkomen van schade, van preventie dus. Juist het ontbreken van schadestatistieken bij de nieuwere risico's die zich aandienen, maken het nodig hierover nog meer in contact te treden met klanten en hun makelaars. Door de kennis hierover nog meer met elkaar te delen zodat we ook deze risico's verzekeraar kunnen maken of houden. De enige manier om dat te realiseren is een constructieve samenwerking middels een langetermijnrelatie, oftewel via een echt partnerschap”, aldus AXA XL's *Country Manager*, naar de strategische visie van AXA Groep: transformeren ‘from payer to partner’.

PARTNERSCHAP

Verzekeraars moeten vandaag de dag dan ook volgens hem meer zijn dan alleen een leverancier van capaciteit of een betaler van schadeclaims. “Een echt partnerschap houdt in dat je veel overlegt met elkaar, kennis en ervaringen deelt en op een transparante wijze inzicht

De grootste moeilijkheid is dat bij veel van de nieuwe risico's de schadehistorie ontbreekt. Daardoor zijn ze veel lastiger in te schatten

geeft in de risico's die gelopen worden. Het gaat om communicatie, communicatie en nog eens communicatie. Die moet zo helder zijn dat een riskmanager eenvoudig kan uitleggen aan zijn CFO waarom de gevraagde aanpassingen in de vorm van hogere premies, beperkte dekkingen en preventieve maatregelen noodzakelijk zijn. Ik denk dat geen enkele klant op zich problemen heeft met premieverhogingen en andere aanpassingen mits die maar goed worden onderbouwd. Maar men heeft wel moeite met de onzekerheid, de volatiliteit, daaromtrent", aldus Wijnants, volgens wie er in ondernemersland vandaag de dag wat anders naar verzekeringen wordt gekeken. "Vroeger lag de focus bij de meeste bij de prijs, maar de laatste jaren wordt vooral gekeken naar de dekking."

Hij geeft toe dat wat betreft die communicatie, het creëren van een goed verwachtingspatroon bij de klant en het vooraf duidelijkheid bieden over de dekking de rol van verzekeraars beter had gekund. "Daar zijn we lang niet altijd goed mee omgegaan." Vanwege de ervaringen tijdens de vorige renewalperiode is AXA XL dit jaar waar mogelijk eerder in gesprek gegaan met makelaars en hun klanten om tijdig de verwachtingen over eventuele aanpassingen mee te delen. "Dat heeft er mede toe bijgedragen dat we in overleg met makelaars en klanten vrijwel alle lopende contracten hebben kunnen vernieuwen. Al moet ik wel erkennen dat het in ons vak zo belangrijke persoonlijke contact de laatste 18 maanden als gevolg van de corona-pandemie niet eenvoudiger op is geworden"

VERZEKERBAARHEID

Hoe zit het met de verzekerbare van risico's? Wijnants is van mening dat voor het overgrote deel van risico's voldoende capaciteit in de markt beschikbaar is. "Dat geldt zeker voor de traditionele risico's – *property, marine, liability* – maar voor de nieuwere, zogeheten *non-tangible risks* is dat soms een stuk lastiger. Neem het cyberrisico, dat mede door de grotere afhankelijkheid bij bedrijven van de techniek, een vlucht heeft genomen. Ook het groeiend aantal ransomware-aanvallen, een wereldwijde trend, is natuurlijk een punt van grote aandacht. Mede doordat er ook in verzekeringshuizen steeds meer kennis aanwezig is over cybergerelateerde risico's evolueert dientengevolge ook de dekking van deze verzekering. In mijn optiek is dit risico nog steeds verzekerbare, zij het wel onder voorwaarden wat betreft premieniveau, dekking en preventieve maatregelen."

Hij wijst met het oog hierop andermaal op de stokpaardjes 'communicatie' en 'partnerschap'. "Die zaken zijn essentieel voor ons om het benodigde inzicht in zeker de nieuwe risico's te verkrijgen. We staan gezamenlijk voor enorme uitdagingen, maar ik heb goede hoop dat we

daar met elkaar door middel van goed geregeld overleg, een constructieve samenwerking en het delen van kennis er goed uit zullen blijven komen", aldus Wijnants, die daarbij ook wijst naar het unieke karakter van de zakelijke verzekeringsmarkt in Nederland. "De coassurantiemarkt is bij uitstek de markt van samenwerking tussen makelaars en verzekeraars en daarvoor heeft de VNAB goede faciliteiten gecreëerd met onder e-ABS en het sanctieplatform. Bovendien is er in de markt volop kennis en dus veel kwaliteit. Daardoor kunnen we in verreweg de gevallen voor bedrijven een adequate verzekeringsoplossing bieden."

KLIMAAT, CYBER EN PANDEMIE

Eerder dit jaar verscheen het *Future Risks Report*, het jaarlijkse wereldwijde onderzoek van AXA Groep onder zowel risicodeskundigen als burgers naar wat zij als de voornaamste risico's ervaren. Klimaat, cyber en pandemie kwamen daarbij als de nummer 1, 2 en 3 risico's uit de bus. Volgens Wijnants heeft met name eerstgenoemd risico zich wereldwijd nog nadrukkelijker gemanifesteerd dan in de jaren daarvoor. *All over the world* hebben zich het afgelopen jaar tal van verschillende natuurrampen voorgedaan. De orkanen en bosbranden in de VS, enorme droogte en een hittegolf in Canada en dichterbij huis natuurlijk de overstromingen in Nederland, België en Duitsland. "Zeker in België hebben we nimmer een dergelijke calamiteit meegemaakt en ook de schade in Limburg door de overstromingen was natuurlijk eveneens groot."

Risico's verbonden aan de klimaatverandering, cyber en pandemieën zijn volgens Wijnants te groot om alleen aan de verzekeringsbranche over te laten, zeker gezien de beschikbare en wereldwijd wat afkalvende capaciteit. "De enige mogelijkheid om de hieruit voortvloeiende (financiële) risico's te kunnen blijven beheersen is door middel van een actieve en constructieve samenwerking tussen overheden, bedrijfsleven, verzekeringssector en preventie- en beveiligingsspecialisten. Door hun kennis van die risico's hieromtrent met elkaar te delen wordt het inzicht hierin vergroot en kunnen ook hiervoor adequate verzekeringsoplossingen geboden blijven worden." >>



AXA Future Risks Report 2021: Klimaatverandering en cyberrisico bovenaan de lijst van zorgen

Ondanks de gezondheidscrisis als gevolg van Covid-19 prijkt klimaatverandering bovenaan de wereldwijde ranglijst van risico's in de ogen van mensen en ondernemingen. Daarnaast wordt cyber steeds vaker genoemd als risico en wordt in de Verenigde Staten het zelfs ervaren als de grootste zorg en zijn samenlevingen nog te weinig voorbereid om deze uitdagingen aan te gaan. Dat zijn enkele conclusies die worden getrokken uit de achtste editie van het 'Future Risks Report' van AXA.

De risico's van klimaatverandering staan weer bovenaan de wereldranglijst. De bewustwording is het grootst in Europa, waar zowel deskundigen als consumenten dit risico eens te meer bovenaan de lijst plaatsen. In het VK bestempelt 64% van de risicodeskundigen en bijna 60% van de bevolking klimaatverandering als hun grootste risico. Dit was in overeenstemming met Europa, waar meer dan de helft (53%) van de totale Europese bevolking en 62% van de deskundigen klimaatverandering als hoogste risico aanmerken. Het klimaatrisico staat pas op de derde plaats in Azië en het Midden-Oosten en pas op de vierde plaats in Afrika, waar de pandemie de grootste zorg blijft.

CYBER

Uit de studie blijkt een grote bezorgdheid over het cyberrisico in een context die nog steeds wordt gekenmerkt door de versnelling van de digitale transformatie en de explosieve toename van het aantal cyberaanvallen. Voor het eerst prijkt dit risico bovenaan in de Verenigde Staten en staat het op de tweede plaats in alle andere geografische gebieden. Het percentage deskundigen dat cyberbeveiliging in hun top vijf risico's selecteert is gestegen van 54% in het onderzoek van 2018 naar 61% dit jaar. Slechts 26% van deze deskundigen is van mening dat overheden zijn voorbereid op cyberbeveiligingsrisico's.

"De pandemie versnelde de digitalisering van bijna alle economische activiteiten. Dit leidde tot verhoogde cyberrisico's, van cyberaanvallen door particuliere criminele organisaties tot daden van cyberoorlog door natiestaten", zegt AXA in het rapport. Het voegt eraan toe dat de private sector, verzekeraars en overheden nauwer moeten samenwerken op het gebied van cyberbeveiliging.

PANDEMIE

Het pandemiegevaar, dat vorig jaar op de eerste plaats stond, is in de rangschikking van de deskundigen naar de derde plaats gezakt. Het kwam op de derde plaats in Europa en Noord- en Zuid-Amerika, maar stond bovenaan in Azië-Pacific en het Midden-Oosten en Afrika. Maar het blijft de grootste zorg van het grote publiek, waarvan het dagelijkse leven nog steeds in het teken staat van de gezondheidscrisis.

De pandemie heeft een blijvend effect gehad op het gevoel kwetsbaar te zijn voor gezondheidsrisico's. Meer dan 70% van de respondenten zegt bezorgd te zijn over de risico's van infectieziekten, chronische ziekten en de gevolgen van langdurige blootstelling aan giftige stoffen.

WEINIG VERTROUWEN IN OVERHEID

In het algemeen blijkt uit het onderzoek dat er weinig vertrouwen is in het vermogen van de overheid om deze risico's alleen aan te pakken. Geconfronteerd met steeds complexere risico's is meer dan 55% van de respondenten van mening dat een collectieve en mondiale aanpak de meest geschikte manier is om doeltreffende oplossingen voor te stellen.

"Voor elk van deze risico's blijkt uit ons onderzoek dat de respondenten beperkt vertrouwen hebben in het vermogen van de overheid om alleen oplossingen aan te dragen. Dit is een punt van zorg omdat overheidsoptreden de sleutel zal zijn tot de ontwikkeling van collectieve veerkracht. Het is ook een teken dat we vandaag meer dan ooit behoefte hebben aan nieuwe partnerschappen om risico's aan te pakken die soms verder gaan dan de traditionele beschermingsmechanismen", merkt CEO Thomas Buberl van AXA op.

Uit het onderzoek blijkt echter dat de steun voor multinationale samenwerking op het gebied van risicopreventie groot blijft. Zo'n 55% van de respondenten gelooft dat besluitvorming op mondiaal niveau het meest waarschijnlijk zal helpen om deze grote toekomstige risico's aan te pakken. En ondanks mediaberichten over toenemende 'anti-expert'-sentimenten in de afgelopen jaren, blijft het vertrouwen in wetenschappers en academici groot. Driekwart van de ondervraagden heeft vertrouwen in deze autoriteiten om toekomstige crisissen aan te pakken.

Ondertussen denken jongeren minder vaak dan oudere respondenten dat de wereld kwetsbaarder wordt, en zijn zij hoopvoller dat toekomstige risico's kunnen worden overwonnen. Uit het verslag blijkt ook dat 57% van de Britse bevolking denkt dat de globalisering een positieve invloed heeft op de risico's, omdat landen zich daardoor verenigen om bedreigingen doeltreffender te bestrijden. In vergelijking met de rest van Europa is het Verenigd Koninkrijk positiever over het effect van de globalisering.

