

RISK & BUSINESS

VAKBLAD VOOR RISICOMANAGEMENT EN -FINANCIERING

In deze uitgave

- 2** Ton Stalenhoef geeft bij Meijers stokje door aan Bastiaan Krol: Continuïteit creëren en kwaliteit blijven leveren in de waardeketen
- 4** SUREbusiness van start met beursafdeling: Dubbelinterview met Levent Türkmen en Arno Wijnands



- 7** Marsh'Global Insurance Market Index : premies stijgen wereldwijd voor 18e kwartaal op rij
- 10** Overnamemonitor Verzekeringsmarkt BHB Dullemond: Consolidatietrend intermediair zet zich voort
- 13** SAR: RMIA Assessment 'oude stijl' versus 'nieuwe stijl'
- 14** SAR: Jean-Pierre Palmen, van RAiA naar RMiA
- 15** SAR: Geslaagde RMiA Overgangsregeling: Een nieuwe generatie RMiA's
- 16** Marktrapportage 2002: Goede resultaten volmachtmarkt schade
- 18** Interview drie CAR/AVB-experts EMN: Branche moet meer doen om 'sexy' expertisevak te vergroten op de arbeidsmarkt



- 21** SAA verzekeringen wil toonaangevend zijn in maritieme markt. Interview met Rob Noordzij, Marc Grandia en Armand Lans
- 23** RiFD in Marktflietsen Intermediaire Adviesmarkt: Consolidatie en meer banen gaan hand in hand

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



- 25** Bijdrage Hans Stoffels (AGCS): Hoe beïnvloedt ESG de auditfuncties?
- 28** NIVRE: Verhoging bekendheid vak van schade-expert en aandacht voor nieuwe aanwas vormen de speerpunten bij zowel werkgevers- bestuur als NIVRE Start
- 30** NIVRE: Grote belangstelling voor eerste NIVRE-webinar Scenario Denken

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



Jan van Stigt Thans



War for talent

Rond de uitbraak van Corona in 2020 werkte ik mee aan een uitgave die geheel in het teken stond van HR. De verwachting van veel geïn-terviewde specialisten op dit terrein was dat de pandemie het werk van de verantwoordelijken voor het personeelsbeleid bij bedrijven zou kunnen belemmeren door het ontbreken van de mogelijkheden voor fysieke kennismaking. En dat het mede hier-door wel eens heel rustig zou kunnen worden op de arbeidsmarkt.

Hoe anders was de praktijk van alledag. Wie de stroom van vacature-meldingen en baanveranderingen heeft gevolgd, zowel op bij-voorbeeld LinkedIn als in de berichtgeving in de nieuwsbrieven en website van Risk & Business, kan niet anders concluderen dat eerder het tegenovergestelde het geval is. Elk bedrijf of organisatie actief in of voor de verzekerings- en schaderegelingsbranche is naarstig op zoek naar nieuwe geschikte medewerkers. Na jaren van een werkge-versmarkt, ligt de bal nu vooral aan werknemerskant

De concurrentie is echter 'moordend', niet in de laatste plaats door-dat men inmiddels in alle bedrijfstakken – van politie tot industrie, van zorg tot bouw en van horeca tot de financiële dienstverlening – op zoek is naar geschikt personeel en er inmiddels alom wordt gesproken van een heuse 'war for talent'. Niet verrassend dat in deze uitgave in diverse artikelen de aandacht wordt gevestigd op de personeelsproblematiek en er van meerdere kanten wordt gepleit voor meer wervings- en promotie-inspanningen om het werken in de zakelijke verzekerings-, expertise- en riskmanagementsector nadrukkelijker voor het voetlicht te brengen.

Wat dat betreft zijn de reeds aangekondigde inspanningen van onder meer VNAB, NIVRE en individuele verzekeraars en makelaars op dit vlak stappen in de goede richting. Immers, wie als makelaar, verzekeraar, schade-expert, reconditioneerder of riskmanager werk-zaam is, weet wat een prachtig vak hij of zij heeft en welke carrière- en ontplooiingsmogelijkheden er zijn. Laten we dat met z'n allen nog meer uitdragen.



CBO Ton Stalenhoef geeft bij Meijers stokje door aan Bastiaan Krol

Het is zaak om continuïteit te creëren en kwaliteit te blijven leveren aan alle partijen in de waardeketen, met de klant voorop!

Bij Meijers heeft per 1 april Bastiaan Krol de functie van Chief Broking Officer overgenomen van Ton Stalenhoef, die bewust een stapje terug doet en een nieuwe functie krijgt bij de assurantiemakelaar. In een gezamenlijk interview gaan zij in op de redenen achter deze 'troonswisseling', blikken zij terug op de resultaten in de afgelopen jaren, maar richten zij vooral het vizier op de toekomst. "We staan voor een groot aantal uitdagingen", benadrukken beiden. Zij noemen onder meer thema's om zakelijk Nederland goed verzekeraar te houden, zoals de klimaatproblematiek, de energietransitie, het groeiende cyber risico en last but not least het bekende thema de harde verzekeringsmarkt. Daarnaast zijn er ontwikkelingen waar Meijers intern veel aandacht voor heeft: de beste werkplek voor gekwalificeerde medewerkers, het werken in het post-corona tijdperk en digitalisering van de dienstverlening en van de waardeketen.

Ton is inmiddels ruim 35 jaar actief in de verzekeringsbranche, aanvankelijk als Brandsluiter bij het toenmalige Bekouw Mendes (inmiddels Aon) en later als Manager van de brandafdeling bij makelaar Sedgwick (nu Marsh). Sinds 2002 is hij als partner aan Meijers verbonden, waarvan 17 jaar als lid van de directie. De keuze om nu een stapje terug te doen is een bewuste. Hij licht toe: "De afgelopen periode heb ik goed nagedacht over mijn toekomstige rol. Ik ben inmiddels 57 jaar en vind het tijd om de jongere generatie de kans te bieden om het bedrijf mede te besturen. Die kans heb ik destijds gekregen in de samenwerking met Jaap (Meijers, red). Ik kies er dan ook heel bewust voor om de dagelijkse verantwoordelijkheid door te geven aan mijn opvolger, die ik vol overtuiging mede heb geselecteerd en ingewerkt. We hebben het afgelopen jaar prima samengewerkt en dat heeft mij en mijn mede directieleden gesterkt in onze gedachte dat Bastiaan de juiste man voor de job is. We denken over veel zaken hetzelfde, maar gelukkig op tal van zaken ook verschillend; zo vullen we elkaar aan."

Dit alles betekent alleen niet dat Ton stopt. "Ik ben en blijf een makelaar in hart en nieren. Voor de inkoop van een complexe zaak of een grote schade kan je mij 's nachts wakker maken. In de komende jaren wil ik graag mijn ervaring en vakkennis inzetten voor mijn favoriete werkzaamheden. De bediening van grote klanten, het verder ontwikkelen van verzekeringsproposities voor specifieke klantsegmenten zoals vastgoed en VVE, het oplossen van complexe schades en de opleiding van jongere en oudere talenten. En dat bij een geweldig bedrijf dat Meijers is en waar ik me volledig thuis voel."

VAN VERZEKERAAR NAAR MAKELAAR

Bastiaan is inmiddels 15 jaar actief in de verzekeringsbranche, waarin hij in 2007 zijn eerste schreden zette als trainee bij Achmea en daarna verschillende posities binnen schadeverzekeringen vervulde: *Operations Manager*, Manager Volmachten en laatstelijk als Manager Acceptatie Zakelijke Brandverzekeringen. In 2015 stapte hij over naar Allianz Nederland in de functie van Branchedirecteur *Liability & Property* en in 2017



Bastiaan Krol (links) en Ton Stalenhoef: "We hebben er op zich begrip voor dat verzekeraars gezien de resultaten van de afgelopen jaren hun premie- en acceptatiebeleid hebben aangescherpt. We hebben alleen het idee dat voor de meeste risico's de premies inmiddels het niveau hebben bereikt waarop ze zouden moeten zitten. Wij verwachten dan ook een stabilisering van de premies voor de meeste verzekeringen, al zullen er risico's blijven waarvoor verzekeraars individueel een premie maatregel vragen."

als Directeur *Underwriting & Distribution*. Vorig jaar maart maakte hij de overstap naar de makelaardij als Directeur Schadeverzekeringen bij Meijers. In die functie geeft hij leiding aan alle schadeafdelingen met als opdracht om de marktpositie van Meijers verder uit te breiden.

"Na als verzekeraar te hebben gewerkt was de overstap naar de makelaardij bij Meijers een bewuste keuze. Een nieuwe uitdaging om meer als ondernemer te denken en te handelen en om met een zeer ervaren team direct voor eindklanten te werken. En dat bij een mooi, dynamisch en sterk familiebedrijf dat ik natuurlijk al enigszins kende van 'de andere

kant'. De overstap naar Meijers, nu een jaar geleden, past mij dan ook als een handschoen. De wil om te winnen, het enthousiasme en de gedrevenheid zijn voelbaar in het bedrijf. Ik ervaar het als een hele mooie uitdaging om in de voetsporen van Ton en in mijn nieuwe functie als CBO verder te bouwen aan onze positie in de zakelijke verzekeringsmarkt en leiding te geven aan de veranderingen waar wij voor staan. Daarbij denk ik dat het een voordeel is dat ik door mijn eerdere werkzaamheden weet hoe verzekeraars denken en werken. Zeker gezien de huidige 'harde markt'."

Ton beaamt dat laatste en wijst met het oog hierop op een ander voordeel. "Meijers kan voor de verdere ontwikkeling en uitbouw van het assuradeurenhuis volop profiteren van de kennis en ervaring die Bastiaan op dit vlak heeft en zo onze klanten nog beter, sneller en efficiënter van dienst zijn."

VERTIENVOUDIGING

Ton zegt met trots terug te kijken op de ontwikkeling die Meijers de afgelopen decennia heeft doorgemaakt, een vertienvoudiging in meerdere opzichten. De groei in aantal medewerkers naar momenteel 320 en een omzetgroei naar bijna 45 miljoen euro. Ook in de afgelopen (corona)jaren heeft de in Amstelveen gevestigde makelaar jaarlijks een inkomstengroei weten te realiseren van zo'n 10 a 15% per jaar, een toename waaraan alle branches en bedrijfsonderdelen hun steentje hebben bijgedragen. Ook voor de toekomst is hij positief gestemd. "Voor de schademarkt liggen er de komende jaren nog volop kansen en groeimogelijkheden en ik ben ervan overtuigd dat we die zeker gaan pakken."

De roep om specialisten zal blijven

Bastiaan sluit zich daarbij volmondig aan. "De wereld waarin wij leven is sterk aan het veranderen en daarmee veranderen ook de risico's die bedrijven lopen. Het zijn onzekere tijden voor onze klanten en zij staan vandaag de dag dan ook voor een aantal complexe uitdagingen, waar behoefte is aan vakkundig onafhankelijk advies. De verhardende markt bijvoorbeeld waardoor kosten (premies en investeringen in preventie) hoger uitvallen en risico's die bij de ondernemer blijven als gevolg van beperkingen in de dekking en in verzekerbare capaciteit. Daarnaast hebben ondernemers te maken met de energietransitie, klimaat, cyber en duurzaamheid met alle bijkomende nieuwe risico's van dien. Mede daardoor wint riskmanagement aan belang en verandert ook onze rol als makelaar. Het is zaak om continuïteit te creëren en kwaliteit te blijven leveren aan alle partijen in de waardeketen, met de klant voorop." Ton vult aan: "De roep om specialisten zal blijven. Het opleiden en behouden van goede opgeleide medewerkers met kennis van zaken vergt de komende jaren nog meer aandacht en inspanningen van ons. Geen eenvoudige opgave gezien de huidige situatie op de arbeidsmarkt."

HARDE MARKT

Een van de zaken die de risk- en insurancemanagers en hun directies al geruime tijd bezighoudt is de verhardende markt. De premies voor de belangrijkste verzekeringen – brand/bedrijfsschade, aansprakelijkheid, CAR/AVB en transport – zijn dit jaar voor de derde of zelfs vierde keer op



"We zien in toenemende mate dat het acceptatiebeleid van in ons land actieve verzekeraars met een buitenlandse moeder in de regel aldaar wordt bepaald. Dit terwijl de beheersbaarheid van risico's regionaal sterk kunnen verschillen. Het zou de verzekeraarbaarheid en de slagkracht aan dienstverlening voor zakelijk Nederland ten goede komen als de prominente verzekeraars in onze markt actiever gedegen eigen beleid kunnen vormen."

rij gestegen, dekkingen worden beperkt, bepaalde bedrijfstakken en risico's worden soms zelfs helemaal van dekking uitgesloten. Geregeld worden forse preventieve maatregelen geëist. Met als direct gevolg dat voor sommige risico's de beschikbare capaciteit vermindert, met alle mogelijke gevolgen van dien.

Ton en Bastiaan geven ieder voor zich aan er op zich begrip voor te hebben dat verzekeraars gezien de resultaten van de afgelopen jaren hun premie- en acceptatiebeleid hebben aangescherpt. "We hebben alleen het idee dat voor de meeste risico's de premies inmiddels het niveau hebben bereikt waarop ze zouden moeten zitten. Wij verwachten dan ook een stabilisering van de premies voor de meeste verzekeringen, al zullen er risico's blijven waarvoor verzekeraars individueel een premiemaatregel vragen", zegt Ton. Bastiaan haakt in: "Overigens zien we gelukkig in de praktijk structurele verbetering van het resultaat. De moeilijkere verzekerbare sectoren laten juist de sterkste resultaatverbetering zien in combinatie met investeringen in preventie voor de lange termijn. Hopelijk leidt dit snel tot meer vertrouwen en daarmee tot meer capaciteit in de markt.

Toch wil Meijers' nieuwe CBO graag verzekeraars nog wat meegeven. "Het komt de duidelijkheid voor zakelijke klanten in de co-assurantiemarkt ten goede wanneer er meer eenduidigheid ontstaat in de dekkingsbepalingen die dezelfde intentie hebben. Bijvoorbeeld recentelijk voor het uitsluiten van COVID-exposures. Daarnaast zien we in toenemende mate dat het acceptatiebeleid van in ons land actieve verzekeraars met een buitenlandse moeder in de regel aldaar wordt bepaald. Dit terwijl de beheersbaarheid van risicoregionaal sterk kunnen verschillen. Het zou de verzekeraarbaarheid en de slagkracht aan dienstverlening voor zakelijk Nederland ten goede komen als de prominente verzekeraars in onze markt actiever gedegen eigen beleid kunnen vormen. In mijn ogen is dit een bepalende succesfactor voor verzekeraars en biedt dit de komende jaren ontzettend veel kansen." ■

Directeur Levent Türkmen en beursmanager Arno Wijnands over verbreding aanbod

Beurzaken doen op de 'SUREbusiness-manier'

'SUREbusiness gaat naar de beurs'. Met die woorden kondigde directeur Levent Türkmen vorig jaar april de komst van een beursafdeling aan. Met als doel een nog betere oplossing te kunnen bieden voor de in zijn ogen veel te beperkt beschikbare capaciteit en verzekeringsmogelijkheden voor zakelijke risico's, een gegeven waarvan het intermediair volgens hem hinder ondervindt in de praktijk van alledag. En om tevens de zijns inziens huidige inefficiëntie in de manier van werken en het zakendoen op de co-assurantiemarkt aan te pakken. Beide zaken wil de serviceprovider voor de zakelijke markt verwezenlijken door onder leiding van de speciaal hiervoor aangetrokken Manager Beurs Arno Wijnands het in de afgelopen zes jaar zo succesvol gebleken businessmodel voor bedrijfsmatige verzekeringen uit te breiden met een beurstak. In onderstaand interview zeggen beiden heilig te geloven in het succes van 'Beurszaken doen op de SUREbusiness-manier'. "Het intermediair is enthousiast en vraagt er gewoonweg om! En inmiddels hebben meerdere verzekeraars hun medewerking toegezegd door capaciteit beschikbaar te stellen."

Bij SUREbusiness is het traditie om bij elke miljoen aan premie dat met alle collega's te vieren met champagne. Dat is in de zes jaar van het bestaan inmiddels al 35 keer gebeurd en alleen al vorig jaar een keer of tien. Sowieso kan het afgelopen jaar niet kapot bij de in Alkmaar gevestigde serviceprovider, die ondanks de coronabeperkingen terug kan kijken op een jaar waarin op vrijwel alle fronten een sterke groei was waar te nemen. Behalve de omzetgroei van 25 naar 35 miljoen euro, breidde het personeelskorps met ca. een derde uit naar 60 medewerkers, is het aantal assurantiekantoren waarmee intensief wordt samengewerkt met maar liefst 134 stuks gestegen naar ca 650 en is het aantal volmachtgevers uitgebreid met Baloise, Rhion, MaasLloyd, Anker en Allianz.

Bovendien heeft SUREbusiness mede door de groei nu ook de bovenverdieping in gebruik genomen van haar bedrijfspand aan de Alkmaarse rondweg, waardoor de beschikbare kantoorruimte in één klap is verdubbeld naar 1.200 m². En als klap op de vuurpijl werd SUREbusiness in het DFO Serviceprovider Onderzoek door het intermediair ook als hoogst gewaardeerde serviceprovider gespecialiseerd in zakelijk schade aangewezen.

GEEN HELDERZIENDE

Tevreden gezichten derhalve in de Kaasstad. Op de vraag aan initiatiefnemer Türkmen of hij bij de start in 2015 gedacht had dat zijn bedrijf anno 2022 deze cijfers had kunnen overleggen, volgt een wellicht voor velen wat onverwacht en verrassend antwoord. "Ik heb recentelijk mijn businessplan van destijds er op nageslagen en de daarin genoemde cijfers komen redelijk overeen met waar we nu staan. Het kostenniveau had ik t/m 2022 *spot on*, alleen zat ik een jaar verder met mijn omzetschatting. Andersom was mooier geweest, haha!"

Als eerste en tot dusver enige serviceprovider richt SUREbusiness de focus op de zakelijke verzekeringsmarkt. En met behoorlijk wat succes. Zijn verklaring is even nuchter als helder. "Er waren destijds al heel wat serviceproviders die zich met hun activiteiten toelagden op de parti-



Levent Türkmen (rechts) en Arno Wijnands: "De sluisen gaan niet direct wagenwijd open maar onze adviseurs kunnen in de eerste plaats rekenen op een breder en meer gevarieerd aanbod van verzekeringsoplossingen voor zakelijke risico's, primair bedrijfsmiddelen en -aansprakelijkheid. En ook hogere verzekerde sommen dan de tien miljoen euro die we tot dusver via onze brandpool aanbieden."

culiere markt maar niet één op de zakelijke markt. Je hoeft dan geen helderziende te zijn om te zien wat als nieuwkomer de meeste kans op succes biedt."

Je ziet geregeld in de ondernemerswereld dat succesvolle initiatieven snel en vaak navolging krijgen, maar dat is bij SUREbusiness eigenlijk niet gebeurd. Verrassend? "Enerzijds wel, anderzijds niet", is zijn intrigerende antwoord dat om een toelichting vraagt. "Je ziet dat succesverhalen vaak worden gekopieerd en dan zou de komst van minstens een tweede serviceprovider voor de zakelijke markt op zich niet vreemd zijn. Zeker gezien de vaak beperkte capaciteit voor bepaalde zakelijke risico's die door verzekeraars beschikbaar worden gesteld. Aan de andere kant is de complexiteit van de business groot met heel veel afhankelijkheden. Daar waar verzekeraars alleen hun eigen assortiment hoeven te automatiseren doen wij dat voor nog 20 anderen met ieder hun eigen

premies, rekenboxen, voorwaarden en clauses. Dat is niet eenvoudig te kopiëren. Bovendien zijn de toetredingsdrempels veel hoger door de compliance-belasting en zijn verzekeraars sindsdien veel minder bereid om volmachten te verstrekken, zeker aan nieuwe toetreders. Dat maakt het niet erg voor de hand liggend om hierin te investeren. Sterker nog, als ik nu nog met SUREbusiness zou moeten starten, weet ik niet of ik dat nog wel zou doen."

DRIE PIJLERS

Een goed plan is één, het goed uitvoeren is een tweede. Gevraagd naar de kracht van SUREbusiness wijst 'nieuwkomer' Arno Wijnands op drie pijlers: een 20-tal eigen acceptanten met veel kennis van de markt voor alle branches, het eigen zeer geavanceerde IT-platform SUREnet en een uitgebreid assortiment aan zakelijke verzekeringen van ruim 20 verzekeraars. Er zijn wel bedrijven die sterk zijn op één van deze drie fronten, maar wij zijn wel de enige die deze drie zaken goed met elkaar weten te combineren", aldus Wijnands, die de afgelopen 3,5 jaar bij SAA werkzaam was als kantoordirecteur voor Hoofdstad Verzekeringen en later Schreuder Verzekert. In de verzekeringsbranche was hij daarvoor zo'n 18 jaar actief bij Aon Risk Solutions, en kort Risk & Insurance manager bij de Endemol Shine Group. Zijn overstap per 1 oktober 2021 naar SUREbusiness omschrijft hij als "een droombaan voor een RMiA die heilig gelooft in het meer toegankelijk en efficiënt maken van de Co-Assurantiemarkt".

Als SUREbusiness gaan we niet voor eigen rekening beurzaken doen, maar uitsluitend als serviceprovider en sec als *placing broker*

Hij licht toe: "Het intermediair loopt ook met betrekking tot een groot aantal risico's in het MKB-segment tegen een verschalend aanbod aan en heeft daarvoor dringend behoefte aan meer dekkingcapaciteit. Er zijn vandaag de dag voor hen en hun klanten op het gebied van zakelijke schadeverzekeringen soms ronduit te weinig keuzemogelijkheden. Het aanbod is vaak onvoldoende. Dat komt mede doordat verzekeraars minder risicogestuurd opereren, maar steeds vaker vooral meer financieel gestuurd werken, meer gericht op zekerheid en rendement."

Met de uitbreiding van zijn succesvolle businessmodel voor de volmachtmarkt met een beurstak denkt SUREbusiness zijn zakelijke businesspartners nog beter te kunnen ondersteunen. "Ik geloof ook voor beurzaken heilig in onze succesvolle drie pijler-aanpak van techniek (IT), (vak- en markt) kennis en assortiment. Een zestal verzekeraars heeft al capaciteit toegezegd en we hebben goede hoop dat we dat aantal de komende tijd verder kunnen uitbreiden", aldus de nieuwe manager Beurs, die wellicht ten overvloede benadrukt dat SUREbusiness niet voor eigen rekening beurzaken gaat doen, maar uitsluitend als serviceprovider en sec als *placing broker*. Die garantie kunnen we de met ons samenwerkende kantoren geven."



Arno Wijnands: "Het intermediair loopt ook met betrekking tot een groot aantal risico's in het MKB-segment tegen een verschalend aanbod aan en heeft daarvoor dringend behoefte aan meer dekkingcapaciteit. Er zijn vandaag de dag voor hen en hun klanten op het gebied van zakelijke schadeverzekeringen soms ronduit te weinig keuzemogelijkheden. Het aanbod is vaak onvoldoende."

'NAAR DE BEURS'

Türkmen vult aan: "Zoals Arno al zei, is voor bepaalde risico's de beschikbare capaciteit onvoldoende en zijn er te weinig keuzemogelijkheden. Ook biedt de vaak rigide opstelling van verzekeraars niet of nauwelijks interpretatieruimte voor maatwerk. Onze ambitie is dat de met ons samenwerkende kantoren voor alle zakelijke risico's bij ons terecht kunnen. Als dat niet in de volmacht kan, dan maar op de beurs."

Uit een recente enquête onder onze kantoren is volgens hem nog eens overduidelijk naar voren gekomen dat er meer producten in het schap moeten komen. "Daartoe gaan we overigens wel een belangrijke stap zetten door het uitbreiden van het brand-aanbod in de vergelijking en – zeker zo belangrijk – door co-assurantie-oplossingen te bieden. De AFM vergunning en het VNAB lidmaatschap zijn reeds binnen. Verheugend is de steun voor ons initiatief van een aantal verzekeraars die inmiddels capaciteit hebben toegezegd en ook van de zijde van het intermediair horen we positieve en enthousiaste geluiden. Dat sterkt ons in de gedachte dat onze uitbreiding richting co-assurantiemarkt de juiste stap is. Niet in de laatste plaats doordat het intermediair enthousiast reageert op ons initiatief. Ze hebben gewoonweg een breder aanbod aan zakelijke producten nodig om hun klanten te bedienen."

OP DE 'SUREBUSINESS-MANIER'

Wat kunnen en mogen assurantiekantoren van jullie op dit vlak verwachten? Het antwoord van Türkmen is klip en klaar. "De sluizen gaan niet direct wagenwijd open maar onze adviseurs kunnen in de eerste plaats rekenen op een breder en meer gevarieerd aanbod van verzekeringsoplossingen voor zakelijke risico's, primair bedrijfsmiddelen en -aansprakelijkheid. En ook hogere verzekerde sommen dan de tien miljoen euro die we tot dusver via onze brandpool aanbieden. Momenteel hebben we een faciliteit voor beide branches in de steigers waarmee we deze zomer de markt ingaan. Daarna zullen we het assortiment gestaag uitbreiden."

Maar bovenal kan men volgens Türkmen en Wijnands verwachten dat zij ook de beurzaken op de 'SUREbusiness-manier' zullen gaan uitvoeren. "Dus met zo veel mogelijk efficiency en zo kort mogelijke doorlooptijd, mede doordat bij ons wordt uitgegaan van dezelfde broninformatie en zaken slechts éénmalig hoeven te worden ingevoerd. Het moet voor de adviseur eigenlijk niet uitmaken of hij een beurs- of een volmacht-oplossing aanvraagt. En uitgevoerd door een groep van inmiddels een 20-tal zeer deskundige en ervaren specialisten die allen de markt en de zakelijke risico's door en door kennen", aldus beiden. "Efficiency en doorlooptijden zijn sowieso zaken waar binnen de co-assurantiemarkt nog wel de nodige verbeterlagen zijn te maken."

Hét sterke punt van SUREbusiness is volgens hen dat zij zowel het intermediair als verzekeraars voordelen bieden met hun aanpak en manier van werken. "Het intermediair krijgt meer verzekeringsmogelijkheden voor hun zakelijke klanten en onze specialisten zorgen ervoor dat zij de risico-informatie zo panklaar bij verzekeraars kunnen aanleveren dat vrij snel kan worden aangegeven of de post wordt geaccepteerd en tegen welke voorwaarden en tarieven. Daardoor kan de doorlooptijd beperkt blijven doordat er niet 'tig keer' over en weer gecommuniceerd hoeft te worden. En om dezelfde reden krijgen verzekeraars ook risico's beter aangeboden waardoor het voor hen makkelijker wordt om snel 'ja' of 'nee' tegen een aangeboden post te zeggen."

Tot slot, wanneer zijn jullie tevreden met de beurspoot? Het antwoord van Türkmen en Wijnands: "Als het co-assurantie aanbod op een voor de adviseur makkelijke manier toegankelijk wordt en we een miljoen of 10 premie uit de markt halen." ■



Levent Türkmen: "Je ziet dat succesverhalen vaak worden gekopieerd en dan zou de komst van minstens een tweede serviceprovider voor de zakelijke markt op zich niet vreemd zijn. Aan de andere kant is de complexiteit van de business groot met heel veel afhankelijkheden, is wat wij doen niet eenvoudig te kopiëren, zijn de toetredingsdrempels veel hoger door de compliancebelasting en zijn verzekeraars sindsdien veel minder bereid om volmachten te verstrekken, zeker aan nieuwe toetreders. Dat maakt het niet erg voor de hand liggend om hierin te investeren."

Onze ambitie is dat de met ons samenwerkende kantoren voor alle zakelijke risico's bij ons terecht kunnen. Als dat niet in de volmacht kan, dan maar op de beurs

Coen de Smidt aan de slag bij beurstak SUREbusiness

Sinds 1 april 2022 is Coen de Smidt in dienst bij SUREbusiness in de functie van Manager Co-Assurantie Brand. Daarmee volgt hij zijn voormalige SAA-collega Arno Wijnands de vorig jaar de overstap maakte naar de in Alkmaar gevestigde serviceprovider in de functie van Manager Beurs.

De afgelopen bijna drie jaar werkte Coen bij SAA Verzekeringen als Teamleider Brand Co-assurantie. Daarvoor was hij gedurende ruim een jaar werkzaam als directeur bij Light Rotterdam en daarvoor gedurende ruim 31,5 jaar bij Gebr. Sluyter (inmiddels Ecclesia) in verschillende functies, de laatste 2,5 jaar als directeur van de brandafdeling. Coen zette in 1978 zijn eerste schreden in de verzekeringsbranche en werkte sindsdien ook bij O.W.J. Schlencker, Nationale-Nederlanden, Th. De Smidt Assurantiën en Buro Verhulst & Van der Pol.



Marsh' Global Insurance Market Index eerste kwartaal 2022:

Premies voor zakelijke verzekeringen stijgen voor 18e kwartaal op rij: met gemiddeld 11%; cyberpremies verdubbelen in VS en UK

De premies voor zakelijke verzekeringen stegen in het eerste kwartaal van 2022 wereldwijd gemiddeld met 11%, zo blijkt uit Marsh' Global Insurance Market Index. Hoewel dit het 18e opeenvolgende kwartaal is dat de verzekeringspremies een stijgende lijn vertonen ten opzichte van de drie maanden ervoor, blijft het stijgingspercentage gematigd in de meeste branches en in bijna alle regio's. Voor het vijfde kwartaal – sinds Q4 2020 (+ 22%)- op rij viel de gemiddelde premiestijging zelfs lager uit dan in de periode ervoor met resp. 18%, 15%, 15% en 13%. Uitzondering daarop vormen de premies voor cyberverzekeringen, die in de VS (+110%) en het Verenigd Koninkrijk (+ 102%) zelfs meer dan verdubbelden.

In het eerste kwartaal van 2022 leidden afkalvende stijgingspercentages in *Financial & Professional Lines*-verzekeringen tot meer gematigde premieaanpassingen in de meeste regio's, maar blijven zij die voor *Property- & Casualty*-verzekeringen overtreffen - voornamelijk cybergedreven - met premieverhogingen van gemiddeld 26% (was 31%), vergeleken met die van 7% (8%, brand) en 4% (5%, ongevallen).

De premies voor cyberverzekeringen blijven echter aanzienlijk stijgen, met gemiddeld 110% in de VS en 102% in het VK in het afgelopen kwartaal. Latijns-Amerika en het Caribisch gebied was de enige regio waar de gemiddelde premieverhoging voor alle branches gezamenlijk voor het tweede kwartaal op rij hoger uitvielen dan in de periode van drie maanden ervoor: + 2% (Q3), + 4% (Q4) en 6% (Q1). In de andere regio's waren de samengestelde prijsstijgingen voor het eerste kwartaal het hoogst in VK (+ 20%, was 22%), gevolgd door VS (+ 12%/14%), Pacific (+ 10%/13%), Continentaal Europa (+ 6%/9%) en Azië (+ 3%/4%).