TOP 10

De top drie van risico's in Europa weerspiegelt de wereldwijde bevindingen. De tien grootste Europese risico's zijn:

1. Klimaatverandering
2. Risico's op het gebied van cyberveiligheid
3. Pandemieën en besmettelijke ziekten
4. Geopolitieke instabiliteit
5. Sociale onvrede en lokale conflicten
6. Natuurlijke hulpbronnen en biodiversiteitsrisico's
7. Nieuwe bedreigingen voor de veiligheid en terrorisme
8. Financiële stabiliteitsrisico's
9. Macro-economische risico's
10. Risico's gerelateerd aan kunstmatige intelligentie en big data

Nynke Brouwer: doctor én Legal Woman 2021 in één jaar

Cyberrisico's, een wereld te winnen met de kracht van meervoud in plaats van enkelvoud

In de vakpers en op social media is volop aandacht besteed aan het winnen van de titel Legal Woman 2021 op 25 november door Nynke Brouwer, advocaat en cybersecurity, liability & insurance en privacy specialist bij Dirkzwager legal & tax. Één proefschrift schrijven, deze titel veroveren én haar werkzaamheden als cybersecurity advocaat voor Dirkzwager. In onderstaand interview leest u hoe Nynke dit alles bolwerkt. Een zware opdracht maar voor de enthousiaste en vitale Nynke geen probleem. De dreiging van cybercriminelen neemt in onze datagedreven economie sterk toe. Het gaat er ook volgens haar niet meer om wélk bedrijf te maken krijgt met cybercrime maar wánnéer. Voor elke onderneming maar zeker ook voor het MKB een groot risico. Meerdere specialisten en organisaties, waaronder de VNAB, hebben aandacht besteed om naast de maatschappelijke impact van cyberincidenten ook het belang van samenwerken op cybergebied te bevorderen. Verzekeraars en makelaars doen er dan ook goed aan Nynkes proefschrift 'De cyberverzekering vanuit civielrechtelijk perspectief' te lezen de daarin beschreven adviezen op te volgen. Zodat cyberrisico's verzekeraar en betaalbaar kunnen blijven.

Diversiteit in juridische beroepen en met name de doorstroom van vrouwelijke juristen, is nog altijd een actueel thema. De verkiezingen van Legal Woman of the Year en Upcoming Talent of the Year hebben de afgelopen jaren steeds veel media-aandacht gegenereerd. Duizenden mensen hebben hun stem uitgebracht op het volgens hen beste vrouwelijke toptalent. Deze verkiezing beoogt op een positieve manier bij te dragen aan het actuele thema diversiteit. Omdat Ilona Tjon Poen Gie bij de start van haar kantoor merkte dat er maar weinig netwerken bestonden waar vrouwelijke juristen elkaar ontmoeten heeft zij in 2010 Legal Women opgericht. Voor deze vrouwelijke netwerkgroep was meteen veel interesse. Inmiddels zijn er bij het platform ruim 4.000 vrouwelijke juristen aangesloten die informatie en ervaringen delen, kennis overdragen, discussiëren en netwerken.

HOKJESDENKEN

Op LinkedIn bedankt Nynke iedereen die op haar heeft gestemd en de kundige jury voor de waardering van haar pitch tijdens de finale. Zij vindt het een enorme eer om te zijn verkozen tot Legal Woman of the Year 2021. "Ik wil me niet langer laten beperken door hokjesdenken", stelde Nynke tijdens haar pitch als vrouw in de mannenwereld van IT en cyber. "Ik heb gemerkt dat je echt kansen creëert als je de bestaande kaders durft los te laten en met een nieuwsgierige blik verder de wereld in kijkt."

Zij vervolgt: "Door over mijn eigen specialismen heen te kijken, heb ik mogelijkheden ontdekt die ik daarvoor niet zag. Ook in een wereld waar ik soms wat vreemd werd aangekeken, omdat ik blijkaar van de norm afweek. Nu kan je natuurlijk zeggen dat het heel belangrijk is voor meisjes en vrouwen om zich dat te realiseren, maar de druk wordt al veel te vaak alleen bij de vrouw gelegd. Wat ik vooral wil zeggen is dat *iedereen* zich bewust moet zijn van de kracht van meervoud in plaats van enkelvoud, van ruimte in plaats van keurslijf en van enthousiasme in plaats van wantrouwen. Blijf dus zelf niet in je eigen hokje zitten en plaats een ander daar ook niet in."



Nynke Brouwer: "Verzekeraars moeten een actieve houding innemen door in te spelen op de snelle technologische ontwikkelingen, wat in de polisvoorwaarden terug dient te komen. De makelaars en assurantietussenpersonen dienen naast IT-kennis te beschikken over gedetailleerde kennis van de polisvoorwaarden van de verschillende cyberisicoverzekeringen."

NOMINEREN EN STEMMEN

De criteria om genomineerd te worden zijn: talent, bijzondere prestaties, bijzondere kennis, leiderschap, succes, visie, zakelijke en maatschappelijk invloed en betrokkenheid. Ook het leveren van een belangrijke of bijzondere bijdrage aan de juridische wereld telt mee. Naast

deze criteria kijkt de jury ook naar de motivatie, geleverde prestaties en inzet in een bredere maatschappelijke context dan alleen de werkgever. Uit alle genomineerden kiest de jury een *longlist* van zes kandidaten per categorie. Op de genomineerden van de *longlist* kan dan gedurende twee weken worden gestemd.

Nynke is genomineerd door kantoorgenoot Mark Jansen, advocaat en associate partner IT- en privacyrecht bij Dirkzwager Legal & Tax, waar Nynke veel mee samenwerkt. Mark roemde Nynke's bijzondere kwaliteiten, waaronder haar innovatieve *mindset* en het talent om te verbinden. "Onderzoek naar een onderwerp als cyberverzekering past helemaal bij Nynke. Ze wil altijd nieuwe dingen ontdekken en vooroplopen in vernieuwing en verbetering," aldus Mark.

Ik wil me niet langer laten beperken door hokjesdenken

De andere vijf genomineerden zijn stuk voor stuk specialisten met ervaring in de advocatuur en werkzaam bij de grote 'Zuidas'-kantoren. Elke kandidaat had indrukwekkende zaken op haar naam staan. Toch liet Nynke zich hierdoor niet afschrikken. "Wat mij van hen onderscheidt is dat ik een proefschrift geschreven heb. Dat gebeurt natuurlijk niet dagelijks." Na de nominatie is het zaak om campagne voor jezelf te voeren. Om zoveel mogelijk publieksstemmen te krijgen heeft Nynke haar hele kantoor gemobiliseerd en gebruik gemaakt van LinkedIn. "Heel aandoenlijk was de actie van mijn moeder. Zij greep deze nominatie aan om contact op te nemen met familie in Nieuw Zeeland en Canada, die zij lange tijd niet had gesproken."



Nynke Brouwer te midden van de overige genomineerden bij de Legal Woman of the year- en de Upcoming talent of the year-verkiezing.

(Foto: Robin Griffin (Academie voor de Rechtspraak))

De drie juristen met de meeste stemmen gaan vervolgens door naar de finale. Tijdens de finale hielden de drie finalisten per categorie een pitch van twee minuten. "Ook al praat je veel als advocaat, pitchen is van geheel andere orde en dat was spannend, maar aan de andere kant een leuke nieuwe ervaring. De finalisten moesten zich aan de strikte coronaregels houden, wat het lastig maakte om de anderen te leren kennen. Gelukkig had ik al ervaring opgedaan om voor een camera te presenteren door de vele webinars die ik voor Dirkzwager gehouden heb. Na de drie pitches gaat de jury in beraad en dat is zenuwslopend."



Nynke Brouwer bij haar promotie aan de Radboud Universiteit: Een van de conclusies uit haar proefschrift is dat cyberverzekeringen inclusief incident response-diensten van meerwaarde zijn. Bovendien worden volgens haar ondernemers bij het afsluiten van een cyberverzekering zich meer bewust van hun cyber risico's. Door inzicht in de digitale dreiging, de mogelijke aantasting van belangen, de weerbaarheid en de risico's van cybersecurity voor hun eigen onderneming. (Foto Bob Beckers)

Nynke werd uiteindelijk als winnares aangewezen en ontving de prijs uit handen van Hanneke Dorsman, *general counsel and company secretary* bij ABN AMRO.

PROEFSCHRIFT

Op 7 oktober is Nynke gepromoveerd aan de Radboud Universiteit en haar proefschrift is in boekvorm gepubliceerd. In het proefschrift combineert Nynke Cybersecurity met de traditionele specialismen als verzekeringsrecht, aansprakelijkheidsrecht, IT-recht en privacy. Zij heeft binnen vier jaar haar PhD gehaald. Een topprestatie naast haar drukke werkzaamheden als cybersecurity-advocaat bij Dirkzwager. Tijdens haar promotie-traject reisde zij elke vrijdag naar de Radboud Universiteit, waar zij onderdeel uitmaakte van een onderzoeksgroep die bestaat uit fulltime promovendi cybersecurity en privaatrecht. "Prettig ritme, vier dagen kantoor en één universiteitsdag met uitlooptermogelijkheid in het weekend. Dat heeft gezorgd voor continuïteit in het onderzoek. Het onderzoek was leuk om te doen en daardoor heb ik mijn PhD ook nooit als een druk ervaren."

Tot maart 2020 toen de eerste Covid-19 lockdown werd uitgeroepen. "Het laatste stukje was een eenzaam traject en de laatste loodjes wogen zwaar. Een hele uitdaging om vanuit huis alles goed te regelen. In december 2020 was ik klaar met schrijven en dan begint het hele 'circuit' van goedkeuringscommissie, uitgeverij, drukproeven en toeleven naar de verdediging. Dit heeft 10 maanden in beslag genomen." "De kritische vragen die gesteld worden door hooggeleerde mensen tijdens je verdediging van je proefschrift horen erbij," vertelt Nynke die voorafgaand aan haar verdediging best nerveus was. "Je weet zelf het meeste over het onderzoek en het onderwerp. Je staat boven de stof. Voor de toehoorders is de spanning tijdens de verdediging vaak voelbaar, want het vuur wordt je na aan de schenen gelegd."

ADVIEZEN VOOR VERZEKERAARS, MAKELAARS EN VERZEKERDEN

Haar proefschrift – het eerste boek over cyberverzekeringen in Nederland – bevat voor zowel verzekeraars als voor makelaars interessante onderwerpen, maar ook voor de verzekerde bedrijven zelf. "Met name knelpunten, die ik voorzie, vind ik boeiend om over na te denken. Cyber

is nog lang niet uitontwikkeld en mijn boek levert een bijdrage aan deze ontwikkeling.”

Aan verzekeraars adviseert Nynke een actieve houding door in te spelen op de snelle technologische ontwikkelingen, wat in de polisvoorwaarden terug dient te komen. De makelaars en assurantietussenpersonen dienen naast IT-kennis te beschikken over gedetailleerde kennis van de polisvoorwaarden van de verschillende cyberrisicoverzekeringen. De polisvoorwaarden liggen uiteen. Voor een goed advies aan de verzekerde bedrijven is poliskennis en de verzekeringsmogelijkheden onontbeerlijk. Het blijft lastig als adviseur maar ook als ondernemer om de cyberrisico's exact in kaart te brengen. Daarbij komt nog het feit dat een ondernemer het afsluiten van een cyberrisicoverzekering soms een onnodige kostenpost vindt. Het gebruik van uniforme termen en polisvoorwaarden zijn mogelijk deel van een oplossing voor de toekomst. “Er is nog veel te onderzoeken in de verzekeraarbaarheid en betaalbaarheid van cyberrisico's.”

Een van de conclusies uit haar proefschrift is dat cyberverzekeringen inclusief *incident response*-diensten van meerwaarde zijn. Bovendien worden volgens haar ondernemers bij het afsluiten van een cyberverzekering zich meer bewust van hun cyberrisico's. Door inzicht in de digitale dreiging, de mogelijke aantasting van belangen, de weerbaarheid en de risico's van cybersecurity voor hun eigen onderneming.