VS: CYBERCLAIMS ZETTEN FINPRO-LINES ONDER DRUK

De premies in het eerste kwartaal van 2022 stegen met 12%, een lichte daling ten opzichte van hetzelfde stijgingspercentage van 14% in de voorgaande twee kwartalen. 'FinPro' boekte een gemiddelde premieverhoging van 28% (was 34%) en *Property en Casualty* net als in Q4 2021 van resp. 7% en 4%.

Bedrijven met aanzienlijke schades, een slechte risicokwaliteit of met een aanzienlijke blootstelling aan secundaire catastroferisico's (CAT) - waaronder natuurbanden, convectieve stormen en pluviale overstromingen - kregen te maken met tariefstijgingen die ver boven het gemiddelde lagen. Klanten zonder schade, met een goede risicokwaliteit en in verzekeraarsectoren die door verzekeraars worden gewild, bleven overcapaciteit zien, wat opnieuw hielp om prijsverhogingen en verslechtering van polisvoorwaarden te beperken.

(Her)ijking van het risico is voor alle verzekeraars een aandachtspunt



geworden bij vrijwel elke vernieuwing, vooral in verband met de bezorgdheid over het huidige inflatoire klimaat, de uitdagingen in de toeleveringsketen en de tekorten op de arbeidsmarkt. Schadegevallen die ver boven de gerapporteerde waarden lagen, hebben de aandacht van verzekeraars voor deze kwestie verder aangescherpt.

De premies van D&O-verzekeringen voor beursgenoteerde bedrijven stegen met 3%, lager dan de stijging van 6% in het voorgaande kwartaal. Extra capaciteit deed de concurrentie toenemen. Verzekeraars blijven de minimumretenties verhogen en strengere vereisten inzake risicobeheer invoeren. De cyberpremies stegen met 110%, grotendeels als gevolg van het herprijzen en herijken van cyberberrisico's en de toegenomen frequentie en omvang van de schadeclaims. Meer dan 60% van de klanten heeft hogere retenties genomen om de premie-impact te compenseren. De premies voor financiële instellingen (FI) stegen met 29% en die van E&O-verzekeringen met 73%; exclusief cyber met 12%.

PRIJSSTELLING VK: STIJGINGSPERCENTAGE IN ALLE BELANGRIJKE DEKKINGSGEBIEDEN VERLAAGD

De premies in het VK stegen gemiddeld met 20%, vergeleken met 22% in het vierde kwartaal van 2021. De premies voor FinPro-verzekeringen stegen andermaal explosief: met gemiddeld 39% (was 43%). Die voor *Property*-verzekeringen namen met 9% toe (was 10%) en die voor *Casualty*-verzekeringen met 3% (4%).

Key highlights

Regionally, composite pricing increases for the first quarter were as follows

12%

United States

20%

United Kingdom

6%

Continental Europe

6%

Latin America and the Caribbean

3%

Asia

10%

Pacific

Aanzienlijke premieverhogingen werden grotendeels opgelegd aan klanten met grote schades of een risicovolle bezetting of bedrijfsproces, zoals voedselproductie, opslag, of afvalrecycling. In plaats van algemene prijsverhogingen op te leggen, richten verzekeraars zich nu op specifieke onderdelen van hun portefeuille die volgens hen ondergeprijsd zijn of een grote schade-exposure hebben.

Langetermijn-overeenkomsten, waaronder driejarige verzekeringstermijnen, waren gemakkelijker te verkrijgen. Sancties, cyber- en niet-standaarddekkingen bleven bij *casualty*-polissen een uitdaging; het verstrekken van aanvullende verzekeringstechnische informatie blijft van vitaal belang om de plaatsing te kunnen afronden. Het stijgingspercentage voor D&O-risico's bedroeg 16% in het eerste kwartaal, vergeleken met 24% in het vierde kwartaal van 2021. Cliënten die te lijden hadden onder de toegenomen risico's tijdens de pandemie zagen hun premies aanzienlijk dalen, hoewel sommige kleine tot middelgrote ondernemingen nog stijgingen zagen. De prijzen van cyberverzekeringen stegen met 102%, opnieuw onder invloed van ransomwareclaims; door de voortdurende verslechtering van de markt en de vermindering van de capaciteit wendden veel klanten zich tot retentie voor eigen rekening en medeverzekering. De prijzen voor zakelijke crime-dekkingen stegen met 25% tot 30%.

LATIJS AMERIKA EN CARIBISCH GEBIED: DEKKINGS-BEREIDHEID VOOR D&O-POLISSEN NEEMT TOE

De zakelijke verzekeringspremies in Latijns-Amerika en het Caribisch gebied (LAC) stegen in het vierde kwartaal gemiddeld met 6% tegen verhogingen met resp. 4% en 2% in beide voorgaande kwartalen. De prijzen voor FinPro-verzekeringen in de regio stegen met 11% (was 12%) en die voor *property*verzekeringen met 8% (was 7%), terwijl de *Casualty*-premies op hetzelfde niveau bleven na een daling met 3% in het vorige kwartaal.

Bedrijven zagen de Propertytarieven in de hele regio stijgen in gevallen waar facultatieve herverzekeringcapaciteit vereist was. In Brazilië stegen de premies aanzienlijk, met gemiddeld 10%, gevoed door een gebrek aan capaciteit voor de zware industrie. In Mexico leidde capaciteitsbeperking als gevolg van aanpassingen van herverzekeringscontracten voor sommige klanten tot enkele prijsuitdagingen op de directe markt.

Lokale capaciteit en concurrentie bleven de prijsstelling voor *Casualty*-verzekeringen drukken. Grote, complexe programma's en limieten met een hoge capaciteit kenden in de hele regio nog steeds bescheiden premieverhogingen, vooral wanneer er behoefte was aan facultatieve herverzekeringcapaciteit. In Brazilië kunnen de stijgende schade-

ratio's de markt op korte termijn beïnvloeden. Verzekeraars tonen meer bereidheid om D&O- en crime-risico's te accepteren; voor beroepsaansprakelijkheid (PI) was die bereidheid minder groot en evalueren verzekeraars risico's van geval tot geval. De prijzen voor cyberverzekeringen stegen met 30% tot 40%, in lijn met het voorgaande kwartaal.

CONTINENTAL EUROPA: PROPERTY EN D&O BLIJVEN STABILISEREN

De verzekeringspremies in Continentaal Europa (CE) stegen met 6%, vergeleken met 10% in het vierde kwartaal van 2021. De *Casualty*-premies gingen gemiddeld met 6% (was 7%) omhoog en die voor FinPro-verzekeringen met 9% (13%).

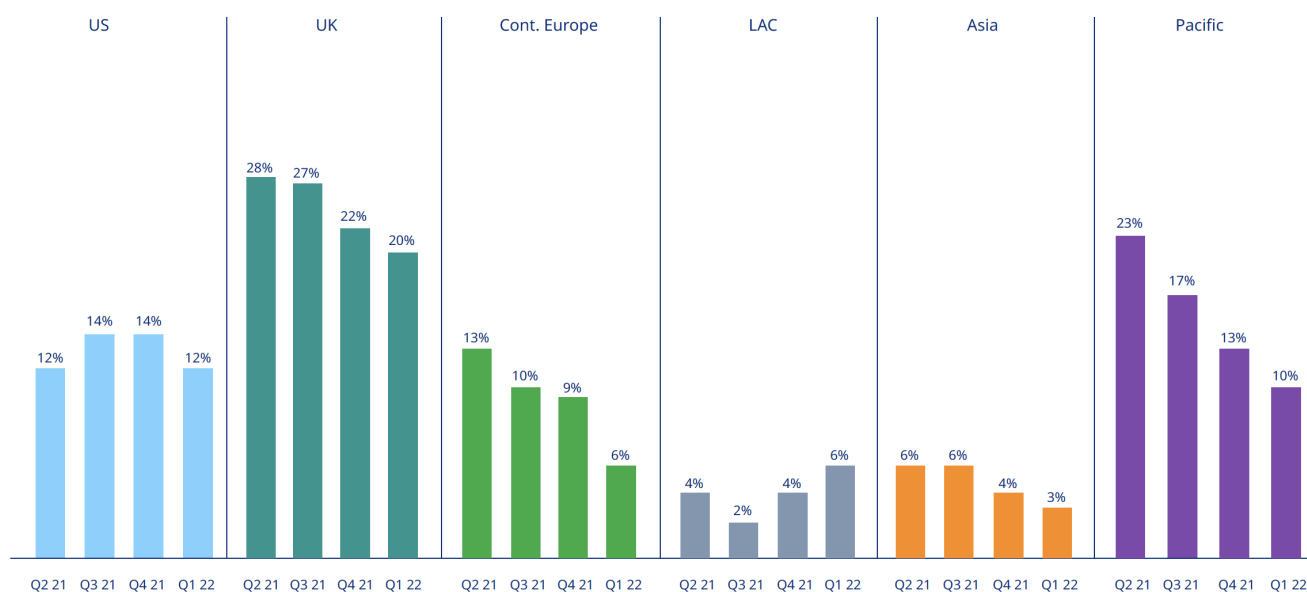
Aan CAT blootgestelde risico's bleven een uitdaging vormen en kenden de grootste stijgingen, zij het op een lager niveau in vergelijking met voorgaande kwartalen. De concurrentie tussen Europese verzekeraars nam toe, wat leidde tot een neerwaartse druk op de tarieven. Verzekeraars legden meer nadruk op de toereikendheid van de waarderingen, als gevolg van de uitdagende omgeving die werd veroorzaakt door de snel stijgende inflatie.

De tarieven voor *Casualty*-verzekeringen vertoonden tekenen van stabilisatie, maar er bleven regionale verschillen bestaan, waarbij in sommige regio's de tarieven met meer dan 10% stegen. De *renewals* die door schades worden beïnvloed, blijven de grootste uitdagingen, waarbij verzekeraars hun capaciteit willen beperken. De premiestijgingen voor algemene aansprakelijkheid liepen in sommige landen in de regio op tot 20%. Verzekeraars toonden zich met name bezorgd over de sociale en algemene inflatie en de blootstelling aan de Amerikaanse automarkt; klanten met grote Amerikaanse wagenparken kregen te maken met aanzienlijke prijsstijgingen.

De D&O-markt werd beïnvloed door een instroom van nieuwe capaciteit en een verbetering van de winstgevendheid, wat leidde tot premieverlagingen voor bepaalde programma's met een adequate prijszetting. Die voor beroepsaansprakelijkheid en bedrijfsaansprakelijkheid bleef gematigd, met gemiddelde stijgingen van 9%. Verzekeraars toonden ook belangstelling voor nieuwe contracten. Cyber bleef een uitschieter, met een gemiddelde premiestijging van 80% als gevolg van capaciteitsverminderingen en ransomware-kwesties. De bezorgdheid over systeemrisico's en accumulatie-risico's hield aan, wat resulteerde in een voorzichtige inzet van capaciteit en risicoselectie, en verhoogde informatievereisten. Klanten blijven een beroep doen op *captives* met eigen behoud.



02| Composite insurance pricing change — by region



Source: Marsh Specialty and Global Placement

PACIFIC: OVERSTROMINGSSCHADES STIMULEREN PREMIESTIJGINGEN

De verzekeringspremies in de Pacific regio stegen met 10%, een daling ten opzichte van 13% in het voorgaande kwartaal en de vijfde opeenvolgende kwartaal daling van het niveau van premiestijgingen. De *Casualty*-premies gingen net als vorig kwartaal met 15% omhoog, die voor *FinPro*-verzekeringen met 10% (18%) en voor *Property*-verzekeringen met 8% (8%).

Het schadebedrag van bijna AU\$ 3 miljard als gevolg van de overstromingen in New South Wales en Queensland heeft de voor het begin van het jaar verwachte prijsverlagingen beperkt. De uitdagingen voor risico's in CAT-gebieden zijn toegenomen, waarbij overstromingen een bijzonder punt van zorg zijn.

De prijsstelling op de *casualty*markt bleef een uitdaging, grotendeels als gevolg van de inflatie van de schadeclaims en de verminderde capaciteit bij sommige grote verzekeraars. De risicoselectie is nog steeds uitgesprokener dan in voorgaande kwartalen. Veranderende acceptatiebereidheid blijft aanleiding geven tot ingrijpende herstructureringen van lagen voor sommige grote programma's. De prijsnivellering in D&O programma's zette door. De premies voor beroepsaansprakelijkheid stegen opnieuw naarmate de capaciteit verder afnam. Cyberrisicoverzekeringen bleven een uitdaging vormen, vooral als gevolg van frequente en ernstige schades door *ransomware* die de premies en eigen risico's onder druk zetten en leidden tot een duidelijke vermindering van de capaciteit en een beperking van de belangrijkste dekkingen.

PRIJSSTELLING AZIË: NIVEAU VAN PREMIEVERHOOGINGEN NEEMT AF

De verzekeringsprijzen in Azië stegen in het eerste kwartaal van 2022 met 3%, tegen 4% in het voorgaande kwartaal. De premies voor *Fin-*

Pro-polissen stijgen het meest: gemiddeld met 13% (17%) en die voor *Property*- en *Casualty*-verzekeringen met gemiddeld 2% (was resp 3% en 2%).

De concurrentie van verzekeraars bleef zich richten op schadevrije klanten in sectoren met een laag risico. De markt blijft een uitdaging voor klanten in CAT-zones, industrieën met een hoog risico en klanten met een slecht schadeverleden. Klanten in sectoren met een hoog risico en klanten met een slecht schadeverleden hadden bovengemiddelde premieverhogingen.

Grote schades dreven het gedrag van *casualty*-verzekeraars en accounts met een hoge schadefrequentie hadden doorgaans moeilijke plaatsingen. Verzekeraars begonnen zich in de loop van het kwartaal zorgen te maken over de inflatie van de schadeclaims. Er is nog steeds voldoende capaciteit in de regio, maar multinationale verzekeraars beperken de capaciteit op extra lagen. Deze uitdagingen zijn meer uitgesproken bij product *recall* en productaansprakelijkheid.

De capaciteitsproblemen voor *FinPro*-dekkingen blijven bestaan voor aan de VS genoteerde en aan de VS blootgestelde activiteiten. De premies voor financiële instellingen beginnen te matigen, hoewel verzekeraars hun capaciteit en retentieniveaus blijven beheren. De cybermarkt bleef een uitdaging, met *ransomware* die aanzienlijke druk op de premies uitoefende; verzekeraars probeerden het risico te beheersen en tegelijkertijd hun respectieve portefeuilles uit te breiden. Beroepsaansprakelijkheidsverzekeraars (PI) toonden zich bereid om een aanbod op maat te maken voor kleine tot middelgrote klanten. Grote PI-programma's zagen hun premies echter stijgen, vooral in de communicatie-, media- en technologiesector. ■

Overnamemonitor Verzekeringsmarkt BHB Dullemond:

Consolidatie intermediair blijft onverminderd doorgaan; verzekeraars op overnamepad

Door de consolidatieslag binnen het verzekeringsintermediair trachten verzekeraars hun positie veilig te stellen. Het meest sprekende voorbeeld hiervan is de overname van Heinenoord door Nationale-Nederlanden. Ook andere verzekeraars willen hun grip op het intermediair versterken, schrijft BHB Dullemond in haar recent verschenen Overnamemonitor Verzekeringsmarkt. "Voor ondernemers in het 'traditionele' – veelal kleinere – intermediair met een sterke focus op de klantrelatie, is het van belang om een lock in te voorkomen. Een te grote concentratie van risicodragers wordt gezien als kwetsbaarheid en is daarom drukkend op een eventueel te realiseren verkoopopbrengst."

Steeds meer *private equity*-partijen begeven zich op de markt van het verzekeringsintermediair. "Daar waar het intermediair in het verleden een sterke focus op de Nederlandse verzekeraars had, dragen de buitenlandse kapitaalverstrekkers bij aan een bredere focus waarbij er in toenemende mate over de grens (*cross border*) wordt gekeken. Dit resulteert niet alleen in een verbreding van het aanbod maar zorgt ook voor een mindere afhankelijkheid van het steeds beperktere aantal Nederlandse verzekeraars", aldus het bureau, dat de verwachting uitspreekt dat de markt zich zal blijven doorontwikkelen en dat de consolidatie van het intermediair onverminderd zal doorgaan.

OMVANG MARKT

Over geheel 2021 is het totale transactievolume meer dan € 1,8 miljard. In de eerste helft van 2021 is de fusie tussen Voogd & Voogd en Heilbron Groep veruit de grootste transactie. In de tweede helft van het jaar is de grootste transactie de overname van Heinenoord door Nationale-Nederlanden met een transactiewaarde van circa € 380 miljoen. De stijging van het transactievolume in 2021 versus 2020 zit met name in de segmenten groter dan € 5 miljoen. Het transactievolume in de segmenten kleiner dan € 5 miljoen is in 2021 op een vergelijkbaar niveau als 2020.

Met deze transacties is 2021 een recordjaar qua overnames binnen het verzekeringsintermediair. 'Gezien het feit dat er meerdere grote intermediairs in portefeuille zitten bij *private equity* aandeelhouders, die op termijn altijd streven naar een verkoop, kunnen we bijna niet meer spreken van een eenmalig hoog transactievolume maar lijkt dit een structurele ontwikkeling te zijn.'

ONTWIKKELINGEN BIJ TOP 100 SPELERS

De markt van het verzekeringsintermediair bestaat volgens de Overnamemonitor historisch gezien uit veel kleine, lokale spelers met een sterke afhankelijkheid van de grote verzekeraars. De afgelopen jaren is hier een kentering in ontstaan en is er sprake van een groter, georganiseerd intermediair waarbij er een duidelijke Top 100 speler identificeerbaar is, die een steeds groter deel van de markt voor haar rekening neemt. Binnen de Top 10 is ook sprake van een duidelijke verschuiving. De Nederlandse banken zijn met uitzondering van de Rabobank hieruit verdwenen. Daarvoor in de plaats zijn met name door *private equity* gesteunde bedrijven gekomen zoals Heilbron Groep, Voogd & Voogd en Söderberg & Partners. Ook het sterk groeiende Veldsink Groep is aan een duidelijke opmars bezig. Ook als wordt gekeken naar de omzetverdeling tussen de verschillende typen intermediairs in de Top 100 lijkt er

	H2 2021		H1 2021	
	Deal value	%	Deal value	%
0 - 250.000	€ 11.331.000	2%	€ 12.620.000	1%
250.000 - 1.000.000	€ 29.253.000	4%	€ 22.706.000	2%
1.000.000 - 5.000.000	€ 58.890.000	8%	€ 50.940.000	5%
5.000.000 - 10.000.000	€ 44.330.000	6%	€ 105.050.000	9%
> 10.000.000	€ 564.600.000	80%	€ 934.325.000	83%
Totaal	€ 708.404.000	100%	€ 1.125.641.000	100%

Dealomvang per categorie

	H2 2020		H1 2020	
	Deal value	%	Deal value	%
0 - 250.000	€ 15.340.000	6%	€ 13.416.750	6%
250.000 - 1.000.000	€ 25.420.000	10%	€ 20.637.250	9%
1.000.000 - 5.000.000	€ 61.920.000	23%	€ 60.300.000	28%
5.000.000 - 10.000.000	€ 71.250.000	27%	€ 47.700.000	22%
> 10.000.000	€ 90.210.000	34%	€ 76.700.000	35%
Totaal	€ 264.140.000	100%	€ 218.754.000	100%

Dealomvang per categorie (vervolg)

sprake van een verschuiving. Het aandeel van banken neemt jaar over jaar af, evenals het aandeel van zelfstandige intermediairs. Het aandeel van *private equity* en de (grotere) verzekeringsmakelaars & beursmakelaars neemt echter sterk toe.

TWEDE GROEIFASE

Wat verder opvalt in de Top 100 is dat een aantal spelers zich in de 'tweede groeifase' bevindt. "Hierin zien we ook een tweedeling ontstaan in de achterliggende partijen. Aan de ene kant doordat partijen een echte financiële aandeelhouder (*private equity*) aan boord halen om te versnellen en aan de andere kant strategische kopers (verzekeraars) die instappen om hun eigen belang veilig te stellen. Een sprekend voorbeeld hiervan is Heinenoord dat met Qmulus de eerste groeifase doormaakte en nu is overgenomen door Nationale-Nederlanden", aldus BHB Dullemond, volgens wie de grotere nog zelfstandige intermediairs zeker niet stil stil. Wel is volgens hen enige frustratie merkbaar bij deze partijen daar zij qua aanpak en biedingen minder makkelijk mee kunnen met de assertiviteit van de snelle groeiers.

Wanneer er naar de ontwikkeling van het intermediair wordt gekeken dan valt op dat de grootste spelers jaar op jaar toenemen in omvang. Een vraag die bij deze ontwikkeling opkomt is wat de volgende fase voor dit grote intermediair zal zijn. "De spelers met achterliggende financiële partijen hebben veelal een duidelijke internationale focus.

Doorgaans hanteren deze partijen een investeringshorizon van vijf tot zeven jaar waarbinnen er op een exit aangestuurd wordt. Met de huidige omvang van de grotere spelers kan worden gedacht aan een verkoop aan een strategische partij (bijvoorbeeld een verzekeraar), een nog grotere buitenlandse *private equity* partij of zelfs een beursnotering. Voor het intermediair dat al is geacquireerd door een strategische partij ligt een verkoop minder voor de hand."

De ontwikkelingen in de markt van het intermediair vragen dan ook om duidelijke sturing en leiderschap met kennis van de markt. "Hierin is een belangrijke rol weggelegd voor ervaren managers en investeerders die beschikken over kennis en netwerk in deze specifieke markt."

REGIONALE VERSCHILLEN

Over het afgelopen halfjaar hebben er relatief veel transacties plaatsgevonden in de provincies Zuid-Holland, Noord-Brabant en Noord-Holland. De grootste dealwaarde over het afgelopen halfjaar ligt in de regio Limburg. Dit komt voornamelijk door enkele relatief grote overnames van Söderberg & Partners (Zuiderhuis en Summa Groep).

Alhoewel 72% van de overnames besloten vennootschappen betreffen zijn deze wel verantwoordelijk voor bijna 95% van het dealvolume. Bij de resterende 5% van de markt is te zien dat overnames waarin een vennootschap onder firma (vof) betrokken is, significant groter zijn dan

	H2 2021		H1 2021		H2 2020		H1 2020	
	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%
0 - 250.000	51	35%	51	38%	69	44%	61	47%
250.000 - 1.000.000	50	34%	35	26%	45	28%	38	20%
1.000.000 - 5.000.000	32	22%	24	18%	30	19%	22	17%
5.000.000 - 10.000.000	6	4%	15	11%	10	6%	6	5%
> 10.000.000	8	5%	8	6%	4	3%	4	3%
Totaal	147	100%	133	100%	158	100%	131	100%

Aantal deals per categorie

Provincie	H2 2021		H1 2021		H2 2020		H1 2020	
	Aantal	Value	Aantal	Value	Aantal	Value	Aantal	Value
Drenthe	1%	8%	3%	3%	1%	0%	5%	1%
Flevoland	2%	0%	4%	1%	3%	0%	1%	0%
Friesland	4%	4%	3%	1%	5%	2%	5%	2%
Gelderland	9%	5%	12%	5%	15%	11%	17%	16%
Groningen	4%	1%	1%	0%	5%	3%	1%	1%
Limburg	9%	33%	8%	3%	8%	4%	8%	14%
Noord-Brabant	18%	8%	20%	46%	10%	6%	13%	8%
Noord-Holland	17%	23%	19%	14%	11%	47%	21%	37%
Overijssel	7%	5%	6%	7%	8%	2%	10%	4%
Utrecht	7%	5%	8%	4%	11%	4%	3%	5%
Zuid-Holland	21%	8%	17%	14%	21%	21%	16%	11%
Zeeland	0%	0%	1%	2%	1%	0%	1%	0%

Overnames per provincie. (N.B. exclusief overname van Heinenoord en fusie Heilbron Groep/Voogd & Voogd)

overnames waarbij het om eenmanszaken gaat. Terwijl twee maal zo veel eenmanszaken hun portefeuille overdroegen ten opzichte van vof's is het dealvolume immers maar circa 25% groter. Naast ontwikkelingen in de markt van het verzekeringsintermediair hebben ook macro economische ontwikkelingen impact op het intermediair als geheel en daarmee op de transacties in deze sector.

"Het intermediair is ook tijdens de coronapandemie een robuuste bedrijfstak gebleken. Er is namelijk sprake van goed voorspelbare geldstromen waardoor deze bedrijven gemakkelijk financierbaar zijn. Lage rente en de grote hoeveelheid geld die er beschikbaar is bij private equity (zogenaamd 'dry powder') maakt dat partijen bereid zijn om steeds agressiever te bieden op financieel gezonde bedrijven met betrouwbare geldstromen."

VERWACHTINGEN VOOR 2022 EN VERDER

Tegen de achtergrond van een economisch zeer onzekere situatie vanwege de inval van Rusland in Oekraïne is het volgens BHB Dullemond niet gemakkelijk om uitspraken te doen over de markt. "Dat gezegd hebbende verwachten wij dat de markt zich zal blijven doorontwikke-

len. De consolidatie van het intermediair zal onverminderd doorgaan. Door de gestegen *multiples* van de laatste jaren zien we dat steeds meer ondernemers in de verleiding komen om het gesprek aan te gaan over de verkoop van hun bedrijf."

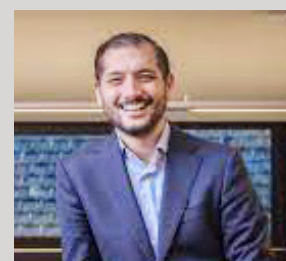
"Daarnaast zou de komende jaren ook een mogelijke exit kunnen spelen bij een aantal ondernemingen in portefeuille bij *private equity* investeerders. Dit biedt kansen omdat de kaarten in de markt opnieuw zullen worden geschud. Voor de Nederlandse verzekeraars is dit een belangrijke mogelijkheid om de positie in het distributiekanaal te beschermen en eventuele buitenlandse concurrenten buiten de deur te houden", aldus BHB Dullemond, volgens wie de laatste jaren meer buitenlandse intermediairs in Nederland actief zijn geworden. 'Acrisure uit de Verenigde Staten en PIB Group uit het Verenigd Koninkrijk hebben de Nederlandse markt betreden via overnames van respectievelijk Raetsheren en Light Insurance. Ook zien we dat Howden Group recent een kantoor heeft geopend. Het zou ons niet verbazen als ook dergelijke buitenlandse intermediairs hun positie op de Nederlandse markt zullen proberen te versterken via overnames, zo besluit BHB Dullemond."

Voorwoord Jorg Quapp: Verzekeringsintermediair komt in nieuwe fase terecht; transactievolume 2021 gaat richting € 2 miljard

"Zoals de titel van deze Overnamemonitor al aanduidt komt het verzekeringsintermediair in een nieuwe fase terecht. Een fase waarin de nadruk verschuift van het voornamelijk actief acquireren naar het consolideren en integreren van de geacquireerde ondernemingen.

Wat steeds meer opvalt is dat de achterliggende partijen een stempel drukken op de richting waarin de geacquireerde ondernemingen zich ontwikkelen. Dit toont zich in verschillende waardestrategieën die binnen het intermediair gehanteerd worden. Tevens zijn er verschillen waarneembaar in oriëntatie tussen het intermediair in eigendom van financiële aandeelhouders (bijvoorbeeld *private equity*) en het intermediair met een strategische aandeelhouder (bijvoorbeeld verzekeraars).

De interesse van kopers blijft onverminderd groot en er is nog steeds sprake van een echte verkopersmarkt. Dit is niet alleen het gevolg van het strategische belang van het intermediair maar is in 2021 ook gestuwd door macro economische ontwikkelingen."



Interview met Ton van Dijk en Ruud Hoeijmakers, vice-voorzitters
van de RMiA-Testcommissie

RMiA Assessment 'oude stijl' versus 'nieuwe stijl'

Sinds de samenvoeging van de registers RAiA en RMiA in 2021 bestaat er voor het behalen van de titel Register Makelaar in Assurantiën een nieuw assessment. Zowel 'oud-kandidaten' als nieuwe kandidaten vragen zich af wat de verschillen en verbeteringen zijn en of de test wellicht makkelijker is geworden. We vragen het aan twee leden van de Testcommissie, Ton van Dijk (Westland Adviesgroep) en Ruud Hoeijmakers (Hoeijmakers Groep BV).

Verschil mondelinge test 'oude stijl' versus 'nieuwe stijl'

Het grootste verschil zit hem in het feit dat de nieuwe test zowel een schriftelijk als mondeling gedeelte kent waar de oude test alleen uit een mondeling gedeelte bestond. De toetsing is daardoor op het gebied van kennis en competenties objectiever. Als testcommissie krijg je naast beschikbare kennis een breder beeld van de kandidaat in zowel schriftelijke als mondelinge uitdrukkingsvaardigheden. Die extra schriftelijke toetsing betekent ook meer cijfers (vijf voor het mondelinge gedeelte en vijf voor het schriftelijke) waardoor kandidaten niet meteen zakken als ze voor één onderdeel een kleine onvoldoende halen. Dat de schriftelijke toetsing is toegevoegd aan het assessment heeft onder andere te maken met de eisen van de AFM. Deze kijkt immers in de praktijk naar wat er schriftelijk is vastgelegd tussen makelaar en klant. Het is dus als makelaar belangrijk dat je beide vaardigheden goed beheerst.

Doet de huidige mondelinge test (reguliere versie) recht aan het niveau dat je mag verwachten van een RMiA?

In de overgangsfase naar de 'test nieuwe stijl' is hier door de testcommissie uitvoerig aandacht aan besteed en veel over gediscussieerd. Het niveau van de vragen is echt gelijkwaardig. In het verleden stelde elk commissielid een eigen set vragen samen voor zijn of haar onderdeel in de test. Nu worden de vragen aan het begin van iedere testperiode vastgesteld en besproken. Hierdoor is het niveau van de vragen consistent geworden.

Geldt dat ook voor de mensen die gebruik maken van de overgangsregeling? Met andere woorden: is de overgangsregeling RMiA-waardig?

Jazeker! Het niveau van de vraagstelling is gelijkwaardig aan de reguliere test. Het verschil zit hem alleen in het feit dat de test in de overgangsregeling wat is ingekort. In plaats van vijf onderdelen komen er drie aan bod. Desondanks blijkt in de praktijk dat ook met de verkorte versie de testcommissie prima in staat is om te beoordelen of het niveau van de kandidaat voldoende is om de test met goed gevolg te kunnen afsluiten.



Ton van Dijk



Ruud Hoeijmakers

Wat nemen jullie waar als het gaat om de kandidaten ook qua leeftijd en fase in hun carrière? Brengt het de verjonging waar we naar op zoek zijn?