DANKBAAR WERK

Binnen Dirkzwager leidt Nynke het *Cyber Security-team*, dat nauw samenwerkt met het Privacy-team van Dirkzwager. Bij een cyberincident dat leidt tot een datalek krijgt men immers direct met privacy te maken. Multidisciplinaire teams die direct eerste hulp en nazorg bieden als het mis gaat. “Ongelooflijk dankbaar werk. Je belandt in een paniek situatie na een cyberincident en jij bent degene die kalm blijft, overzicht behoudt en zaken de juiste kant op leidt.”

Het winnen van de titel *Legal Women 2021* viel samen met de 135ste verjaardag van Dirkzwager. Door de coronamaatregelen kon het fysieke feest van het 135-jarig bestaan van Dirkzwager in november geen doorgang vinden. Het is daarom verplaatst naar het voorjaar van 2022. Tijdens de digitale viering nam advocaat Buby den Heeten alle bijna 300 Dirkzwager collega's mee in de rijke geschiedenis van het kantoor.



Nynke's proefschrift 'De cyberverzekering vanuit civielrechtelijk perspectief' is in boekvorm verschenen: <https://shop.wolterskluwer.nl/De-cyberverzekering-vanuit-civilrechtelijk-perspectief-sNPCYBV-ZCP/#pdp-description>.

En werd Nynke nogmaals in het zonnetje gezet: “Dat had men 135 jaar geleden vast niet gedacht, een *Legal Woman of the Year* in huis!”

UITDAGING CYBERSECURITY EN VERZEKERINGEN

Nynke blijft verbonden aan de wetenschap en doet graag onderzoek. Ze wil blijven publiceren en nieuwe kennis creëren. Vooral op cybergebied zijn er veel uitdagingen, met name cybersecurity in combinatie met verzekeringen. “Dit zijn complexe risico's waarover nog weinig data beschikbaar is. Dat maakt het lastig voor het *underwritingproces* en om passende premies te bepalen. Er is nog een relatief laag risicobewustzijn bij het MKB over cyberrisico's. Bovendien is het moeilijk uit te leggen wat de polis precies inhoudt als het risico lastig te voorspellen is. De ontwikkelingen op dit gebied gaan uiterst snel. Aan het risicobewustzijn wordt hard gewerkt door diverse marktpartijen, zoals bijvoorbeeld door de Technische Commissie Cyber van de VNAB.”

NIEUWE WETGEVING

Ook in nieuwe wetgeving wordt steeds vaker aandacht besteed aan het managen van cyberrisico's, bijvoorbeeld in de financiële sector. Deze komende wetgeving bepaalt bijvoorbeeld dat het bestuur voldoende aandacht besteedt aan cyberrisico's en dat hierop beleid wordt gemaakt en verder uitgerold wordt in de hele organisatie. Nynke wil graag haar bijdrage blijven leveren aan de aanpak en vermindering van cyberrisico's. “Het is vaak complex en veel mensen vinden het moeilijk, maar laten we dit niet uit de weg gaan en met elkaar naar oplossingen blijven zoeken en ervaringen te delen. Daar help je B.V. Nederland mee!” ■



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

- Taxaties
- Contra-expertises
- Risico-inspecties



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

- Research
- Consultancy



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

- Risico-inspecties
- Bouwbegeleiding
- Risicomanagement



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

- Preventie
- Opleidingen





Marsh inventariseert in 'Financial Lines Claims'-rapport trends in 6.300 schadeclaims in Continentaal Europa in de periode 2015 - 2020

Schadeclaims voor financiële risico's gedomineerd door beroeps- en bestuurdersaansprakelijkheid

De afgelopen drie jaar - en vooral 2020 - was een uitdagende verzekeringsmarkt voor organisaties in Continentaal Europa. Met de COVID-19 pandemie die het evoluerende risicolandschap deed versnellen hebben bedrijfstakken wereldwijd de impact gevoeld in hun verzekeringscontracten en bij hun schadeclaims. Op het Europese vasteland werden schadeclaims voor financiële risico's gedomineerd door claims voor beroepsaansprakelijkheid (PI) en in het kielzog van COVID-19 was een toename zichtbaar in claims op het gebied van bestuurders- en commissarissen aansprakelijkheid (D&O) en cyber, zo blijkt uit het Marsh-rapport 'Financial Lines: Time to build resilience'. Het rapport geeft een inzicht in de trends in schadeclaims voor financiële risico's, die Marsh heeft geregistreerd bij in totaal 6.300 schadeclaims bij haar klanten in Continentaal Europa tussen 2015 en 2020. "De omstandigheden blijven uitdagend met claims die toenemen in ernst en frequentie."

De meeste schadeclaims werden afgehandeld door Marsh-kantoren in Italië (25%), Frankrijk (25%) en Spanje (14%). In tegenstelling tot de andere economische grootmachten van Europa vertegenwoordigt Duitsland een relatief klein percentage van de schadegevallen in de financiële sector (9%). Dit is grotendeels toe te schrijven aan het feit dat Duitse multinationale ondernemingen ervoor kiezen om rechtstreeks met verzekeraars te onderhandelen over schadeclaims. Zonder deze tendens zou Duitsland het grootste aandeel van de schadegevallen hebben, zowel wat de frequentie als de ernst. Nederland was goed voor 9% van het totaal aantal claims, België voor 8% en Zwitserland 5%.

DRIEKWART CLAIMS PI- OF D&O-GERELATEERD

De financial lines-claims werden gedomineerd door beroepsaansprakelijkheidsclaims met een aandeel van 41% in Frankrijk en 66% in Spanje, en was het hoogste claimtype voor elk land. Echter, in Italië was D&O goed voor het grootste percentage schadeclaims met 52%, in Spanje 28% en in Frankrijk 23%. Werkgeversaansprakelijkheid (EPL) was de op twee na grootste veroorzaker van schadeclaims voor Italië, Frankrijk en Spanje (respectievelijk 9%, 14% en 5%), op de voet gevolgd door claims als gevolg van misdaad/fraude in diverse landen. Cyberclaims zijn in mindere mate aanwezig in verschillende landen, maar nemen wel in een verbazingwekkend snel groeiend tempo toe.

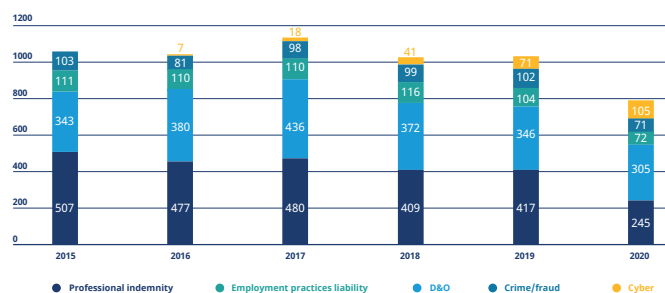
Hoewel zowel PI als D&O de schademeldingen domineerden in de periode 2015-2020 zijn de aantallen PI-claims consistent gedaald en D&O-claims licht gestegen tussen 2015-2017 maar zijn de laatste drie jaar de aantallen gedaald. Bovendien zagen we in 2020 een groot aantal klanten hun eigen risico's verhogen, wat leidde tot minder meldingen. Wel neemt volgens Marsh de D&O-exposure toe, vooral wanneer claims verband houden met schending van vertrouwen. "Nu de overheidssteun in verband met de pandemie wordt opgeheven en we naar een nieuwe situatie gaan, bestaat de vrees dat dit zou kunnen leiden tot meer insolventies en daarmee meer claims in deze sector."



COVID-19

Alle claims in 2020 werden aanzienlijk beïnvloed door COVID-19. Een daling in de frequentie van beroeps- en werkgeversaansprakelijkheidsclaims kan in verband worden gebracht met lockdowns en het gebrek aan direct contact met klanten en collega's, wat tot uiting komt in lage totale schadebedragen. Een categorie die is aangewakkerd door

02| Claims trend from 2015 to 2020



COVID-19 en de bredere maatschappelijke implicaties ervan is cyber, dat aanzienlijke jaarlijkse stijgingen liet zien, vooral in 2020.

Hierdoor is het volgens Marsh van essentieel belang voor organisaties om meer veerkracht op te bouwen, om op die manier de risicotolerantie te kunnen evalueren en hun verzekeringsproductoplossingen te optimaliseren. "De snelle toename van zowel de ernst als de frequentie van cyberaanvallen - met name ransomware - blijft overigens niet alleen een punt van zorg voor cyberverzekeraars. D&O-verzekeraars maken zich ook zorgen over geschillen met aandeelhouders als gevolg van cyber- en privacy-incidenten."

CLAIMS PER POLISTYPE

Vanuit impactoogpunt kunnen de verschillende schadegevallen volgens het rapport in twee groepen worden opgesplitst. De eerste groep is overvloedig en heeft louter door het volume de claimsmeldingen gedomineerd. Bijna 74% van de schademeldingen had betrekking op beroeps (PI)- en bestuurdersaansprakelijkheid (D&O). Deze resulteren echter vaak in kleine betalingen, meestal ter dekking van verdedigingskosten.

De tweede groep van schadegevallen kwam veel minder vaak voor, maar had een aanzienlijke financiële impact. Crime/fraudeclaims maakten 9% van de claims uit, maar konden tot aanzienlijke betalingen leiden. In Frankrijk waren er relatief meer meldingen van deze schadeclaims, waarvan de meeste betrekking hadden op financiële instellingen die een speciale bankiersverzekering (*banker's blanket bond insurance*, BBB) hebben afgesloten, en op criminaliteitspolissen.

Cybermeldingen, goed voor 4% van de schadegevallen, zijn nog beperkt, maar duidelijk in opmars. "Een *stand alone* cyberverzekering is nog niet aangeschaft door alle bedrijven die mogelijk al door een claim zijn getroffen. Dit geeft aan dat er nog steeds behoefte is aan een beter begrip met betrekking tot cyber risico's en cyberverzekeringen", aldus het rapport.

TOP ZES SECTOREN VOOR AANTAL CLAIMS

De zes sectoren met de meeste meldingen van schademeldingen hadden waren:

- Financiële instellingen en holdings: deze groep omvat ook bedrijven binnen de financiële dienstverlening;
- Communicatie, media en technologie;
- Vastgoed;
- Bouwnijverheid;
- Industrie;
- Zakelijke dienstverlening: deze groep omvat adviesbureaus, accountants, advocaten, architecten, en vele andere dienstverleners.

03| How claims are split



Voor de meeste van deze belangrijke sectoren werden de schade-meldingen gedomineerd door beroepsaansprakelijkheidsclaims (PI), variërend van 41% voor financiële instellingen en holdings tot 70% voor zakelijke dienstverleners, gevolgd door D&O-claims. De overgrote meerderheid van de PI-claims van financiële instellingen betrof *mis-selling* of schending van een mandaat. Bij zakelijke dienstverleners ging het vaak om schending van contractuele aansprakelijkheid. Andere sectoren die het meest te maken kregen met PI-claims waren CMT (46%), vastgoed (58%) en de bouw (49%).

Bij de klanten uit de productiesector was D&O goed voor het merendeel van hun claims (51%), terwijl slechts 3% betrekking had op beroepsaansprakelijkheid. Ook waren werkgeversaansprakelijkheidsclaims aanzienlijk hoger bij klanten in de productiesector dan die in de andere top zes bedrijfstakken, en was goed voor 24% van de gemelde schadegevallen.