Tijdens de testdagen zien we een groeiende aanwas van kandidaten, waarin talentvolle jonge adviseurs het als een uitdaging zien om op jonge leeftijd de RMiA-titel te behalen. Degenen die de test halen sturen wij met een gerust hart de markt in. We hebben er alle vertrouwen in dat klanten bij hen in goede handen zijn. Helaas komt het ook nog voor dat kandidaten niet goed voorbereid zijn en de test onderschatten. We merken op dat dit meer voorkomt bij de kandidaten die wat meer senior zijn. ■

In gesprek met Jean-Pierre Palmen – van RAiA naar RMiA

Als verzekeringsbranche mogen we een nieuwe Register Makelaar in Assurantiën verwelkomen in de persoon van Jean-Pierre Palmen. Hij is werkzaam bij Aon als Industry Senior Manufacturing & Trade en ging op 11 maart jl. op voor het RMiA-examen in het kader van de overgangsregeling. De regeling die in het leven is geroepen om 'oud-RAiA's de mogelijkheid te bieden, middels een verkort assessment, toe te treden tot het RMiA-register. Benieuwd naar zijn ervaringen en motivatie gaan we in gesprek met hem.



HET VERZEKERINGSVAK

Jean-Pierre is volgens eigen zeggen vanuit een traineeship in het bankwezen het verzekeringsvak 'ingerold'. Uiteraard had hij wel eens nagedacht over een carrière in de verzekeringen maar het stond zeker niet op nummer 1. Dat had mede te maken met het imago van de branche indertijd. 'Niet echt sexy', aldus Jean-Pierre. Eenmaal werkzaam binnen de verzekeringswereld kwam hij echter tot de ontdekking dat het heel goed aansloot bij zijn vooropleiding 'Management, Economie en Recht'. Het vak liet hem toen niet meer los.

VAN RAiA NAAR RMiA

Al snel startte hij met de opleiding 'Assurantie A'. Na het behalen van zijn diploma was voor hem een inschrijving als RAiA een logische vervolgstap. Als RAiA kon hij zijn vakkennis middels PE-bijeenkomsten goed onderhouden. Vervolgens heeft hij zich gestort op de Post-HBO opleiding 'Risk Management', waarmee de doorstap naar het RMiA in het gedrang kwam. Na zijn studie kwam het er eigenlijk niet van om dit alsnog op te pakken. De overgangsregeling gaf hem volgens eigen zeggen "het gedwongen zetje dat hij nodig had".

HOE HEB JE JEZELF VOORBEREID OP HET ASSESSMENT?

Jean-Pierre vond de voorbereidende workshop echt een aanrader. Met name het feit dat je dan nog dieper ingaat op de materie. Verder heeft hij het PE-actualiteitenboek, zowel in *hardcopy* als online, goed bestudeerd en aangevuld met bestaande kennis uit de praktijk. Daarnaast heeft hij opdrachten geoefend via de online leeromgeving van de A-Actualiteiten cursus en zich verdiept in actuele onderwerpen en ontwikkelingen in de wereld, zoals bijvoorbeeld Corona en de oorlog in Oekraïne.

HOE HEB JE HET ASSESSMENT ERVAREN?

"Het was zeker geen 'walk-over' om maar in voetbaltermen te spreken. Eerlijk gezegd zag ik wel een beetje op tegen de mondelinge verdediging tegenover een commissie van drie ervaren vakgenoten. Achteraf viel het me mee", aldus Jean-Pierre. "De commissie geeft je de gelegenheid om de vragen uit het schriftelijke gedeelte die je niet uitvoerig hebt kunnen behandelen door tijdgebrek alsnog verder toe te lichten."

WELKE VRAAG WILDE JE VOORAL NIET KRIJGEN?

Zoals iedereen heeft ook Jean-Pierre zijn voorkeuren en specialiteiten. Hij was niet echt beducht voor een bepaald onderwerp. Bij hem zat het meer in de wens om bepaalde onderwerpen behandeld te zien. Hij hoopte bijvoorbeeld op een casus op het gebied van Cyber, aansprakelijkheid of *property/continuïteit*. Dit zijn onderwerpen waar hij met klanten vaak over spart en waar hij zeer geïnteresseerd in is. Zijn wens werd alleen op aansprakelijkheidsgebied vervuld. Die vraag heeft hij dan ook, naar eigen zeggen, "goed kunnen beantwoorden".

HEB JE NOG TIPS VOOR TOEKOMSTIGE KANDIDATEN?

"Jazeker! Nieuwe kandidaten wil ik meegeven om de casussen van het schriftelijke gedeelte kort te screenen en dan vrij snel over te gaan naar de vragen", antwoordt Jean-Pierre. In zijn ervaring is de tijd best krap en is niet alle tekst even relevant voor de beantwoording van de vragen. "En probeer vooral een antwoord te geven! In de mondelinge verdediging krijg je nog de kans om een en ander aan te vullen. Geen antwoord levert immers niks op", aldus Jean-Pierre.

TOEGEVOEGDE WAARDE RMiA-TITEL

Voor Jean-Pierre is de RMiA-titel een mooie kroon op zijn werk en een toegevoegde waarde in de bediening van zijn klanten. "Het is toch een beetje alsof je in de Champions League mag spelen", zegt hij. Ook vragen klanten regelmatig waar de titel voor staat.

WAT ZOU JE JONGE MENSEN IN HET VAK WILLEN MEEGEVEN?

Jean-Pierre vindt het een boeiend vak. Door de complexiteit in de verzekeringsmarkt in combinatie met een snel veranderende wereld hebben ondernemers meer dan ooit behoefte aan een sparringpartner op het gebied van risicobeheer. Het vakgebied zal steeds dynamischer worden. Hij meent dat we te maken hebben met een vergrijzende sector wat jonge talentvolle vakgenoten volop kansen biedt. Zijn advies: bekroon dit met een RMiA-titel! ■

Geslaagden RMiA-Overgangsregeling

In het eerste kwartaal van 2022 hebben de volgende mensen het schriftelijke en mondelinge assessment, onderdeel van de overgangsregeling, met goed gevolg afgelegd. Het slagingspercentage voor de overgangsregeling is tot nu toe 55%.

André Boerboom	Heilbron Assurantiën VOF
Jolanda van den Heuvel	Rabobank Kring Eindhoven
Monique Klijn-Smulders	Rabobank Hart van Brabant
Chantalle Lahaije	Aon Regio Zuidoost-Nederland
Niels Lemmers	Aon Nederland
Thomas van Nieuwkastele	Van Steensel Assurantiën
Jean-Pierre Palmen	Aon Regio Zuidoost-Nederland
Klaas Rijpsma	Rabobank Rotterdam
Nico Schollink	Rabobank Randmeren
Marc Snoeijen	Raetsheren van Orden B.V.
Karel van Treek	QL Verzekeringen
Diane Vellinga-Huygens	Aon Breda
Ralph Venhoven	Rabobank Nederland
Michel Verdouw	Aon Nederland
Edwin van Voorn	VCN Verzekeringen
Hans van Zeelst	Rabobank Tilburg



Nieuwe editie Marktrapportage 2021 Volmachten van NVGA en Verbond van Verzekeraars

Goede resultaten volmachtmarkt schade in 2021, lichte daling in volume

Sinds 2017 steeg het totale premievolume van de sector Schade en Inkomen in volmacht jaarlijks: van 3,365 miljard euro in 2017, via 3,703 miljard in 2018 en 3,973 miljard euro in 2020 naar 4.148 miljard euro. Vorig jaar daalde verdiende premie echter met 0,5% naar 4,128 miljard euro. De daling was vorig jaar uiteindelijk minder sterk dan in het Marktrapport Volmacht 1e halfjaar 2021 werd ingeschat. Die cijfers staan vermeld in de Marktrapportage 2021 Volmachten van de Nederlandse Vereniging van Gevolmachtigde Assurantiebeprijden (NVGA) en het Verbond van Verzekeraars op basis van de resultaten uit de Volmacht Resultaat Analyse (VRA).



“De volmachtmarkt werd de afgelopen jaren gekenmerkt door een sterke jaarlijkse groei van de bruto verdiende premie. In 2021 is die groei eruit en zien we een beperkte daling van het premie-inkomen. De daling van de verdiende premie is voornamelijk te zien bij de branches Brand en Motor. In 2021 is de *Combined Operating Ratio* (COR) in het volmachtkanaal voor schadeverzekeringen 89, even hoog als in 2020”, zo is te lezen in de Marktrapportage.

De uit VRA-cijfers geconstateerde daling van het premie-inkomen in de volmachtmarkt wordt volgens de onderzoekers waarschijnlijk veroorzaakt door verzekeringen die vaker via het directe en beurskanaal worden af- of overgesloten, in combinatie met portefeuilles die niet langer via de VRA worden aangeleverd. “Daarnaast zijn er minder algemene premieverhogingen. Ook daalde het aantal claims bij de branche Motor waardoor er sprake is van minder terugval en meer stijging op de Bonus/Malus ladder, met als nettoresultaat een lager premie-inkomen. Aan de andere kant zijn er partijen in de scope van deze marktrapportage gekomen waardoor het totale premievolume met terugwerkende kracht is toegenomen.”

SECTOR SCHADE EN INKOMEN

De sector Schade omvat een premievolume van 3,3 miljard euro. Dat is 79% van de totale volmachtmarkt. Binnen deze sector onderscheiden we drie belangrijke branches: 1. Motorrijtuigen (1,55 miljard) 2. Brand (0,98 miljard) 3. Aansprakelijkheid (0,28 miljard). Deze drie branches omvatten gezamenlijk 86% van de schadevolmachtmarkt. De overige 14% omvat producten/productclusters zoals rechtsbijstand, transport, luchtvaart, recreatie en geldelijke verzekeringen. In 2021 is voor het eerst in vele jaren sprake van een daling van het premievolume in de sector Schade: van 3,312 miljard euro naar 3,262 miljard euro.

Na twee achtereenvolgende jaren van verbetering van de COR – 101,4 (2018), 94,2 (2019) en 88,9 (2020) is in 2021 sprake van stabilisatie: 88,8. De beloningsratio daalt van 29,7 in 2017 naar ongeveer 28,9 in 2021. Wanneer de gegevens naar schadejaar worden afgezet, dan zien we

in 2019 en 2020 een grote daling van de 1e jaar schaderatio van 54 in 2017 en 2018 naar 47,6 in 2019 en 41,5 in 2021. De daling van eerste jaarschaden in 2020 naar 41,6 komt hoofdzakelijk voor rekening van de branche Motor. Op basis van de schaden uit 2017 en 2018 zien we dat de uitloop, welke hoofdzakelijk voortkomt uit letselschades, na 3-4 jaar uitkomt op 6-8%.

De sector Inkomen omvat met een premievolume van 664 miljoen euro, 16% van de totale volmachtmarkt. De groei van het premievolumen komt in 2021 uit op ruim 7%, afkomstig van 618 miljoen. In de drie hieraan voorafgaande jaren beliep het premievolumen resp 480, 477 en 559 miljoen euro. Met 530 miljoen omvat de branche Verzuimverzekeringen 79% van de sector Inkomen. De overige tekening (21%) bestaat uit AOV, WIA en WGA.

ONTWIKKELINGEN PER BRANCHE

Motor: De bruto verdiende premie in de volmachtmarkt bij de branche Motor daalt in 2021 met 1% en komt uit op 1,546 miljard euro. Dit is 27% van het totale Nederlands premievolumen branche Motorrijtuigen 2020. De totale stijging van het premievolumen Sinds 2017 – 1,389 miljard euro, via 1,510, 1,561 en 1,563 miljard euro - bedraagt 11%. Sinds 2019 weer onder de 100 en daarmee in de zwarte cijfers. De COR is in 2021 ten opzichte van 2020 iets gestegen (van 89,9 naar 90,4).

Sinds 2017 tot en met 2020 is jaarlijks sprake van een verbetering van het resultaat. In 2019 en 2020 is een daling van de COR zichtbaar van respectievelijk vijf en zeven punten. In 2021 zien we een lichte verslechtering van het resultaat door de stijging van de COR van 89,9 naar 90,4, mede door toedoen van de toename van de schaderatio van 54,1 naar 54,5. Het resultaat blijft daarmee voor het derde achtereenvolgende jaar in de zwarte cijfers. De beloningsratio zit sinds 2018 stabiel op bijna 26. Het aandeel van provisie binnen de beloning is 66%.

Brand: Hoewel Brand een fluctuerende branche blijft, is ook 2021 positief afgesloten. Na jaren een toename van het premievolumen sinds 2017

– resp 814, 870, 947 en 1019 miljoen euro, nam het premievolumen af met 3,7% tot 981 miljoen euro, terwijl de COR nagenoeg gelijk blijft op 89,1. De schaderatio daalt met 10 procentpunten van 55,4 in 2016 naar 45,8% van de verdiende premie in 2021. De relatieve hoge schaderatio in 2018 vindt zijn oorzaak vooral in de zware storm op 18 januari 2018. De schaderatio over 2021 blijft met 45,8 op ongeveer hetzelfde niveau als in 2020.

Aansprakelijkheid: Aansprakelijkheid is een stabiele branche wanneer het om resultaat gaat en groeit gestaag (2%) in premieomvang. De verdiende premie in de volmachtmarkt bij de branche Aansprakelijkheid stijgt in 2021 met bijna 2%: van 279 naar 283 miljoen euro. Dit is 19% van het totale Nederlandse premievolumen branche Aansprakelijkheid 2020. In de drie voorafgaande jaren was het premievolumen resp. 216, 231 en 259 miljoen euro.

Bovendien is het resultaat (COR 87) verbeterd ten opzichte van 2020, mede door een dalende schadelast (schaderatio van 49 naar 44,9%). 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 komt met een COR van 87 uit op een beter resultaat dan 2020. De beloningsratio daalt van 33,8 in 2017 naar 32,5 in 2021.

Verzuim: De branche Verzuim is sinds 2017 in premievolumen met 80% gestegen: van 293 miljoen euro via resp 366, 436 en 488 naar 526 miljoen euro in 2021 (+ 7,8%). Het aandeel van het premievolumen in volmacht binnen het geheel van de sector Inkomen 2021 bedraagt inmiddels 12%. In tegenstelling tot andere Schadebranches laat de branche Verzuim nog geen positief resultaat zien. Het ziekteverzuim in Nederland neemt gestaag toe. Was het verzuimpercentage in 2016 nog 3,9%, in 2020 was dat 4,7%. In 2021 komt het ziekteverzuim op basis van cijfers tot en met het derde kwartaal uit op 4,7%. Het Covid-19 virus dat sinds 2020 de hele wereld in haar greep houdt is vermoedelijk de belangrijkste reden dat het ziekteverzuimpercentage in 2020 en 2021 op een aanzienlijk hoger niveau ligt dan de jaren daarvoor.

De beloningsratio bij Verzuim is met een kleine 20% van de verdiende premie relatief laag ten opzichte van de sector Schade met een beloningsratio van 29. Dit vindt zijn oorzaak in een lager provisiepercentage. Na een stijging van de schaderatio in 2020 naar 83,1 zien we in 2021 een daling van deze ratio naar 80,1. Door de sterke groei van het

premievolumen zien we op boekjaar een iets rooskleuriger beeld van de resultaatontwikkeling dan de ontwikkeling naar schadejaar.

Wanneer gekeken wordt naar de ontwikkeling van de schadelast, dan valt op dat er over de jaren 2017-2019 een negatief resultaat is behaald. Ook 2020 belooft weinig goeds met een COR van 96,6 na één jaar na het schadejaar. Het feit dat de COR voor schade in 2020 en 2021 op een iets lager niveau (56 en 54) ligt dan de jaren daarvoor (59-61) is positief en verrassend gezien het hogere ziekteverzuim in 2020 en 2021. Op basis van de uitloop gegevens van de schade over de jaren 2017-2019 is het waarschijnlijk dat over een aantal jaren de COR voor het schadejaar 2021 ook weer ruim boven de 100 gaat uitkomen. ■

Kijk hier voor het volledige rapport: [Marktrapportage Volmachten 2021](#)



MAINPLUS SCHADEHERSTEL

De effectieve partner in
natura schadeherstel
voor inboedel en opstal.