Wat consistent is, is dat de uiteindelijke schikking van financiële schadeclaims vaak lager is dan het aanvankelijk gevorderde bedrag

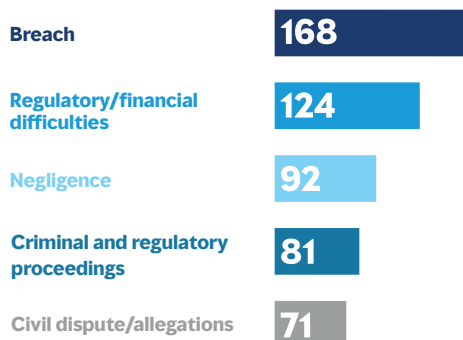
Binnen financiële instellingen en holdings kochten banken in toenemende mate gecombineerde PI- en fraude/crime-polissen, wat aanzienlijk heeft bijgedragen tot de criminaliteits-/fraudeclaims voor dit contingent, namelijk 19%. D&O neemt nog steeds het op een na grootste aandeel in, goed voor bijna een kwart van de gevallen (24%).

D&O CLAIMS

In de zes geanalyseerde jaren hadden de meest voorkomende D&O-claims betrekking op algemene schendingen (*breaches*), waaronder contractbreuk, verzaken zorgplicht en schending van vertrouwen: 168 claims. Het zal geen verbazing wekken dat regelgevings- en financiële kwesties hoog op de lijst van de aantijgingen prijken met 124 claims. Maar niet ver daar achter in de lijst stonden nalatigheid met 92 claims, criminele en regelgevingsprocedures met 81 claims en burgerlijke geschillen/aantijgingen met 81 claims.

Volgens het laatste NERA-rapport 'Recent Trends in Securities Class Action Litigation: 2020 Full-Year Review', waren voor het eerst in vijf jaar, klachten

05| Frequency of D&O claims allegations



met betrekking tot misleidende toekomstige resultaten groter dan het aantal vorderingen met betrekking tot boekhoudkundige kwesties, regelgevingskwesties of gemiste winstverwachtingen. Deze trend werd ook in de Marsh-analyse herkend. Overigens lag ook bij D&O-claims het aanvankelijk geclaimde schadebedrag met € 20,3 miljoen beduidend lager dan de € 11,5 miljoen die uiteindelijk werd uitgekeerd.

In de onderzochte jaren vertoonden de D&O-claims een trend van stijgende schadebedragen. Door de lange termijnen voor de afwikkeling bij D&O-claims zijn de kosten van verweer vaak hoog en is er en is de kans op een schikking groter. In Italië, waar D&O-claims meer dan de helft van alle meldingen bevatten, worden op dit gebied nieuwe precedentes geschapen: D&O dekking wordt geactiveerd na misdaad- of fraudezaken. Dit is een reactie op de civiele actie die wordt ondernomen tegen bestuurders en directeurs in het licht van hun vermeende nalatigheid om met de nodige zorgvuldigheid te handelen om de schade te beperken.

Sectoren met meer risico's op productaansprakelijkheid en ongevallen, zoals productie, chemie, detailhandel, voeding en dranken, en energie-, elektriciteits- en nutsbedrijven - werden over het algemeen zwaarder getroffen door D&O-claims. Bedrijven die goederen of onderdelen van goederen voor consumenten produceren zijn bijzonder gevoelig voor door gebeurtenissen veroorzaakte geschillen. Evenals wereldwijde gebeurtenissen, zoals COVID-19, en gebeurtenissen in verband

10| Final settlements vs initial claim amount

Claim type	N° of claims	Sum of initial claim amount	Sum of final settlement	payment percentage
Crime/fraud	64	€ 79,5m	€ 45,1m	57%
Cyber	21	€ 12,9m	€ 36,6m	284%
D&O	195	€ 20,3m	€ 11,5m	56%
Employment practices liability	51	€ 7,3m	€ 5,6m	77%
Professional indemnity	215	€ 83,1m	€ 72,1m	87%

met gezondheid en veiligheid of cyberinbreuken, is er een stijging in geschillen in verband met maatschappelijke gebeurtenissen, zoals de #MeToo-beweging. Sociale media zijn zowel een belangrijke aanjager als barometer voor dit soort gebeurtenissen. Momenteel brengen ook milieukwesties een bepaalde mate van risicoblootstelling vanuit een maatschappelijk impactperspectief met zich mee.

CYBERCLAIMS

Cyberclaims vertonen de laatste jaren een duidelijke trend van toegenomen omvang en frequentie. Hoewel ze duidelijk stijgen in termen van schadevolume, vormen ze nog steeds een betrekkelijk klein deel van de schadegevallen. Dit is gedeeltelijk te wijten aan de aanhoudend lage penetratie van *stand alone* cyberverzekeringen. Terwijl daalde het totale aantal claims in 2020 afnam, bleef het aantal cyberclaims in een snel tempo stijgen. Deze groei werd verder aangewakkerd doordat hackers die inspelen op COVID-19.

Thuiswerken tijdens lockdowns leidde tot zwakke plekken in IT systemen, waaronder zwakke *firewalls*, het ontbreken van belangrijke software updates, en het toegenomen gebruik van privé-apparaten op netwerken. Dit, gekoppeld aan economische neergang, banenverlies, en toegenomen wanhoop dreven meer mensen tot criminele activiteiten, zoals hacken, wat leidt tot een toename van cyberinbreuken.

De zes belangrijkste conclusies

Marsh sluit haar 'Financial Claims Report' met een zestal *key takeaways*. Dat zijn volgens de onderzoekers:

- COVID-19 zou een negatief effect kunnen hebben op verschillende verzekeringsbranches in 2022. Er bestaat de bezorgdheid dat zodra de overheidssteun wordt opgeheven potentiële insolventies kunnen leiden tot een groter aantal D&O-claims;
- Wij verwachten dat de ernst van de claims zal toenemen als gevolg van de opwaartse trend van *event based litigation* en de impact van *ransomware* op cybeveiligheid;
- Bedrijven zullen blijven opereren in een complexe omgeving tegen een achtergrond van de onzekerheid over de impact van de pandemie op de lokale en wereldwijde economieën. Dit, in combinatie met de toegenomen publieke controle, klimaatverandering, en cyberrisico's, zal de bezorgdheid in alle sectoren doen toenemen;
- Met name ESG zal de komende tijd een aandachtspunt zijn voor beleggers, regelgevers en consumenten in de nabije toekomst wat een directe impact zal hebben op de bestuurdersaansprakelijkheid;
- Ondernemingen en raden van bestuur moeten hun toezichtsfunctie opnieuw bekijken en aandacht besteden aan een breder spectrum van kwesties dan zij in het verleden hebben gedaan;
- Het is van essentieel belang dat ondernemingen meer nadruk leggen op het opbouwen van de nodige veerkracht en weerbaarheid - en hun risicotolerantie binnen de oplossingen voor risicofinanciering herzien - met het oog op het optimaliseren van hun verzekeringsaankopen.

In 2020 was de complexiteit van cybercriminaliteit de cyberveiligheid bijna voorbij: hackers maakten gebruik van COVID-19 door middel van 'deep fake' en *social engineering* activiteiten, zoals zich voordoen als betrouwbare bron om gebruikers via frauduleuze links ertoe te verleiden malware te installeren. De toename van ransomware-aanvalen was bijzonder en blijft een belangrijk punt van zorg. In de toekomst zullen bedrijven ondervinden dat cyber een risico is dat meer aandacht vraagt, vooral omdat kwetsbaarheden in toekomstige werkomgevingen duidelijker worden.

DEFINITIEVE SCHIKKINGEN VERSUS OORSPRONKELIJK SCHADECLAIMS

Uit Marsh's analyse van de geclaimde bedragen en de uiteindelijke schikkingen blijkt dat, vaker vaak wel dan niet, de initiële schadebedragen voor werkgeversaansprakelijkheid (EPL), crime/fraude, en vooral D&O worden overschat. Voor cyber lijkt het tegendeel waar te zijn.

De overgrote meerderheid van de afgewikkelde en betaalde claims behoorde tot beroepsaansprakelijkheidsclaims (PI)-claims (215), op de voet gevolgd door D&O-claims (190). Aangezien deze groepen samen goed zijn voor 74% van alle gemelde schadegevallen vertegenwoordigen, is een hoge vertegenwoordiging te verwachten. Daarnaast hadden 64 claims betrekking op fraude/crime-zaken, 51 op werkgeversaansprakelijkheid en 21 op cyber.

Het percentage van de oorspronkelijke schadeclaim dat als schikking werd ontvangen, was betrekkelijk gevarieerd, waarbij PI-claims een score van 87% behaalden, werkgeversaansprakelijkheid 77%, fraude/criminaliteit 57%, en D&O 56%. Wat consistent is, is dat de uiteindelijke schikking van financiële schadeclaims vaak lager is dan het aanvankelijk

gevorderde bedrag. De door derden gevorderde bedragen zijn vaak onevenredig in verhouding tot de werkelijk geleden schade en houden geen stand bij nadere analyse en nader onderzoek. Voorts leiden sommige gevallen niet tot enige schadevergoeding voor de eiser (bijvoorbeeld wanneer de verzekerde niet aansprakelijk is voor de schade die de derde zou hebben geleden) en zullen zij uiteindelijk alleen de kosten van de verdediging worden betaald.

CYBER ALS EXTREME UITZONDERING

Op dit punt vormt cyber echter de absolute uitzondering. De 21 gemelde cyberschadeclaims kende een gezamenlijk schadebedrag van 12,9 miljoen euro maar uiteindelijk werd maar liefst 36,6 miljoen euro aan schadevergoeding uitgekeerd, oftewel maar liefst 284% van het oorspronkelijk geclaimde schadebedrag. In het Marsh-rapport wordt dit toegeschreven aan een aantal vorderingen met kleine initiële schadebedragen die tot aanzienlijk hogere schikkingen leidden.

Dit is volgens Marsh mogelijk, als de oorspronkelijke omvang van de vordering geen rekening hield met bijkomende kosten buiten de directe schade, zoals onderbreking van de bedrijfsvoering, de extra kosten van werkzaamheden, of potentiële vorderingen van derden. In het bijzonder bij D&O, worden de meeste vorderingen alleen aangemeld voor de dekking van juridische kosten. Ook in het geval van civiele procedures tegen oud-bestuursleden en D&O zaken die door de entiteit worden aangespannen, kan het gevorderde bedrag vaak zeer hoog zijn. Uiteindelijk wordt een aanzienlijk lagere schikking geaccepteerd om het proces niet voort te zetten." ■

De impact van ESG op het D&O-risico

Milieu, maatschappij en goed bestuur (ESG) is een belangrijk aandachtspunt voor verzekeraars. Er is sprake van een toename van het activisme van aandeelhouders en rechtszaken over deze kwesties.

De onderwerpen klimaatverandering en ESG zullen in de nabije toekomst een aandachtspunt zijn van beleggers. Ze staan al vele jaren op de radar van sommige beleggers en, meer recent, zijn ze het onderwerp geworden onderwerp van intense aandacht door veel van de grootste vermogensbeheerders. ESG-overwegingen winnen aan aandacht van overheden, toezichthouders en andere belanghebbenden, en zullen waarschijnlijk nog vele jaren deel uitmaken van het gesprek in de bestuurskamers.

Raden van bestuur moeten in staat zijn om de belangrijkste risico's te identificeren en prioriteiten te stellen. De potentiële financiële en reputatieschade als dat niet gebeurt (of als dat zo wordt gezien) kan enorm zijn.

De bezorgdheid over de manier waarop ondernemingen ESG aanpakken zal blijven stijgen op de lijst van belangrijke aandachtspunten voor verzekeraars van bestuurdersaansprakelijkheidsverzekeringen. Ondernemingen zullen op directieniveau aan D&O-verzekeraars moeten aantonen inzicht en overzicht te hebben van de belangrijkste ESG-risico's. Het zal aan de verzekerden zijn om aan te tonen dat de raad van bestuur op de hoogte is van het evoluerende ESG-landschap en de kwesties die relevant zijn voor de activiteiten van de onderneming.

Bedrijven moeten hun verzekeringen herzien in het licht van het veranderende landschap. Raden van Bestuur en hun adviseurs moeten een volledige en zorgvuldige evaluatie geven van alle risicoaspecten die hun dekking en de bepalingen van hun D&O-polissen beïnvloeden. Het veranderende landschap is een vruchtbare bodem voor geschillen en bedrijven moeten ervoor zorgen dat zij adequate D&O-dekking hebben.

Raden van Bestuur moeten ervoor zorgen dat zij toezicht houden op de aanpak van hun bedrijf van ESG-kwesties op een geïnformeerde en weloverwogen wijze en bereid zijn dat te laten zien aan beleggers, belanghebbenden, toezichthouders en rechtbanken.

EMN's transportspecialisten Arie den Toom en Matthias de Ruiter

Inschakeling expert bij diefstal of vermissing van lading loont altijd

Na een korte dip als gevolg van de avondklok roert het dievengilde zich de laatste maanden weer als vanouds. De transportschadespecialisten van EMN weten daar als geen ander over mee te praten. "We krijgen dagelijks meerdere telefoontjes en e-mails binnen van verzekeraars en andere opdrachtgevers over schadeclaims als gevolg van de diefstal en/of vermissing van goederen", zeggen Arie den Toom en Matthias de Ruiter, die samen met Marcel Beljaars en Ynse de Vos de afdeling EMN Marine bemannen. Vanwege het gestaag groeiende aantal werkzaamheden vindt in het eerste kwartaal van 2022 uitbreiding plaats.



Het team van EMN Marine bijeen: Van links naar rechts: Ynse de Vos, Arie den Toom, Matthias de Ruiter en Marcel Beljaars

EMN Marine houdt zich in de meest brede zin van het woord bezig met schade-expertise en toedrachtonderzoek op transportgebied. Alleen voor nautische schades worden derden ingeschakeld. Hoewel ze dus op alle terreinen van deze markt thuis is liggen de specialismen vooral op het gebied van ladingschades aan vloeibare voedingsmiddelen, machines, koel- en vriesproducten, zo ook contaminatieschades en schades ontstaan tijdens op- en overslag. Ook heeft een aanzienlijk deel betrekking op diefstal- en vermissingszaken alsmede verduistering. De afdeling is daarnaast goed thuis in de evenementen- en filmproductiebranche, waarin ze in coronatijd enkele honderden claims hebben behandeld. Geregeld wordt voor de expertise- en onderzoekswerkzaamheden een beroep gedaan op de elders bij EMN en CED Forensic aanwezige kennis en mankracht.

De vier transportschade-experts hebben inmiddels niet alleen jarenlange werkervaring als schade-expert maar kunnen ieder voor zich ook

bogen op een flink aantal werkzame jaren in de transportwereld zelf. Daardoor zijn ze goed ingevoerd in het reilen en zeilen in de vervoers- en logistieke sector en goed op de hoogte van de manier van werken aldaar. Zo heeft Arie 20 jaar bij verschillende transportbedrijven gewerkt – van planner tot bedrijfsleider- voordat hij in 2003 de overstap maakte naar het expertisemetier. Sinds 2008 werkt hij bij EMN Marine en voorloper CED Transport. Matthias kan bogen op zo'n tien jaar werkervaring in de logistieke sector waarbij hij werkte als zeevracht-expediteur en douane-declarant. Sinds 2017 is hij actief als schade-expert bij CED/EMN.

'EEN PRACHTIG VAK'

Zodra het gesprek aankomt op hun werkzaamheden van alledag zitten beide transportexperts gelijk op hun praatstoel en vertellen ze enthousiast en gepassioneerd over hun werk en het vak van schade-expert. "We hebben een prachtig vak, afwisselend, veel contact met mensen

– van werkvloer tot directeur -je komt bij verschillende bedrijven over de vloer, je doet werk van maatschappelijk belang en je maakt geregeld bijzondere en soms zelfs spannende dingen mee. Je komt dan ook bijna elke dag wel met een mooi verhaal thuis.”

Om er meteen één te noemen: Gevraagd naar een mooi schadeverhaal vertelt Arie het volgende: “Ik zou Matthias het expertise-vak gaan leren, maar hij was letterlijk nog geen uur aan het werk toen er een schade-melding binnenkwam van een gestolen bedrijfskraan ter waarde van € 1,2 miljoen. Hij viel dus echt met de neus in de boter, want dit soort dossiers hebben alles in zich wat ons vak zo mooi maakt. “We hebben meteen de gedupeerde bezocht alsmede verdachte locaties, contact opgenomen met de politie, ons internationale netwerk geïnformeerd, kraanbedrijven in geheel Europa op de hoogte gebracht, internet, sociale media en allerlei marktplaats-website gemonitord. Ik heb zelfs met een helikopter over de havens van Antwerpen, Zeebrugge en Vlissingen gevlogen om te kijken of de kraan ergens stond, maar tevergeefs. Uiteindelijk hebben we ‘m na zo’n 11 maanden teruggevonden in België. Overigens was diefstal van mobiele kranen toen plotsklaps schering en inslag. We hadden destijds vijf onderzoeksoopdrachten in betrekkelijk korte tijd waarvan we er vier hebben teruggevonden.”

Ons primaire doel is simpel. De gestolen of anderszins vermiste goederen terugvinden. Daarbij is steevast snelheid geboden

Matthias: “Deze zaak was natuurlijk voor mij een geweldige binnenkomer en meteen een bevestiging hoe interessant dit vak is en dat mijn overstap naar deze branche de juiste was. Alle facetten van het werk kwamen hierbij om de hoek kijken en mooi om te zien wat je allemaal moet en kunt doen om een gestolen goed terug te vinden. Ik kan me nog herinneren dat we op een gegeven moment via facebook op een foto stuitten waarop een deel van de omgeving en een straatnaam te zien was. Dit bleek een goede aanwijzing te zijn mede waardoor we de kraan uiteindelijk terugvonden.”

LADINGDIEFSTALLEN

Zoals eerder aangegeven, is ladingdiefstallen één van de specialismen van EMN Marine, het terugvinden van gestolen of vermiste goederen en het vaststellen van de geleden schade. Hierbij wordt opgetreden voor zowel de vervoerder (aansprakelijkheidspolis) als voor de lading-eigenaar (transportgoederenpolis). Matthias daarover: “Ons primaire doel is simpel. De gestolen of anderszins vermiste goederen terugvinden. Daarbij is stevast snelheid geboden, want de dieven willen natuurlijk zo snel mogelijk de gestolen waar van de hand doen. Mede om die reden komt bij ons een nieuwe melding altijd rechtstreeks binnen bij een van onze schade-experts. Door onze vaak jarenlange ervaring en kennis van de markt kunnen we direct inschatten of we meteen naar de diefstallocatie toe moeten gaan en/of andere maatregelen getroffen moeten worden om de kans op terugvinden te vergroten”. Uiteraard

met oog voor alle belangen en de door partijen overeen gekomen afspraken.

“We hebben daarvoor vaak aan enkele woorden genoeg”, vult Arie aan: “Behalve over goede contacten met de politie beschikken we over een breed netwerk aan informanten, nationaal en internationaal, die ons hierbij kunnen helpen. Ook weten we de weg op social media en relevante marktplaatsen waar geregeld (gestolen) goederen worden aangeboden. Door onze jarenlang ervaring en kennis van de manier van werken in de transport- en logistieke sector kunnen wij ook goed inschatten of de verklaringen van chauffeur en andere betrokkenen plausibel zijn of dat daar een luchtje aan zit en niet (helemaal) kloppen.” Hij noemt een voorbeeld: “als er op vrijdagmiddag geladen wordt in Utrecht voor Amersfoort en die lading wordt maandag pas gelost via de standplaats Breda tegen een vrachtprijs die niet in verhouding staat en de lading blijkt ‘toevallig’ het weekend te zijn gestolen dan hebben meerdere mensen wat uit te leggen. Maar de betrokkenheid van één of meerdere partijen is natuurlijk niet altijd zo duidelijk of gewoon niet aan de orde.”

EIGENSCHAPPEN

Wat vraagt dit werk van een schade-expert annex toedrachtonderzoeker? “Behalve dat je de transport en logistieke markt en de manier van werken moet kennen, moet je bovenal nieuwsgierig zijn, de juiste vragen weten te stellen en een goede kijk op mensen hebben”, benadrukt Matthias. Zijn collega vervolgt: “Je moet ook alert zijn, snel kunnen handelen, logisch kunnen denken en bovendien aan de juiste touwtjes weten te trekken. Ik ga er nimmer op voorhand van uit dat een claim frauduleus is en iemand de waarheid niet vertelt. Wel stel ik mezelf stevast de vraag of het in werkelijkheid anders gegaan zou kunnen zijn als in het verhaal zoals dat door betrokkene(n) is verteld”, aldus de ervaren transportprofessional, die erkent dat er soms aan wat risico’s kanten aan zijn werk kleven.

“Je hebt immers vaak met echte criminelen te maken. Zo is een eventuele pseudokoop altijd na goedkeuring en in samenwerking met de politie die dan ‘om de hoek’ staat. Je moet jezelf altijd afvragen of het wel verstandig is om iets te doen. Je moet ook hierbij je gezond verstand gebruiken, al moet ik toegeven dat ook ik in het verleden wel eens een actie heb ondernomen waarvan je achteraf kunt afvragen ‘was dit wel helemaal verstandig’. Al doende leert men.”

Je moet weten wanneer je aan welke touwtjes moet trekken

KRACHT

Wat is jullie kracht? Arie noemt de al eerder aangehaalde jarenlange ervaring en kennis van de transport en logistieke sector als eerste. “Je moet weten wanneer je aan welke touwtjes moet trekken. Zo kunnen wij niet alleen inschatten welke actie moet worden ondernomen om de kans op terugvinden van de gestolen of vermiste goederen op te sporen, maar kunnen we ook de vertelde verhalen op hun merites beoordelen. Bovendien kunnen we hiervoor terugvallen op een breed informantennetwerk in binnen en buitenland en onderhouden we goede contacten met de politie.”

Dat laatste noemt Matthias bijzonder belangrijk. “We hebben elkaar nodig. Zo mogen wij als expert/onderzoeker lang niet alles, zoals het doen van personenonderzoek, camerabeelden opvragen en bepaalde vragen stellen. Daar schakelen wij soms de onderzoekspecialisten van CED Forensic in of de politie. Op hun beurt zijn de rechercheurs van de politie ook blij met ons omdat het hen vaak aan tijd en aan de juiste transportkennis ontbreekt om dit soort schades te onderzoeken en dan is alle hulp welkom. Ook trekken we geregeld samen op, bijvoorbeeld bij invallen waarbij wij de goederen kunnen identificeren en bij pseudo-aankopen. Zo hebben we gezamenlijk als heel wat resultaten geboekt.”

DIP

Ladingdiefstal is van alle tijden, al schommelt de aard ervan en de mate waarin dat gebeurt van tijd tot tijd. “Tijdens de avondklok van begin 2021 hadden we te maken met een dip in het aantal ladingdiefstallen, omdat de criminelen niet meer ‘s avonds in het donker op pad konden gaan. Inmiddels is het aantal diefstallen weer op het ‘oude’ pre-corona niveau aanbeland. Het dievengilde heeft natuurlijk in deze periode haar inkomsten zien dalen en konden natuurlijk niet terugvallen op een steunfonds van de overheid”, zegt Matthias gekserend.