EMN's CAR/AVB-team behoort met 19 schade-experts tot een van de grootste in het land:

Branche moet meer doen om bekendheid 'sexy' expertisevak te vergroten op de arbeidsmarkt

Vraag een expert wat hij vindt van zijn baan, dan zal je heel vaak te horen krijgen dat hij 'het mooiste vak heeft dat er bestaat'. Zo ook drie schade-experts van het CAR/AVB-team van EMN: de ervaren manager en senior-expert Joep Delissen en de beide experts Jonny Kant en Nicky Damen. Juist daarom vinden zij het jammer dat het vak van schade-expert zo weinig bekend is bij het brede publiek en dat terwijl de behoefte aan nieuw aanwas marktbreed groot is en de praktijk van alledag uitwijst dat het vandaag de dag buitengewoon moeilijk is om nieuwe medewerkers te vinden. "Als expertisebbranche zullen we dan ook met z'n allen meer moeten doen om ons mooie en vakmatig interessante en boeiende vak en carrièremogelijkheden nadrukkelijk te promoten op de arbeidsmarkt", aldus de drie tijdens een gezamenlijk interview in het kantoor van EMN in het Brabantse Best.



De drie EMN-experts: v.l.n.r Nicky Damen, Joep Delissen en Jonny Karst. "Jammer dat het expertisevak niet of nauwelijks bekend is bij het brede publiek. Als expertisebbranche hebben we medewerkers veel te bieden en dat zullen we wel nadrukkelijker voor het voetlicht moeten brengen."

Tekenend voor het bovenstaande is dat alle drie experts 'bij toeval' in het vak terecht zijn gekomen. Jonny steekt van wal: "Ik kende eerlijk gezegd voorheen het vak van schade-expert niet. Ik heb ruim tien jaar in de bouw gewerkt als werkorganisator en – voorbereider bij de BAM en Hegeman Noord en bij een schade zag ik een schade-expert aan het werk en dat leek me wel wat. Ik ben toen wat gaan googelen en kwam daarbij een vacature tegen voor een CAR/AVB-expert bij EMN. Ik heb gesolliciteerd en werd aangenomen."

Enkele maanden later maakte Nicky een min of meer gelijksoortige ervaring mee. Ook hij had geen idee wat het expertisewerk inhield. "Na mijn studie aan de TU Eindhoven heb ik vier jaar gewerkt bij Triton als bouwkundig onderzoeker. Bij een schade kwam ik in gesprek met twee latere EMN-collega's Stefan Pieterse en Jonny. We praatten onder meer over het expertisevak en wat het werk zoal inhield. Ook vertelden ze dat ze nieuwe mensen zochten en of de toenmalige manager mij mocht bellen. Dat mocht en dat gebeurde dezelfde dag nog. We zijn

gaan praten, hun verhaal sprak me aan en het werk leek met wel wat. Ik werk inmiddels 3,5 jaar bij EMN en heb daar geen moment spijt van. Al moest ik eerlijk gezegd in het begin wel even wennen aan de emotie die bij een schade bij gedupeerden geregeld om de hoek komt kijken. Daar had ik bij mijn eerdere werk minder mee te maken.”

RECHTSBIJSTAND

Behalve met schades op bouwkundig en aansprakelijkheidsgebied, vooral in het zuiden en westen van het land, is Nicky één van de twee experts op de CAR/AVB-afdeling die zich landelijk bezighoudt met rechtsbijstandzaken. “Rechtsbijstand vind ik vakmatig één van de meest interessante aspecten van mijn werk. Als expert heb je een grote mate van zelfstandigheid en opereer je als het ware als ‘kleine zelfstandige in loondienst’. Sowieso vind ik het leuk mijn specifieke kennis in te kunnen zetten om zowel gedupeerde particulieren als ondernemers zo goed mogelijk te helpen, op welke manier dan ook.” De drie maanden eerder gestarte Jonny, vooral actief in het noorden en oosten van het land, denkt er net zo over. “Je kunt bij elke schade iets betekenen voor zowel de gedupeerde als voor je opdrachtgever. Bijkomend voordeel van dit werk is dat je overal komt en dat geen dag en schade hetzelfde is.”

Als expert heb je een grote mate van zelfstandigheid en opereer je als het ware als ‘kleine zelfstandige in loondienst’

Dat is ook de ervaring van Joep Delissen, die inmiddels 28 jaar in het schaderegelingswereldje actief is: de eerste 13 jaar bij Nationale-Nederlanden en sinds 2007 als schade-expert bij achtereenvolgens EMN, GAB Robins/Cunningham Lindsey en opnieuw EMN. Sinds vorig jaar is hij tevens manager van de 19 schade-experts tellende CAR/AVB-afdeling, werkend vanuit een van de drie vestigingen: Capelle aan den IJssel, Best en Apeldoorn. Hij spreekt van ‘een geweldig vak’. “Je hebt een grote mate van vrijheid, de afwisseling en gevarieerdheid in werk is groot en je kunt je specifieke kennis elke dag inzetten. Daardoor ben je relevant en doe je ertoe. Het is niet voor niets dat wie eenmaal als expert aan de slag gaat, dat meestal de rest van z’n leven blijft doen. Ik durf dan ook te stellen dat het expertisevak wel degelijk ‘sexy’ is.”

VISSEN IN DEZELFDE VIJVER

Daarom zegt hij het extra jammer te vinden dat het expertisevak niet of nauwelijks bekend is bij het brede publiek. “Als expertisebranche hebben we medewerkers veel te bieden en dat zullen we wel nadrukkelijker voor het voetlicht moeten brengen. Ik zie daar zowel een taak weggelegd voor de individuele expertisebureaus als voor het NIVRE. Ik heb begrepen dat het thema ‘nieuwe aanwas’ hoog op de agenda staat van zowel het algemeen bestuur als het werkgeversbestuur van de organisatie. Dat juich ik van harte toe.”

De schaarste op de arbeidsmarkt zorgt er volgens Delissen voor dat bureaus geregeld ervaren experts bij elkaar weghalen. “Dat is niet alleen van vandaag maar van alle tijden. Daar krijgt dan ook elk bureau zo nu

en dan mee te maken. Zo was bijvoorbeeld onze afdeling vorig jaar aan de beurt en zijn een aantal experts vertrokken naar collega-bureaus. Een ander gevolg daarvan is dat zowel wij als andere bureaus ons steeds vaker genooddakt zien om ‘buiten de branche’ te zoeken naar vakspecialisten om die vervolgens zelf op te leiden tot gekwalificeerde schade-experts. Ook Jonny en Nicky zijn daar exponenten van en zij zullen zeker niet de laatsten zijn. Niet in de laatste plaats omdat zij net als al die andere ‘zijstromers’ in betrekkelijk korte tijd zijn uitgegroeid tot volwaardige schade-experts. Mede daardoor hebben we de laatste jaren een flinke verjongingsslag gemaakt, maar is en blijft er voldoende ervaring en kennis voor handen.”

EEN VAN DE GROTERE

Ondanks het vertrek van enkele ervaren collega’s behoort de CAR/AVB-afdeling van EMN nog steeds tot de grotere in ons land. Gevraagd naar de kracht van zijn team noemt hij als eerste de diversiteit en de specialistische kennis op een breed terrein. “Naast bouwkundigen en technici, hebben we specialisten in dienst op het gebied van (beroeps)aansprakelijkheid, agrarische, milieu-, regres-, kabel- en leiding-schades. Daardoor kunnen we opdrachtgevers op een breed terrein van dienst zijn en de juiste expert op de juiste plek benoemen. We hebben voor specifieke schades altijd wel iemand in huis die we daarvoor kunnen inschakelen. Ook de samenwerking met de binnendienst zou ik als een van onze sterke punten willen noemen.”

Tot de opdrachtgevers behoren onder meer provinciale en beursverzekeraars en-makelaars, volmachtbedrijven, rechtsbijstandverzekeraars, advocatenkantoren en eigen risicodragers bij zowel particulieren en bedrijven.

TRENDS EN ONTWIKKELINGEN

Op de vraag hoe de opdrachtenstroom zich het afgelopen jaar heeft ontwikkeld, antwoordt Delissen het idee te hebben dat het op dat vlak wat rustiger is geweest dan in vorige jaren. “In tegenstelling tot wellicht andere takken van sport binnen de expertisebranche hebben wij commercieel relatief weinig hinder ondervonden van corona. Dat is mede het gevolg van het feit dat de bouwactiviteiten in ons land op min of meer hetzelfde niveau zijn gebleven. Wel hebben er vorig jaar minder wegerelateerde calamiteiten voorgedaan dan in de jaren daarvoor. We hebben natuurlijk wel de overstromingsschades in Limburg gehad, maar dat betrof vooral *propertyschades*.”

De meeste schades op hun vakgebied hebben volgens Jonny en Nicky te maken met lekkages en scheurschades, iets wat altijd zo is geweest. Een schadevorm die sterk in opkomst is, is volgens eerstgenoemde het gevolg van de energietransitie. “Als er iets is dat vaker voorkomt dan voorheen, dan zijn het wel schades rondom zonnepanelen. Ik ben ervan overtuigd dat deze trend de komende jaren zal toenemen, mede door de explosieve groei van de plaatsingen van zonnepanelen op daken.” Daar staat volgens Nicky en Joep tegenover dat er in de afgelopen twee jaar sprake is van een aanmerkelijke daling van het aantal diefstallen op bouwlocaties. Zij schrijven dat mede toe aan de coronabeperkende maatregelen die de afgelopen twee jaar door de overheid zijn getroffen, waaronder de meerdere lockdowns.

Van de drie loopt Delissen veruit het langst mee. In hoeverre is het expertisewerk op CAR/AVB-gebied in de afgelopen decennia veranderd?

Zijn antwoord: "Zowel particulieren als bedrijven zijn door de jaren heen claimbewuster geworden. Lange tijd werd in de bouw bij geschillen over schades vaak de insteek er samen onderling uit te komen; vandaag de dag is de neiging groter een andere partij voor de schade aansprakelijk te stellen en/of gaat men op voorhand, bij een afwijzing van de schade, niet akkoord." Ook de opstelling van verzekeraars is in zijn ogen soms wat anders dan in zijn begintijd, al zijn er wel degelijk verschillen te constateren. De ene verzekeraar is bij een schadebeoordeling wat kritischer dan een ander en anderen gaan hier weer wat pragmatischer om dan sommige collega's.

VAARDIGHEDEN

Wat vraagt het werk vandaag de dag zoal van (CAR/AVB)-experts? Jonny noemt als eerste flexibiliteit. "Elk dossier is anders en vaak complex. De belangen van verzekerde, wederpartij en de verzekeraar zijn

verschillend. Het is continu zaak daar tussendoor te laveren." Nicky valt hem bij. "Je moet in dit werk naast vaktechnische kennis vanwege de emotionele aspecten ook een behoorlijke dosis psychologisch inzicht hebben."

Ook Joep sluit zich hierbij aan. "Natuurlijk is voor ons werk vaktechnische kennis een eerste vereiste, maar in aanvulling wat Jonny en Nicky aangeven winnen in de markt van vandaag de dag goede communicatieve vaardigheden meer en meer aan belang. Je moet gezien de verschillende belangen je communicatie goed op orde hebben en duidelijk aangeven wat ze bij een schade wel en niet kunnen en mogen verwachten." ■

'De schade van hun leven'

Elke schade-expert heeft in zijn werkzame carrière wel een of meerdere schades behandeld die hem of haar om wat voor reden dan ook zijn bijgebleven. Zo ook Joep Delissen en, ondanks hun korte werkperiode als schade-expert, Jonny Karst en Nicky Damen. Hieronder hun memorabele expertise-ervaringen.

Jonny vertelt over een schadeclaim rondom de bouw van een damwand op West-Terschelling, waarbij uiteindelijk maar liefst 21 wederpartijen waren betrokken. "Het was een dossier die vakmatig alles in zich had wat een schadedossier interessant maakt. In de eerste plaats natuurlijk het op basis van je technische kennis beoordelen van de claims en het causaal verband met de (vermeende) oorzaak, waarbij onderling soms grote verschillen te constateren waren. En daarnaast de veelheid én gevarieerdheid aan schadeclaims, de bijzondere locatie – ik was nog nooit op Terschelling geweest -, de reis ernaar toe (1,5 uur auto, 2 uur boot) en *last but not least* het contact met de lokale bevolking ('Eilanders') wat door hun cultuur en omgangsvormen zeker een belevenis was en het nodige vroeg qua wijze van communiceren. Al met al een enorme belevenis. Ik ben daar twee keer een dag geweest en heb de schade uiteindelijk tot tevredenheid van betrokkenen op kunnen lossen"

Nicky loopt eveneens nog niet zo lang mee in het expertisemetier en moest wat langer nadenken over een antwoord op de vraag. Hij komt uiteindelijk met een op zich kleinere en ogenschijnlijk eenvoudige schadeclaim maar wel één met een bijzonder slot. Het betrof een aansprakelijkheidsclaim, waarbij een verzekerde van een van de opdrachtgevers van EMN tegen een hekwerk/poort was aangereken. Een 'rechttoe rechtaan'-schade zo leek in eerste instantie. Nicky: "Ik heb ter plekke de schade bekeken, met betrokkenen gesproken over de toedracht, de schuldvraag vastgesteld en de schade vastgesteld op enkele duizenden euro. Dat heb ik allemaal vastgelegd in mijn rapport aan de verzekeraar."

Tot zover niets bijzonder zou je zeggen, maar dat bleek anders. "Na enige tijd kreeg EMN de opdracht van een andere verzekeraar opnieuw een expertiseopdracht voor een aanrijdingsschade bij hetzelfde bedrijf. Ik heb die claim bekeken en het bleek exact dezelfde claim te zijn, maar nu ingediend door een andere chauffeur, die een neef bleek te zijn van de schadeveroorzaker van de eerste claim. Daarbij kwam uit dat deze het ontvangen schadebedrag niet had afgedragen aan het gedupeerde bedrijf maar zelf had gehouden. Kennelijk wilde hij het schadebedrag alsnog aan de garagehouder betalen. Ik heb dat gemeld bij de verzekeraar die op basis daarvan de claim kon afwijzen. Een bizarre samenloop van omstandigheden. De claimant had dus de pech dat 'bij toeval' dezelfde expert de expertiseopdracht had gekregen."

'Baas boven baas'

Joep loopt wat langer mee en heeft dus meerdere memorabele schades meegemaakt. Hij noemt er drie. Ten eerste de Orkaan Luis in 1995 waarvoor hij namens verzekeraars samen met een groot aantal collega's langere tijd actief is geweest op Sint Maarten om de vele schades te expertiseren. "Het is sowieso bijzonder om in het buitenland schades te mogen behandelen, maar onder deze bizarre en verschrikkelijke omstandigheden was het helemaal een onvergetelijke ervaring."

Als tweede noemt Joep zijn werkzaamheden als gevolg van de instorting van enkele balkons in Maastricht. "Dat was vooral vakmatig een bijzondere ervaring, niet in de laatste plaats door de omvang en de complexiteit. Ik ben er jarenlang mee bezig geweest." En *last but not least* noemt hij de vuurwerkramp in Enschede. "Wat ik daar heb gezien, heb ik daarvoor en daarna nooit meer gezien en zal ik nooit meer van mijn netvlies krijgen. Wat ondanks de verschrikkelijke gevolgen wel mooi is aan dergelijke calamiteiten is de collegiale saamhorigheid, ook met experts van andere bureaus, en de wil om gezamenlijk de schouders eronder te zetten om voor onze opdrachtgevers gedupeerden zo goed mogelijk te helpen."