Elektronica en andere kostbare hoogwaardige apparatuur zijn vanwege hun financiële waarde natuurlijk het meest in trek, maar ik heb wel eens het idee dat alles diefstalgevoelig is. Zo nu en dan worden ook spullen gestolen waarmee criminelen niet of nauwelijks iets kunnen. Arie: “Zo hebben we recentelijk een partij microscopen teruggevonden die de dieven kennelijk niet aan de man konden brengen. Uiteindelijk heeft de chauffeur, die eerder ‘nergens van afwist, vermoedelijk uit oogpunt van strafvermindering aangegeven waar de goederen zich bevonden. Met een blijde eigenaar tot gevolg omdat voor hem de partij microscopen buitengewoon waardevol waren.”

HANDEL VIA INTERNET

Hij wijst daarnaast op een andere trend: de zeker in Coronatijd sterk toegenomen internethandel. “Ook daar kleven behoorlijk wat risico’s aan, is inmiddels onze ervaring. Bij de online aanbieders van goederen zitten ook louche bedrijven tussen, die soms ook hun producten via de grote bekende platforms/distributiebedrijven met een goede naam en faam te koop aanbieden, maar lang niet altijd de goederen leveren. De betrouwbaarheid van dit soort bedrijven wordt ons inziens te weinig gecheckt”, aldus Arie, die daarnaast aandacht vraagt voor preventie.

“Diefstal van lading is weliswaar soms een *inside job* die niet altijd te voorkomen is, ook wanneer het personeel vooraf is gescreend. Maar ik zeg geregeld dat ‘de voorkennis vaak op straat ligt’. Transport vindt vaak gereguleerd en op vaste tijden plaats. Als er bij een leverancier van kostbare elektronica geregeld een vrachtwagen voor de deur staat om goederen te laden, dan weet een postende crimineel genoeg. Sowieso zijn alleen al met simpele organisatorische maatregelen naar onze mening diefstallen vaak te voorkomen. Met een gezonde dosis boerenverstand kom je al een heel eind. Als je een partij elektronica vervoert met een miljoenenwaarde, dan laat je je vrachtwagen met lading ‘s nachts niet onbewaakt staan. Verzekeraars en met name de tussenpersonen zouden veel vaker bedrijven moeten attenderen op de risico’s die zij lopen om de kans op diefstal te kunnen voorkomen.”



Ik stel mezelf stevast de vraag of het in werkelijkheid anders gegaan zou kunnen zijn als in het verhaal zoals dat door betrokkene(n) is verteld

Volgens Matthias is ook de medewerking van de transport- en logistieke bedrijven bij het opsporen van gestolen of vermiste goederen zo nu en dan voor verbetering vatbaar. “Het komt geregeld voor dat als de vermist of gestolen opgegeven goederen gewoon ergens in de eigen loads of die van een vervoerder staan.” Hij noemt een voorbeeld. “In een onderzoeksdossier omtrent vermiste dure galajurken stuitte ik in de diverse documenten en correspondentie op mijn vorige werkgever en een voor mij bekende vervoerder die in de transportketen betrokken waren. Ik belde een aantal oude bekende met het verzoek of ze ondanks eerdere pogingen en een gebrek aan tijd nog eens goed in hun loads naar de betreffende goederen wilde kijken. Uiteindelijk bleken deze ergens in een hoekje achteraf te staan. Ik heb ze vervolgens de beloofde grote slagroomtaart gestuurd als dank. De waarde van de teruggevonden galajurken rechtvaardigde dat eens te meer: 80.000 euro.” Tot slot, wat zouden jullie de markt mee willen geven? Arie en Matthias hoeven daar niet lang over na te denken. “In ons vak is snelheid geboden. Wacht niet te lang bij een vermissing of diefstal maar meld ons die meteen. Dat verhoogt de kans op terugvinden.” En hoewel het volgens hen lastig is te kwantificeren wat voor opdrachtgevers de financiële resultaten van hun inspanningen zijn, durven de beide EMN-transport-specialisten te stellen dat hun inspanningen in veel gevallen daadwerkelijk lijden tot het terugvinden van de gestolen of vermiste goederen. “Inschakeling van een expert levert in onze ogen dan ook altijd zeker meer op dan de kosten die hiermee gemoeid zijn.” ■

Volmachtmarkt krimpt licht in 2021

De bruto verdiende premie van volmachten daalt in 2021 naar verwachting met 2% van 4,064 miljard euro naar 3,974 miljard euro. De daling van de verdiende premie is aanwezig bij de sector Schade en dan vooral bij de branches Brand en Motor en valt hoger uit dan de stijging van het premievolumen bij de branches Aansprakelijkheid en Verzuim, zo blijkt uit de Marktrapportage op basis van de resultaten uit de Volmacht Resultaat Analyse van de Nederlandse Vereniging van Gevolmachtigde Assurantiebedrijven (NVGA).

Het is voor het eerst in vier jaar dat er sprake is van een daling van het premievolumen. In 2017 bedroeg deze nog 3,329 miljard en in de jaren daarna liep deze op via 3,649 miljard euro (2018), 3,908 miljard euro (2019) naar 4,960 miljard euro in 2020. De uit de Volmacht Resultaat Analyse (VRA) geconstateerde daling van het premie-inkomen in de volmachtmarkt in het afgelopen jaar wordt mogelijk veroorzaakt doordat meer verzekeringen via het directe en beurskanaal worden afgedaan wel overgesloten, in combinatie met portefeuilles die niet langer via de VRA worden aangeleverd. Daarnaast zijn er naar verluidt minder algemene premieverhogingen. Ten slotte daalt het aantal claims bij de branche Motor waardoor er sprake is van minder terugval en meer stijging op de Bonus/Malus ladder, met als netto resultaat een lager premie-inkomen. De beloningsratio bedroeg in 2017 28,5 en daalde in de jaren erna tot 27,5 in 2021.

Het resultaat op boekjaar over de sector Schade, uitgedrukt in Combined Operating Ratio¹ (COR), laat naar verwachting een verdere verbetering zien door de daling van de COR van 89,2 in 2020 naar 87,6 in 2021. Binnen de sector Schade wordt bij de branche Motor een daling verwacht van het premievolumen met 1% en een daling van de schaderatio van 54 naar 50, waardoor de COR naar verwachting daalt van 90 naar 86. Bij Brand daalt het premievolumen naar verwachting met 4% terwijl de COR stijgt van 89 naar 92. Bij Aansprakelijkheid wordt een gelijkblijvend premievolumen voorzien. Het resultaat stijgt, door de verwachte daling van de schaderatio, van 49 naar 44 waarmee de COR vermoedelijk uitkomt op 87. Bij Verzuimverzekeringen is een stijging van het premievolumen zichtbaar van ruim 2%. Het resultaat blijft naar verwachting gelijk en de COR blijft staan op 108.

SECTOR SCHADE

De sector Schade omvat een premievolumen van 3,15 miljard euro, eveneens ca 2% lager dan de 3,235 miljard in 2020 maar wel meer dan in de drie jaren daarvoor: 3,140 miljard in 2019, 2,971 miljard in 2018 en 2,758 miljard in 2017. Het premievolumen over 2021 omvat 80% van de totale volmachtmarkt.

Binnen deze sector worden drie belangrijke branches onderscheiden: Motorrijtuigen (1,52 miljard euro); Brand (930 miljoen euro) en Aansprakelijkheid (260 miljoen euro).

Deze drie branches omvatten gezamenlijk 88% van de Schade volmachtmarkt. De overige 12% omvat producten/productclusters zoals rechtsbijstand, transport, luchtvaart, recreatie en geldelijke verzekering.

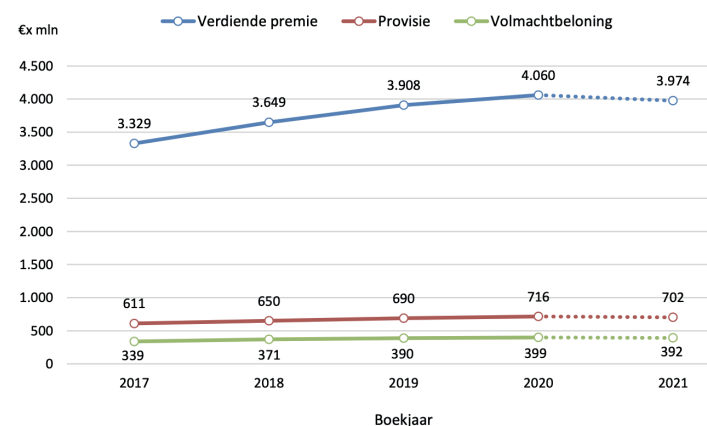
gen. De sector Schade liet de afgelopen jaren jaarlijks een premiegroei zien. In 2021 is echter sprake van een premiekrimp van naar verwachting ruim 2%.

De verbetering van de combined ratio (COR) in 2020, een goede parameter voor het bruto technisch resultaat, zet naar verwachting door in 2021. De COR daalt van 94 in 2019 naar 89,2 in 2020 naar 87,6 in 2021. De daling van de COR in 2020 is mede veroorzaakt door het effect van de overheidsmaatregelen ten aanzien van de COVID pandemie. De verwachte daling van de COR in 2021 hangt vermoedelijk samen met het uitblijven van grote hagelbuien en zware stormen gedurende de eerste zes maanden van 2021. De sneeuwstorm Darcy die 7 februari 2021 in Nederland huis hield heeft weinig schade tot gevolg gehad. Schade als gevolg van zware neerslag en wolkbreuken in juli 2021 zal een negatief effect hebben op het uiteindelijke resultaat over heel 2021. De beloningsratio daalt van 29,8 in 2017 naar ongeveer 29,1 in 2021

MOTOR, BRAND EN AANSPRAKELIJKHEID

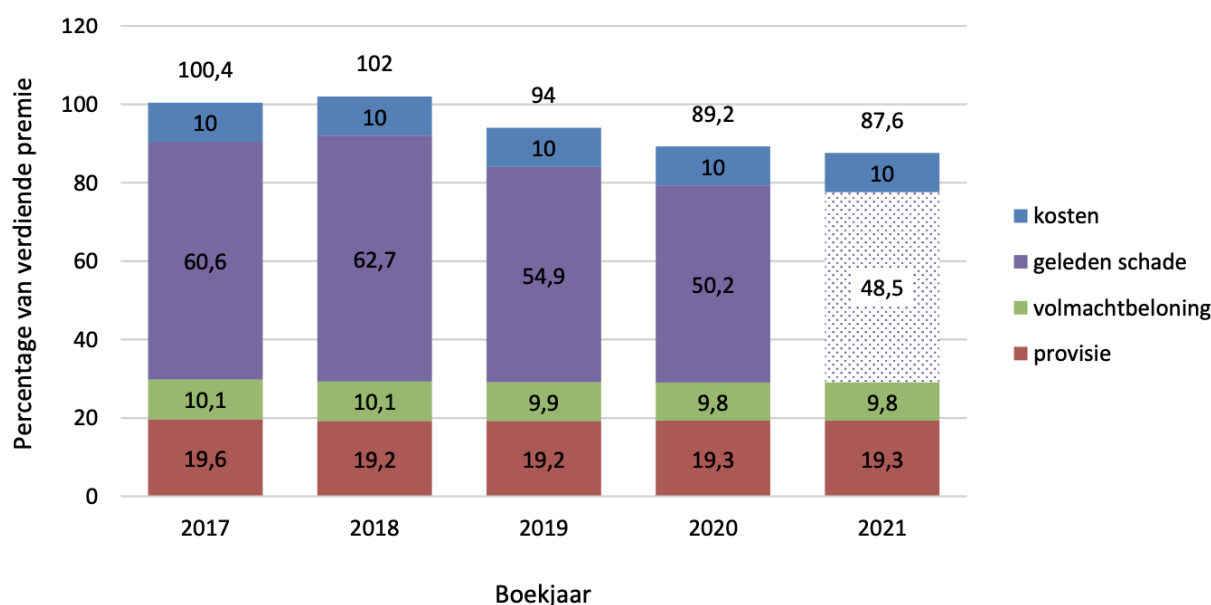
De bruto verdiende premie in de volmachtmarkt bij de branche **Motor** daalt naar verwachting in 2021 en komt dan uit op 1,518 miljard euro, 26% van het totale Nederlands premievolumen branche Motorrijtuigen. Dat is iets lager dan in de beide voorgaande jaren- 1,537 miljard euro in 2020- en de 1,535 miljard euro in 2019), maar hoger dan de 1,485 miljard in 2018 en die van 1,365 miljard euro in 2017. In 2021 daalt de schaderatio ten opzichte van het jaar ervoor met naar verwachting 4 procentpunten tot 50,3. De schaderatio komt hiermee dan op het laagste niveau sinds vele jaren. De COR komt dan uit op 86,2. Het resultaat

Ontwikkeling van bruto verdiende premie, provisie en volmachtbeloning



De beloningsratio bedroeg in 2017 28,5 en daalde in de jaren erna tot 27,5 in 2021.

Ratio's², % verdiende premie sector Schade



² LET OP: De kosten betreffen de kosten van verzekeraar en zijn als voorbeeld op 10% van de verdiende premie gesteld en omvatten kosten voor Fish, Friss, Ubo, VRA, VPI, herverzekering, waarborgfonds, kosten letselbehandeling, buitenlandschades en volmachtteam verzekeraar. Deze kosten verschillen per verzekeraar. Er is géén winstmarge opgenomen voor de verzekeraar.

komt dan voor het 3e achtereenvolgende jaar in de zwarte cijfers. De beloningsratio zit sinds 2018 stabiel op bijna 26.

De bruto verdiende premie in de volmachtmarkt bij de branche **Brand** daalt in 2021 naar verwachting met 5% en komt dan uit op 929 miljoen euro, 21% van het totale Nederlands premievolumen branche Brand 2020. Ook dat is lager dan de 971 miljoen in 2020 maar hoger dan de 904 miljoen euro in 2019, 831 miljoen in 2018 en 778 miljoen euro in 2017. De schaderatio daalt naar verwachting met 8,6 procentpunten van 54,7 in 2017 naar 46,1. De relatieve hoge schaderatio in 2018 vindt zijn oorzaak vooral in de zware storm op 18 januari 2018. De schaderatio over 2021 stijgt naar verwachting licht en komt dan uit op 48,8. De wisselingen van het resultaat in de periode 2017-2020 komen overeen met de wisselingen van het resultaat van de gehele markt zoals vermeld in het Financieel Jaarverslag Verzekeringsbranche 2020. Het jaar 2021 laat ten opzichte van 2020 naar verwachting een verslechtering zien van het resultaat ter grootte van 3% van de verdiende premie.

De bruto verdiende premie in de volmachtmarkt bij de branche **Aansprakelijkheid** blijft naar verwachting stabiel in 2021 en komt uit op 262 miljoen euro, 18% van het totale Nederlands premievolumen branche Aansprakelijkheid 2020, en hetzelfde bedrag als in 2020. In zowel 2017 (209 miljoen euro), 2018 (222 miljoen euro) en 2019 (247 miljoen euro) was het premievolumen lager. De COR is de afgelopen jaren steeds onder de 100 gebleven. Het jaar 2019 valt op door het opvallend goede resultaat met een COR van 83. Het jaar 2021 zit naar verwachting met een COR van 86,6 bijna 5 punten lager dan in 2020. De beloningsratio daalt van 33,7 in 2017 naar 32,7 in 2021.

SECTOR INKOMEN

De sector **Inkomen** omvat met een premievolumen van 627 miljoen euro, 15% van de totale volmachtmarkt. De groei van het premievolumen komt in 2021 naar verwachting uit op ruim 2%. Sinds 2017 is het premievolumen gestegen van 383 miljoen, via 478 miljoen in 2018 en 560 miljoen in 2019 naar 614 miljoen in 2020.

Met 495 miljoen omvat de branche **Verzuimverzekeringen** 79% van de sector Inkomen. De overige tekening (21%) bestaat uit AOV, WIA en WGA. De verdiende premie van verzuimverzekeringen in de volmachtmarkt stijgt in 2021 naar verwachting met 1,4% en is sinds 2017 met 66% gestegen. Het aandeel van het premievolumen volmachten binnen het geheel van sector Inkomen 2020 bedraagt 12%. Het ziekteverzuim in Nederland neemt gestaag toe. Was het verzuimpercentage in 2016 nog 3,5%, in 2019 was dat 4,4%. Deze stijgende trend zet zich door in 2020. De COVID pandemie die sinds 2020 de hele wereld in haar greep houdt is daaraan debet geweest.

De beloningsratio bij Verzuim is met 19,2 relatief laag ten opzichte van de sector Schade met een beloningsratio van 29,1. Dit vindt zijn oorzaak in een lager provisie-percentage. Bij verzuimverzekeringen gaat het echter om een veel hogere premie per polis dan bij schadeverzekeringen, dus om een veel hogere nominale provisie per polis. ■

NIVRE-directeur Susan Mogony kijkt terug op eerste maanden in expertisebranche én blikkt vooruit:

“We hebben verwachtingen gewekt en die moeten we nu gaan waarmaken”

Per 1 mei jl. is Susan Mogony aan de slag gegaan als directeur van het NIVRE. Medio december blikken we met haar terug op de eerste maanden in een bedrijfstak die zij voorheen niet kende. Volle maanden waarin zij ondanks de coronabelemmeringen enkele honderden experts en andere betrokkenen in de schaderegelings- en verzekeringsbranche heeft gesproken en tal van vergaderingen heeft bijgewoond met bestuur, de werkgevers en de verschillende branchebesturen binnen het NIVRE. Om, zoals zij het zelf zegt, niet alleen met hen kennis te maken maar vooral ook om aan te kunnen voelen wat eenieder echt belangrijk vindt met betrekking tot het vak, de werkzaamheden van alledag en het NIVRE. “Het waren drukke tijden met volle agenda’s maar buitengewoon interessant en leerzaam”

Wat is je in de afgelopen maanden het meest opgevallen? Susan hoeft niet lang na te denken over haar antwoord: “De openheid waarmee men mij te woord heeft gestaan over hoe zij tegen het vak en het NIVRE aankijken. Dat heb ik als hartverwarmend ervaren. Kenmerkend voor alle ingeschrevenen in het NIVRE-Register vind ik daarnaast vooral de passie voor het vak en de gedrevenheid waarmee men de dagelijkse werkzaamheden uitvoert ten behoeve van zowel gedupeerden als opdrachtgevers. Uit de vele gesprekken die ik met experts, toedrachtonderzoekers en andere ingeschrevenen heb gevoerd komt dat als een rode draad naar boven. Men omarmt hun eigen vak enorm en dat begrijp ik inmiddels volkomen. Zij vervullen immers een belangrijke rol bij het afhandelen van een schadeclaim en het persoonlijk met raad en daad bijstaan van gedupeerden in voor hen onbekende en doorgaans vervelende omstandigheden.”

ENORME DRIVE

Op de vraag wat haar in de achterliggende periode daarnaast het meest is bijgebleven, noemt zij de saamhorigheid. “Ik proef bij eenieder – bestuur, leden van de branchebesturen, NIVRE Start, werkgevers en *last but not least* de ingeschrevenen – de absolute *drive* om mee te helpen aan het verwezenlijken van onze toekomstplannen, zoals verwoord in ‘Samen naar de Toekomst’. We hebben daarin onze doelen voor de komende jaren op papier gezet. Die zijn zeker ambitieus te noemen, maar worden door eenieder massaal omarmd. Als NIVRE-bestuur zijn we ervan doordrongen dat we hiermee zeker verwachtingen hebben gewekt, zowel intern als extern. Het is nu aan ons om die *Great Expectations* de komende tijd waar te maken. Dat kan alleen met de steun van eenieder. Op basis van de gesprekken die ik de afgelopen maanden heb gevoerd ben ik hieromtrent dan ook zeer positief gestemd. *Yes, we can!*”

Hoewel zijn de gedrevenheid, klantgerichtheid en de dienende in – en opstelling naar klant en opdrachtgevers op zich goede eigenschappen noemt, heeft dat volgens Susan soms ook wat minder gunstige ‘bijwer-



Susan Mogony: “Waar ik naar toe zou willen is een herkenbare kwaliteit voor alle ingeschrevenen, zodat een verzekerde als hij hoort dat een NIVRE-expert de schade komt behandelen weet dat aan dat ‘label’ een bepaalde kwaliteit hangt en dat hij/zij vooraf weet wat men kan verwachten.”

kingen’. “Velen zijn zo bezig hun schaderegelingswerkzaamheden goed uit te voeren dat men minder oog heeft om hun specifieke kwaliteiten en de toegevoegde waarde wat meer naar buiten toe uit te dragen. In mijn eerste interview met Risk & Business heb ik gezegd dat wat dat betreft experts wat trotser mogen zijn op hun werk en rol binnen de schaderegelingsketen.”

MARKTAUTORITEIT

Die ‘bescheidenheid’ zie je volgens haar ook bij het NIVRE zelf terug. “En dat terwijl ik sinds mijn aantreden heb kunnen ervaren welke

belangrijke rol schade-experts en daarmee het NIVRE vervult binnen de gehele keten. NIVRE staat voor kwaliteit en deskundigheid op schade-regelingsgebied. Er zijn maar weinig bedrijfstakingen die zichzelf hoge(re) kwaliteits- en deskundigheideisen en gedragsregels opleggen in de vorm van onder PE-bijeenkomsten en andere controles.”

Die zichtbaarheid is volgens Susan dan ook één van de zaken waarvan NIVRE nadrukkelijker werk wil gaan maken. Het vormt samen met het zijn van marktautoriteit, kwaliteit, onafhankelijkheid en het werven van (jonge) aanwas de vijf speerpunten binnen de toekomstvisie ‘Samen naar de toekomst’. “We willen het belang en de meerwaarde van zowel de organisatie als het vak van schade-expertise nog meer zichtbaar maken en over het voetlicht brengen. Zodat opdrachtgevers ons nog meer zien als ketenpartner en inzien dat we elkaar nog hebben om een optimaal eindproduct aan verzekeren te kunnen blijven bieden. En dat overheden, relevante branche- en beroepsorganisaties en ook de media ons daadwerkelijk gaan zien als dé marktautoriteit op schaderegelingsgebied en dus als dé gesprekspartner als het om de afhandeling van schadeclaims gaat. Zo hebben we als NIVRE al vele jaren een rol binnen branche- en beroepsorganisaties als BOVAG, FOCWA (Automotive) en De Letselschade Raad (Personenschade). Die rol moeten andere branchegroepen op hun eigen werkkterrein ook kunnen vervullen bij relevante instanties. We gaan daar zeker werk van maken.”

KWALITEIT ALS NORM

Wat kunnen ingeschrevenen in het Register en de overige marktpartijen de komende jaren nog meer verwachten van het NIVRE? “Veel”, antwoordt Susan prompt. “Zoals eerder aangegeven hebben we met onze ambitieuze toekomstplannen verwachtingen gewekt en die zullen we met elkaar moeten waarmaken: op alle vijf de onderdelen uit ons toekomstplan. Ik ben ervan overtuigd dat we daarin met z’n allen – bestuur, werkgevers, branchebesturen en ingeschrevenen – zeker gaan slagen.”