SAA Verzekeringen richt het vizier weer vol op verdere expansie

“We willen toonaangevend zijn in de maritieme markt”

Na een interne verhuizing, mede het gevolg van enkele acquisities, richt men bij SAA Verzekeringen het vizier weer volledig op een verdere expansie. Deze ontwikkeling zal zich met name richten op sectorale specialisatie via o.a. het beurskanaal. Dat komt naar voren tijdens een gesprek met algemeen directeur Rob Noordzij, directeur Beurs Schade Marc Grandia en Manager Beurs Sluiting Armand Lans. “We willen toonaangevend zijn in o.a. de branches maritiem, aansprakelijkheid en beroepsaansprakelijkheid.”



(V.l.n.r.) Armand Lans, Rob Noordzij en Marc Grandia: “De markt – verzekeraars én makelaars – moet blijven investeren in vakkennis om zo voor bedrijven nog beter de vertaalslag te kunnen naar innovatieve, klantgerichte maatwerkoplossingen. Daarnaast ligt er voor de markt een uitdaging om voldoende goede medewerkers aan te trekken en te behouden en de aantrekkelijkheid van het werk de en de loopbaan kansen beter voor het voetlicht te brengen.”

Sinds de start in 1982 is SAA (voluit Samenwerkende Assurantie Adviseurs) uitgegroeid tot een van de grotere assurantiebedrijven in ons land met inmiddels ruim 550 medewerkers verspreid over 12 kantoren in Nederland en één in zowel België als Denemarken. “We behoren tot de top drie onafhankelijke verzekeringsintermediairs van ons land”, aldus de drie, waarbij we ons zouden willen bestempelen als ‘dé maritieme specialist voor de Benelux’.

SAA richt zich met haar activiteiten op drie pijlers: provinciaal, volmacht en beurs, waarbij de focus meer en meer op het laatste segment wordt gericht. “Het is hét marktsegment waarin maatwerkoplossingen kunnen worden geboden die volledig zijn afgestemd op de vragen en wensen van de klant. Dochterbedrijf Overvliet behoort van oudsher tot de toonaangevende spelers in de maritieme sector en daarnaast hebben we door slimme acquisities inmiddels een gespecialiseerd team voor o.a. de logistieke dienstverlening, de horeca, de recyclingbranche, agra-

rische bedrijven, en zitten er relatief veel militairen in de portefeuille waarvoor SAA een uitgebreide pakketpolis aanbiedt.”

RUIM 100 JAAR ERVARING

In een van de panden aan de Rotterdamse Twentestraat (nabij Winkelcentrum Zuidplein) zit meer dan 100 jaar aan marktervaring aan tafel. ‘Nestor’ Noordzij is al ruim 37 jaar actief in de verzekeringsbranche en werkte eerder bij onder meer Mees & Zoonen (Marsh), Hudig-Langeveldt (Aon), Delta Lloyd en meer dan een kwart eeuw bij C.A. van Eijck & Zn. Inmiddels is hij ruim zeven jaar werkzaam bij SAA Verzekeringen, aanvankelijk als Commercieel Directeur en sinds december vorig jaar als CEO.

Marc Grandia zette in 1986 nog tijdens zijn rechtenstudie, de eerste schreden in de verzekeringsbranche bij Gebr. Sluyter, waar hij ruim 22,5 jaar heeft gewerkt als *Marine Claims Handler* en als *Claims Executive*. In

het najaar van 2008 stapte hij over naar Overvliet Assurantiemakelaars (inmiddels SAA) als Directeur Schade Beurs.

Ook Armand Lans is bijna 30 jaar in de verzekeringswereld werkzaam. Sindsdien werkte hij als *Marine Underwriter* (bij Erasmus), Accountmanager (Van Calcar), *Client Service- & Relation Shipmanager* (ABN AMRO), Teamleider afdeling Beurs Bedrijven (Overvliet Assurantiemakelaars) en als Manager Acceptatie Zakelijk en Manager Co-assurantie Sluiting bij SAA Verzekeringen.

AMBITIEUZE PLANNEN

Uit het gesprek met de drie SAA-ers komt nadrukkelijk naar voren dat zij ambitieuze groei- en expansieplannen hebben, ook al worden er geen concrete groeistellingen genoemd. "We willen de beste makelaar zijn voor alle maritieme verzekeringen, voor oplossingen ten behoeve van recyclingbedrijven en op het gebied van aansprakelijkheid voor bedrijven en van beroepsaansprakelijkheid", benadrukt Noordzij.

"Op al deze terreinen hebben we een schat aan kennis en ervaring in huis om voor klanten met adequate verzekerings- en riskmanagementoplossingen te komen. We hebben op maritiem gebied inmiddels de beschikking over een team van 60 gespecialiseerde medewerkers en door de recente samenvoeging met Schreuder Verzekert op aansprakelijkheidsterrein inmiddels een team van twaalf specialisten. Daar zal het niet bij blijven", vullen Lans en Grandia aan.

KENNIS EN ERVARING

Zij voelen zich gesterkt door de ontwikkelingen in de afgelopen jaren, waarin de omzet jaarlijks 'met dubbele cijfers' is gegroeid, zowel auto- als door middel van enkele acquisities zoals Schreuder Verzekert en Hoofdstad. "Er is duidelijk steeds meer vraag naar maatwerk. De omzet binnen ons beurssegment is daardoor in de laatste jaren sterk gegroeid", stelt Lans, die desgevraagd aangeeft dat de volop 'in huis' aanwezige kennis en ervaring als absolute kracht en meerwaarde van SAA kan worden bestempeld. Hij krijgt bijval van collega Grandia. "Onze medewerkers zijn gepokt en gemazeld en kunnen daardoor onze klanten zeer vakkundig en professioneel adviseren en begeleiden op het gebied van verzekeringen en riskmanagement. Ik denk dan ook dat we daardoor in de markt daadwerkelijk gezien worden als hét maritieme *knowledge centre*."

Volgens Noordzij is en blijft kennis hét belangrijkste onderdeel van de onderlinge concurrentiestrijd in verzekeringsland. "Het is dé manier waarop je je in positieve zin kunt onderscheiden van de overige intermediairs. Door kennis te hebben van de risico's die bedrijven lopen en door je bekendheid met wat er in de markt te koop is, kun je die vervolgens voor hen vertalen in adequate en betaalbare oplossingen."

Het is volgens hem dan ook een van de redenen waarom SAA zoveel investeert in kennis. "We maken echt werk van de instroom van nieuwe medewerkers, zowel op MBO-, HBO als op universitair niveau en die instromers laten we vervolgens zowel extern als intern opleiden. We bieden nieuwe medewerkers trainingen en workshops en laten hen

meelopen onder de hoede van een ervaren collega. Zoals wij zelf ooit ook het vak hebben geleerd aan de hand van een mentor", aldus de SAA-directeur, die samen met zijn beide collega's de adequate vakken- nis in de markt juist ziet verschrallen. "Een zorgelijke ontwikkeling, die de verzekeraarbaarheid van risico's allerminst ten goede komt."

HARDE MARKT EN CAPACITEITSPROBLEMATIEK

Gevraagd naar wat in hun ogen de belangrijkste trends en ontwikkelingen in de zakelijke verzekeringsmarkt zijn, benoemen Noordzij, Lans en Grandia in hun antwoord een aantal zaken: de harde markt, de hiermee gepaard gaande capaciteitsproblematiek en de toenemende consolidatieslag en hieruit voortvloeiende schaalvergroting.

Door de verhardende markt van de laatste jaren worden bedrijven en daarmee ook hun makelaars geconfronteerd met premieverhogingen, dekkingsbeperkingen, uitsluitingen en verplichtingen om preventieve maatregelen te nemen. De drie SAA-ers zijn van mening dat verzekeraars lang niet altijd in voldoende mate meedenken over maatwerkoplossingen, iets wat zij wel meer zien bij herverzekeraars. Ook vinden zij dat verzekeraars soms zelfs doorslaan en risico's lang niet altijd individueel beoordelen maar hele bedrijfstakken van dekking uitsluiten.

LLOYD'S

Noordzij: "Voor bepaalde risico's zijn we dan ook gedwongen om dekking buiten de Nederlandse markt te vinden, waarbij wij onder meer gebruik kunnen maken van onze volmacht van Lloyd's." Overigens zien ze bij SAA in de verhardende markt voor zichzelf en hun professionele collega's ook voordelen. "Het komt nu echt op makelen aan waarbij onze ervaring en kwaliteit echt een meerwaarde is", benadrukt Lans.

Grandia wijst op een andere markttrend: de toenemende schaalvergroting onder intermediairbedrijven, een uit de Angelsaksische landen overgewaaid trend die zich met name sinds vorig jaar ook in ons land in toenemende mate is waar te nemen gezien de talrijke fusies en overnames.

VAKKENNIS EN VOLDOENDE MANKRACHT

Tot slot, wat zouden jullie de markt mee willen geven? Lans, Grandia en Noordzij noemen een aantal zaken. "De markt – verzekeraars én makelaars – moet blijven investeren in vakkennis om zo voor bedrijven nog beter de vertaalslag te kunnen naar innovatieve, klantgerichte maatwerkoplossingen. Daarnaast ligt er voor de markt een uitdaging om voldoende goede medewerkers aan te trekken en te behouden, wat gezien de huidige arbeidsmarkt best lastig is. Het is zaak dat verzekeringsbranche meer werk maakt van beter voor het voetlicht brengen van de aantrekkelijkheid van het werk en de loopbaankansen die er liggen in onze bedrijfstak. Daar ligt een verantwoordelijkheid voor ons allen." ■

RiFD in 'Marktflitsen Intermediaire Adviesmarkt'

Consolidatie en meer banen gaan hand in hand in intermediaire adviesmarkt

Het aantal kantoren dat zich bezighoudt met advies en bemiddeling in financiële producten, zoals verzekeringen en hypotheek, is ook in 2021 weer verder afgenomen. Consolidatie is daarvoor de belangrijkste reden. Tegelijkertijd stijgt nog altijd het aantal mensen dat werk vindt in de adviesmarkt, zo constateert het Ratinginstituut Financieel Dienstverleners (RiFD) in de jongste editie van 'Marktflitsen Intermediaire Adviesmarkt'.



Een almaar dalend aantal advieskantoren is een langjarige trend. Ioch verloopt de afname van het aantal intermediairbedrijven minder snel dan door marktkenner was voorspeld. Over het jaar 2021 bedraagt die afname 2%. Het RiFD registreert nog altijd meer dan 7.500 advieskantoren. Er waren in 2021 relatief veel starters: 356. Veel daarvan richten zich specifiek op de hypotheekmarkt.

CONSOLIDATIE

Veel adviesbedrijven maken inmiddels onderdeel uit van een groter geheel. Er zijn in totaal nog 6.500 verschillende groepen actief in de intermediaire adviesmarkt. Daarbinnen is het marktaandeel van de Top 100 opgelopen tot 39%. Van die honderd grote kantoren is ongeveer de helft in handen van grote investeerders. Van dergelijke 'consolidators' zijn er in ons land 18 actief.

De cijfers over de werkgelegenheid onderstrepen de schaalvergroting die gaande is. Er zijn in Nederland inmiddels 180 kantoren met meer dan 20 werknemers (fte) op de payroll. Deze adviesbedrijven zijn samen goed voor 45% van de werkgelegenheid in de sector.

Ondanks de consolidatie die gaande is in de intermediaire adviesmarkt, blijft de werkgelegenheid stijgen. Ten opzichte van 2019 is zelfs sprake van een toename met 9%. Ultimo 2021 had een gemiddeld advieskantoor 4,2 FTE in dienst.

Er zijn in Nederland inmiddels 180 kantoren met meer dan 20 werknemers (fte) op de payroll. Deze adviesbedrijven zijn samen goed voor 45% van de werkgelegenheid in de sector.

STARTERS EN STOPPERS

Het RiFD monitort continu het AFM bestand op startende en stoppende advieskantoren. Het aantal assurantiebedrijven dat ermee ophoudt neemt jaarlijks toe: 340 in 2019, 409 in 2020 en 490 vorig jaar. "Er vallen twee zaken op. Ten eerste dat het aantal adviseurs minder hard daalt

dan eerder voorspeld. Dit komt vooral doordat steeds meer starters de weg naar de adviesmarkt vinden. In 2021 gaat het om 356 starters tegen 332 in 2020 en 224 in 2019. Opvallend binnen de groep starters is bovendien dat veel nieuwe advieskantoren worden aangetrokken door de hausse in de hypotheekmarkt. Inmiddels focust 38% van de starters zich op de hypotheekmarkt tegen 25% twee jaar geleden", aldus de onderzoekers (zie bijlage). De helft (51% vs 66% in 2019) van de starters is generalist, 6% (3%) specialist, 4% (5%) een pensioenkantoor en net als in 2019 1% een zakelijk kantoor.

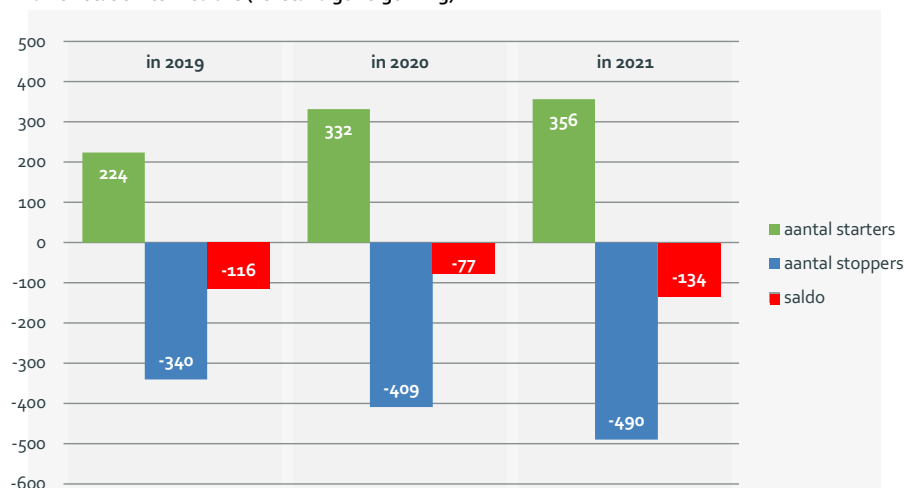
VERGUNNINGEN

Het RiFD registreerde eind vorig jaar in totaal 5.950 AFM-vergunningen tegen 6.135 in 2020 en 6.209 in 2019. Daarnaast werken 1.590 (was 1.549 resp 1.552) kantoren op de AFM vergunning van een ander kantoor.



"Dit in ogenschouw nemend, zien we een duidelijke trend", aldus RiFD. Het aantal vergunningen daalt, maar het aantal aangesloten instellingen stijgt. Dit is enerzijds te verklaren door de groeiende samenwerking binnen bijvoorbeeld ketens, waar veel kantoren onder een collectieve vergunning werken. Een andere verklaring is de concentratietendens, waarbij de overgenomen partij (tijdelijk) gaat werken onder de collectieve vergunning van de overnemende partij. Ook kunnen starters vaak makkelijker starten als aangesloten instelling, omdat de ervaringseis in dat geval minder zwaar van toepassing is."