Kenmerkend voor alle ingeschrevenen in het NIVRE-Register vind ik vooral de passie voor het vak en de gedrevenheid waarmee men de dagelijkse werkzaamheden uitvoert ten behoeve van zowel gedupeerden als opdrachtgevers

Hoewel het NIVRE in de 30 jaar van haar bestaan al het nodige heeft gerealiseerd is de NIVRE-directeur van mening dat zaken altijd beter kunnen. Ook wat de kwaliteitseisen betreft. Zij heeft het idee hiervoor met basisrichtlijnen en - protocollen te komen waaraan ingeschrevenen minimaal dienen te voldoen. “Waar ik naar toe zou willen is een



“Er zijn maar weinig bedrijfstakingen die zichzelf hoge(re) kwaliteits- en deskundigheideisen en gedragsregels opleggen in de vorm van onder PE-bijeenkomsten en andere controles.”

Ik proef bij eenieder de absolute drive om mee te helpen aan het verwezenlijken van onze toekomstplannen, zoals verwoord in ‘Samen naar de Toekomst’

herkenbare kwaliteit voor alle ingeschrevenen, zodat een verzekerde als hij hoort dat een NIVRE-expert de schade komt behandelen weet dat aan dat ‘label’ een bepaalde kwaliteit hangt en dat hij/zij vooraf weet wat men kan verwachten.”

Zij maakt een vergelijking met andere takken binnen het bedrijfsleven die weliswaar bijzonder is maar wel duidelijk wat zij ermee bedoelt. “Als je naar Starbucks, Mc Donalds, of het Hilton gaat weet je, in elk land je ook komt, precies welke kwaliteit je kunt verwachten van betreffende ketens. De basis is hetzelfde, de vestigingen verschillen alleen door het personeel en de geboden service. Daarin zit hun onderscheidend vermogen. Bij een NIVRE-expert weet je wat je dan kunt verwachten: een objectieve kwalitatieve afwikkeling van het schadeclaimsproces volgens de hoge standaarden, richtlijnen en protocollen die daaraan vooraf zijn gesteld. Met daar bovenop de *personal touch* van de individuele schade-expert, die zich als professional kan blijven onderscheiden op basis van zijn kennis, vaardigheden en persoonlijke benadering. Ook in deze opzet blijft natuurlijk kennis, opleidingen en PE essentiële onderdelen voor ingeschrevenen in het NIVRE-Register. ■

Martin de Haan en Frank Emmerig (Branchegroep Personenschade):

Nieuwe Leergang Personenschade verhoogt de kwaliteit door hogere eisen aan toekomstige NIVRE Experts

Het branchebestuur Personenschade heeft de afgelopen twee jaar hard gewerkt aan de formulering van nieuwe eisen voor de Leergang Expert Personenschade. "De maatschappij is complexer geworden en de eisen en wensen van cliënten hoger. Hierdoor was in onze ogen de noodzaak tot herziening van de bovenbouwopleiding voor inschrijving van personenschade-experts in het NIVRE-Register noodzakelijk geworden", verklaren Martin de Haan en Frank Emmerig, beiden lid van het Branchebestuur Personenschade en resp. voorzitter en lid van de Commissie Opleidingen in portefeuille. In onderstaand artikel gaan zij nader in op het hoe en waarom, de opzet en de inhoud van de nieuwe Leergang. "Met deze introductie willen we een nieuwe, grote stap zetten in de verdere verhoging van de kwaliteit van de toekomstige NIVRE Expert Personenschade. We zijn daarbij de eerste branchegroep binnen het NIVRE die de bovenbouwopleiding zelf heeft ontwikkeld en daarop zijn we met z'n allen best trots."

De Commissie Opleidingen bestaat behalve uit Martin (General Manager Personenschade bij Sedgwick) en Frank (Operationeel manager en Personenschade-expert bij Hofmans Letselschade) uit Ellis Verhoeven, werkzaam als zelfstandig personenschade-expert bij Ard Korevaar Personenschade. Ellis, Martin en Frank maken ook deel uit van het Branchebestuur Personenschade, dat verder bestaat uit voorzitter Maarten van der Linden (Lindesk), Yme Drost (Drost Letselschade), Philip Cilon (Andriessen Expertise) en Sandra Kuiper (Centramed). De Branchegroep Personenschade is de snelst groeiende Branchegroep binnen het NIVRE en behoort met 400 ingeschrevenen tevens tot de grootste in omvang.

TWEE JAAR VOORBEREIDING

Waarom was aanpassing van de bestaande NIVRE-bovenbouwopleiding voor personenschade-experts wenselijk? "Deze was eigenlijk niet meer van deze tijd, werd uitsluitend nog klassikaal en niet online via E-Learning gegeven en was om meerdere redenen aan modernisering toe. Niet in de laatste plaats omdat ook de eisen van opdrachtgevers in de loop der jaren hoger zijn geworden", zegt Frank. Martin vult aan: "De opleiding was tot dusver daarnaast versnipperd over meerdere modules, die door meerdere instanties werden gegeven en die niet altijd nauw op elkaar aansluiten. In de nieuwe opzet is er sprake van één leergang waarbij de gehele bovenbouwopleiding bij hetzelfde opleidingsinstituut kan worden gevolgd. Op dit moment zijn dat OSR en Letsel Opleidingen. Mogelijk komen daar in de loop van de tijd nog één of twee bij."

Een speciale werkgroep van de Commissie Opleidingen heeft de afgelopen twee jaar door middel van een groot aantal brainstormsessies hard gewerkt aan de opzet van de nieuwe leergang, die onderverdeeld is in drie hoofdmodules: de pijlers kennis (vakinhoudelijk eisen), vaardigheden en aanpalende diensten. Per module is een subwerkgroep aan de slag gegaan met de eisen en inhoud. Een van de eisen die het NIVRE



Martin de Haan: "De opleiding was tot dusver daarnaast versnipperd over meerdere modules, die door meerdere instanties werden gegeven en die niet altijd nauw op elkaar aansluiten. In de nieuwe opzet is er sprake van één leergang waarbij de gehele bovenbouwopleiding bij hetzelfde opleidingsinstituut kan worden gevolgd."

aan de nieuwe leergang heeft gesteld was daarnaast dat de kosten van de nieuwe leergang niet hoger mochten uitvallen dan die voor de bestaande bovenbouwopleiding.

DE DRIE PIJLERS

De eerste pijler bevat alle vakinhoudelijke eisen op het gebied van wet- en regelgeving en jurisprudentie en geeft weer welk kennisniveau van de personenschade-expert wordt verwacht. Per onderdeel wordt aangegeven of het vereiste kennisniveau 'basis', 'gemiddeld' of 'diepgaand' moet zijn. Zaken die aan bod komen zijn onder meer de schade-regeling, het aansprakelijkheidsrecht, het schadevergoedingsrecht, het (sociaal) verzekeringsrecht, het privacyrecht en *first party*-verzekeringen

De tweede pijler omvat alle vaardigheidstrainingen die de toekomstige NIVRE expert moet doorlopen. Op dit vlak wordt in de opleiding onder meer via rollenspelen stil gestaan bij zaken als onderhandelingsvaardigheden, interculturele communicatie, alternatieve wijze van onderhandelen, proactieve schaderegeling, dossierbeheer en alternatieve geschillenregeling. En de derde pijler gaat over welke kennis de NIVRE expert moet hebben van aanpalende dienstverleners die men desgewenst kan inschakelen, zoals medisch adviseurs, arbeidsdeskundigen, reïntegratiespecialisten, herstelgerichte dienstverleners en rekenkundigen.

SELECTIECRITERIA OPLEIDINGSINSTITUTEN

Toen de eisen en inhoud van de leergang eenmaal waren vastgesteld zijn vervolgens de eisen en voorwaarden besproken waaraan de opleidingsinstituten dienen te voldoen om in aanmerking te geven voor het verzorgen van de opleiding. Martin daarover: "Een belangrijk selectie-criterium was dat opleidingsinstituten alle modules zouden kunnen aanbieden zodat toekomstige NIVRE-Personenschade-expert hun bovenbouwopleiding slechts bij één opleidingshuis zouden kunnen volgen. Andere voorwaarden waren dat de opleiding een HBO-niveau moest hebben en dat de opleidingsinstituten gecertificeerd moeten zijn door een erkend certificeringsbedrijf, zoals NVAO, NVTP en/of NRTO."



Ellis Verhoeven is het derde lid van de Commissie Opleidingen en net als Martin de Haan en Frank Emmerig lid van het Branchebestuur Personenschade. Zij kon niet aanwezig zijn bij het interview over de nieuwe leergang waaraan ook zij een belangrijke heeft geleverd.



Frank Emmerig: "De bestaande NIVRE-bovenbouwopleiding voor personenschade-experts was eigenlijk niet meer van deze tijd, werd uitsluitend nog klassikaal en niet online via E-Learning gegeven en was om meerdere redenen aan modernisering toe."

Frank: "We hebben een brede uitvraag gedaan bij alle bekende aanbieders van opleidingen om de volledige leergang te verzorgen. Hierbij is ook gevraagd naar toepassing van meer moderne opleidingsvormen, als online training en *blending learning*. Uiteindelijk hebben we gekozen voor OSR en Letsel Opleidingen omdat die op dit moment als enige aan alle eisen konden voldoen en in de loop van dit jaar met de nieuwe Leergang Expert Personenschade gaan starten. Een groot aantal partijen viel af omdat zij niet het gehele modulepakket konden of wilden aanbieden. Maar zoals Martin al eerder aangaf sluiten we niet uit dat er dit jaar of daarna nog één of meerdere aanbieders bijkomen."

KEUZE UIT TWEE AANBIEDERS

Een en ander betekent dat personenschade-experts die ingeschreven willen worden in het NIVRE-Register momenteel in elk geval de keuze

hebben uit twee aanbieders van de bovenbouwopleiding: OSR en Letsel Opleidingen. Bij beide neemt de leergang ongeveer een jaar in beslag. Volgens Frank en Martin zitten in het aanbod van beide opleidingsinstituten enkele kleine verschillen.

Zo vraagt de leergang bij Letsel Opleidingen wat meer aan zelfstudie en vindt bij OSR de deels mondelinge (vaardigheden) en deels schriftelijke eindtoets na het volgens van allee drie de modules plaats; bij Letsel Opleidingen wordt er na de kennismodule getoetst en kan men pas met de tweede module beginnen als de eerste met succes is afgelegd. Martin wijst vervolgens op de overgangsregeling voor personenschade-experts die reeds zijn begonnen met hun bovenbouwopleiding voor inschrijving in het NIVRE-Register. Wie voor 1 juli 2022 is begonnen met het traject voor de oude bovenbouwopleiding krijgt uitstel tot 31 december 2024.

HOGЕ VERWACHTINGEN

Tot slot wat verwachten jullie van de nieuwe leergang? Beide leden van zowel branchebestuur als de Commissie Opleidingen steken niet onder stoelen of banken dat hun verwachtingen hoog gespannen zijn. Frank: "We zijn ervan overtuigd dat deze nieuwe leergang inhoudelijk beter en is mede daardoor uiteindelijk mede gaat bijdragen aan een hogere kwaliteit van de toekomstige NIVRE Expert personenschade, zowel ten aanzien van zijn of haar (vakinhoudelijke) kennis maar ook wat de diverse vaardigheden betreft. Het slotwoord is voor Martin. "De belangstelling voor aansluiting bij de Branchegroep Personenschade zit al geruime tijd in de lift, maar ik verwacht dat mede door de nieuwe leergang het aantal inschrijvingen verder zal toenemen, ook bij de binnen- en buitendienstmedewerkers bij verzekeraars. Het huidige curriculum is ook aantrekkelijk toepasbaar voor binnendienstmedewerkers bij verzekeraars, expertisebureaus, maar ook advocatenkantoren. Na afronding van de totale opleiding en nadat voldaan is aan de referentieperiode van drie jaar, kan met ingeschreven worden in het register. ■