Marktmutatie intermediairs (zelfstandige vergunning)



WERKGELEGENHEID NEEMT TOE

Ondanks de consolidatie die gaande is in de intermediaire adviesmarkt, blijft de werkgelegenheid stijgen. Ten opzichte van 2019 is zelfs sprake van een toename met 9%. Het gemiddelde kantoor heeft 4,2 FTE in dienst, tegen nog 3,8 FTE in 2019. De groei zit vooral bij de middelgrote bedrijven.

Uit bijgaand overzicht blijkt dat de helft van de advieskantoren eenmanszaak is, die echter gezamenlijk slechts 8% van de totale werkgelegenheid in de branche vertegenwoordigt. De allergrootste kantoren (> 50 medewerkers) maken slechts één procent van alle kantoren uit, maar zijn goed voor bijna een derde (32%) van de totale werkgelegenheid.

CONCENTRATIE ADVIESMARKT-PARTIJEN

Uit de RiFD-marktflitsen blijkt verder dat er in Nederland 455 concerns bestaan, die twee of meer adviesbedrijven in de gelederen hebben. Anders gezegd, 93% van de kantoren (6.051) opereert in individueel verband en hebben een werkgelegenheid van 15.822 medewerkers. Daarnaast omvatten 431 concerns twee tot vijf adviesbedrijven (9.393 medewerkers), 30 concerns zes tot 20 adviesbedrijven (2.445 medewerkers) en vier concern meer dan 20 adviesbedrijven (4.074 medewerkers).

Er zijn in Nederland achttien 'consolidators'/investeerders actief in de intermediaire adviesmarkt. De meeste overnames in de adviesmarkt worden door deze partijen gedaan. Zo hebben zij een belang in 35 bedrijven uit de Top 100 een belang. In aantallen FTE gaat het om ongeveer de helft van deze bedrijven en in termen van omzet ligt dit ongeveer hetzelfde. *Consolidators* hebben een belang in 162 eenmanskantoren, in 140 bedrijven met 2 tot 5 medewerkers, 112 in bedrijven met 6 – 20 medewerkers, 51 in bedrijven met 21 – 50 FTE's en 27 in ondernemingen met meer dan 50 medewerkers.

Het volledige rapport is te downloaden op <https://rifd.nl/wp-content/uploads/2022/04/Marktflitsen-Intermediaire-Adviesmarkt-2019-2021.pdf>

Businessmodel startende kantoren

	2019	2021	markt
Generalist	66%	51%	74%
Hypotheekkantoor	25%	38%	14%
Pensioenkantoor	5%	4%	4%
Zakelijk kantoor	1%	1%	2%
Specialist	3%	6%	6%
* 2020 is niet gemeten	100%	100%	100%

Advieskantoren naar grootte in FTE (ultimo 2021)

FTE per advieskantoor	aantal adviseurs 2019	aantal adviseurs 2020	aantal adviseurs 2021	%
0-1 FTE (incl. eenmanszaken)	4.363	4.230	3.782	50%
2 t/m 5 FTE	2.416	2.447	2.704	36%
6 t/m 20 FTE	818	800	884	12%
21 - 50 FTE	114	139	127	2%
> 50 FTE	50	68	53	1%
	7.761	7.684	7.550	100%
FTE per advieskantoor	Aantal FTE 2019	Aantal FTE 2020	Aantal FTE 2021	%
0-1 FTE (incl. eenmanszaken)*	2.525	2.622	2.808	8%
2 t/m 5 FTE*	7.121	7.140	7.858	23%
6 t/m 20 FTE	7.878	7.584	8.339	24%
21 - 50 FTE	3.652	4.231	3.968	13%
> 50 FTE	7.943	9.988	8.761	32%
	29.119	31.565	31.734	100%

Hoe beïnvloedt ESG de auditfunctie?

Door Hans Stoffels, Senior Financial Lines Underwriter bij Allianz Global Corporate & Specialty (AGCS) Netherlands



ESG - of environmental, social and governance - is uitgegroeid van een los begrip dat gelieerd is aan maatschappelijk verantwoord ondernemen tot een belangrijke drijfveer voor het gedrag van raden van bestuur en aandeelhouders. Ook buiten de directiekamer heeft het een steeds grotere invloed op de besluitvorming van leveranciers en afnemers. Aandeelhouders en beleggers willen graag inzicht krijgen in de langetermijnstrategieën van bedrijven waarin ze investeren en de rol die ESG daarbij speelt. Elke maand die voorbijgaat, groeit de wet- en regelgeving, zowel in ontwikkelde als in opkomende economieën, om de bredere doelstellingen van ESG kracht bij te zetten.

Wat zijn nu de belangrijkste doelstellingen van ESG waarvan auditors zich bewust moeten zijn? In grote lijnen zijn dat:

- 1) *Environmental*: extreme weersomstandigheden, uitstoot van broeikasgassen en carbonisatie, afvalbeheer, de rechten van inheemse gemeenschappen
- 2) *Sociaal*: werkcultuur, relaties met werknemers, moderne slavernij
- 3) *Governance*: brede structuren, rechten en verhoudingen van aandeelhouders, auditregelingen en solvabiliteit.

Tegen de achtergrond van toenemende verwachtingen, regelgeving en rechtszaken zijn in de VS rechtszaken aangespannen tegen bestuurders wegens het niet openbaar maken van klimaatrisico's, waaronder de reeks onderzoeken en vorderingen die door procureurs-generaal van Amerikaanse staten en beleggers zijn ingesteld tegen ExxonMobil. [1]

Ondanks deze toenemende druk bleek uit een recent rapport van het Carbon Tracker Initiative en het Climate Accounting Project [2] dat meer dan 70% van 107 mondiale ondernemingen in koolstofintensieve sectoren niet had aangegeven of ze bij het opstellen van hun jaarrekening voor 2020 rekening hadden gehouden met het klimaat. Uit het rapport bleek dat het in aanmerking nemen van klimaatkwesities in de jaarrekening 'inconsistent' leek te zijn met dergelijke bekendmakingen die de organisatie elders deed, onder meer wanneer de onderneming zei dat klimaatrisico's financieel materieel waren.

Auditors merken dergelijke discrepanties zelden op [3], en benchmarking door de Financial Reporting Council (FRC) van het Verenigd Koninkrijk heeft uitgewezen dat auditors "hun overweging van klimaatgerelateerde risico's bij het plannen en uitvoeren van hun audits moeten verbeteren." [4] Als zij dit nalaten, kunnen professionele adviseurs - waaronder accountants en auditors - worden geconfronteerd met rechtszaken omdat zij nalaten strategische adviezen en aanbevelingen te verstrekken waarin rekening wordt gehouden met klimaatrisico's en deze worden geïntegreerd.

ACCOUNTANTSCONTROLE EN DE ROL VAN VERTROUWEN

Naast bestuurders, auditcomités, aandeelhouders en toezichthouders



Hans Stoffels, Senior Financial Lines Underwriter bij Allianz Global Corporate & Specialty (AGCS) Netherlands: "De toegenomen aandacht voor ESG-gerelateerde onderwerpen zorgt voor een voortdurende verschuiving van de publieke opinie, beïnvloedt strengere regelgeving en moedigt aandeelhouders en derden die zijn getroffen door een bedrijfsfalen aan om de betrokkenheid van de accountant bij dat faalen nader te onderzoeken."

spelen auditors een belangrijke rol bij het behoud van vertrouwen in het bedrijfsleven. Wanneer klimaat- of andere ESG-risico's financieel materieel zijn, moeten auditors nagaan of die risico's naar behoren in de rekeningen zijn weergegeven, om te kunnen rapporteren of de rekeningen een getrouw beeld geven van de financiële positie van de onderneming. Als duurzaamheidsverslagen en ESG-informatie zijn opgenomen in de bedrijfsverslagen met gecontroleerde financiële overzichten, zullen de auditors verantwoordelijkheid dragen voor die overzichten.

Auditors moeten op de hoogte blijven van de zich ontwikkelende kwesties en rapportagevereisten in verband met ESG, anders lopen ze het risico dat ze worden beschuldigd van professionele nalatigheid

Hetzelfde geldt als een derde partij zekerheid verschaft, met name voor jaarlijkse ESG-gerelateerde verslagen of andere materiële ESG-openbaarmakingen. Als een onderneming of haar aandeelhouders schade lijden doordat er niet adequaat over klimaat- of ESG-risico's is gerapporteerd, kunnen auditors het risico lopen op een civiele claim en op ingrijpen van regelgevende instanties en druk van aandeelhouders.

Zelfs als claims met succes kunnen worden verdedigd, kan de opkomst van activisme van beleggers en ngo's met als doel de rapportage van bedrijven over ESG-risico's te verbeteren, resulteren in negatieve publiciteit, regelgevend toezicht en het aanspannen van *civiele rechtszaken*.^[5] Dit werd in 2018 in het Verenigd Koninkrijk gezien, toen de liefdadigheidsinstelling ClientEarth voor milieurecht klachten indiende bij de FRC tegen vier grote Britse bedrijven en hun accountants over vermeende nalatigheden om klimaatveranderingsrisico's te adresseren in rapporten aan *aandeelhouders*.^[6]

Het regelgevingslandschap op dit gebied ontwikkelt zich snel. De afgelopen jaren is een toenemend aantal openbaarmakingsverplichtingen in verband met klimaatverandering in het leven geroepen en is het besef gegroeid dat afstemming op de vereisten van de *Task Force on Climate-Related Financial Disclosures (TCFD)* voordelen oplevert. In de VS vereisen de regels van de *Securities and Exchange Commission (SEC)* en de controlestandaarden van de *Public Company Accounting Oversight Board* momenteel niet dat een auditor een verklaring afgeeft over ESG-informatie. Steeds meer regelgevers in bepaalde landen en bedrijfstakken eisen echter wel dat ondernemingen bepaalde maatstaven rapporteren. Toepasselijke kaders waaraan de openbaar gemaakte informatie door accountants wordt getoetst, zoals de SASB-standaarden (*Sustainability Accounting Standards Board*) of GRI-standaarden (*Global Reporting Initiative*) zijn ook in ontwikkeling, hoewel er enige variatie is tussen de *standaarden*.^[7]

HOE ESG EEN MATERIËLE OVERWEGING IS

ESG-overwegingen kunnen op een aantal manieren van materieel belang zijn voor de financiële positie van een onderneming. Het gaat onder meer om veranderende veronderstellingen in prognoses bij het overwegen van bijzondere waardeverminderingen van activa (met inbegrip van goodwill), veranderingen in de levensduur van activa of hun reële waardering, het wijzigen van voorzieningen met betrekking

tot boetes, sancties en voorwaardelijke verplichtingen, en nieuwe of gewijzigde financieringsregelingen en -voorwaarden. De FRC noemt het voorbeeld van een fabrikant in gebieden met een verhoogd overstromingsrisico, wat gevolgen kan hebben voor de berekeningen van de bijzondere waardevermindering van het bedrijf, of een bedrijf dat mogelijk activa heeft die verouderd dreigen te raken als gevolg van *groener beleid of producten*.^[8]

Klimaatgerelateerde kwesties kunnen ook leiden tot materiële onzekerheden die twijfel doen rijzen over het vermogen van een onderneming om haar bedrijfsactiviteiten voort te zetten. Een bedrijf met een grote koolstofvoetafdruk, zoals een betonproducent, zou kwetsbaar kunnen zijn voor veranderende klantengewoonten als de huidige drang om materialen te recyclen en de betonproductie te minimaliseren, aanhoudt. Dit zou niet alleen gevolgen kunnen hebben voor de kasstroomprognoses van het bedrijf als de vraag naar goederen afneemt, maar ook kunnen leiden tot financiële uitdagingen als kredietverstrekkers zich richten op het beheersen van hun eigen klimaatgerelateerde risico's. Een accountant zou dan moeten nagaan of het gebruik van de continuïteitsgrondslag door het management gepast is en, zo ja, of er een materiële onzekerheid bestaat.

Auditors moeten ook bedacht zijn op het concept van 'greenwashing', dat een acuut risico op rechtszaken inhoudt als een onderneming in de toekomst een verklaring aflegt over klimaatrisico's en mitigatie waarvoor ze op dat moment geen redelijke basis heeft en die als bedrieglijk of misleidend kan worden beschouwd. Dit is aan het licht gekomen in *Australië* ^[9], waar het een potentiële aanleiding is voor een collectieve actie van aandeelhouders. Het komt steeds vaker voor dat *class action*-advocaten accountants of accountants inschakelen in *class actions* op het gebied van effecten, met name als de verklaringen van de bestuurders gebaseerd zijn op onjuiste accountantsadviezen.

Het regelgevingslandschap ontwikkelt zich snel

De verschuiving naar een uitgebreidere verslaglegging, met name op gebieden die prognoses voor de toekomst vereisen, verhoogt het risico dat bestuurders en accountants aan een onrealistische norm worden getoetst met betrekking tot hun oordelen over materiële onzekerheid, zelfs wanneer zij redelijk hebben gehandeld.

HET PERSPECTIEF VAN DE VERZEKERAAR

Terwijl de aansprakelijkheids- en regelgevingsrisico's voor bestuurders en directeurs (D&O) in verband met ESG-gerelateerde informatieverstrekking uitvoerig zijn besproken, kan niet hetzelfde worden gezegd van de beroepsmatige risico's voor auditors.

Verzekeraars zullen hun acceptatiebeleid moeten aanpassen aan het evoluerende ESG-regelgevingsklimaat. Verzekeraars zullen de risico's willen beoordelen van zowel de auditbedrijven waaraan zij dekking bieden voor fouten en omissies (E&O), als de risico's voor de gecontroleerde entiteiten op het gebied van D&O. Wanneer verzekeraars managementaansprakelijkheid en E&O dekking aanbieden, zullen zij

ernaar streven de potentiële impact van één claimsscenario dat beide soorten dekking doet ontstaan, tot een minimum te beperken.

Een verzekeringsevaluatie zal een onderzoek omvatten van de portefeuille van de auditor en van de sectoren waarin de gecontroleerde entiteit actief is, waar ze gevestigd is en of ze blootgesteld is aan specifieke ESG-regelgeving. Er zal rekening worden gehouden met negatieve berichtgeving in de media en het effect van slechte ESG-praktijken op de reputatie, alsook met de retentiepraktijken van de auditor, de verklaringen van afstand en de disclaimers in zijn opdrachtproces, en hoe hij de risico's in verband met de ESG van zijn cliënt afweegt tegen de auditkosten en de omvang van het betrokken team.

De snelle toename van ESG-vereisten voor informatieverschaffing en de inconsistenties in gerelateerde verslaggevingsstandaarden zijn kwesties waarmee beursgenoteerde ondernemingen en hun auditors te maken zullen krijgen.

“Wanneer bedrijven verliezen lijden of failliet gaan, is hun accountant vaak het onderwerp van regelgevend en publiek toezicht, aangezien zij zichtbare voetafdrukken achterlaten van het werk dat zij hebben verricht”, zegt Diego Assef, *Head of Global Practice Group for Professional Indemnity Claims* bij AGCS. “Bovendien worden auditors beschouwd als poortwachters en als een van de laatste verdedigingslinies tegen wanpraktijken van bedrijven. De toegenomen aandacht voor ESG-gerelateerde onderwerpen zorgt voor een voortdurende verschuiving

van de publieke opinie, beïnvloedt strengere regelgeving en moedigt aandeelhouders en derden die zijn getroffen door een bedrijfsfalen aan om de betrokkenheid van de accountant bij dat falen nader te onderzoeken.”

Klimaatverandering wordt vaak omschreven als het bepalende risico van deze tijd. Accountants kunnen verwachten dat hun beoordelingen en aannames onder de scherpe schijnwerpers van de audit ‘verwachtingskloof’ zullen worden onderzocht. [10].



Referenties

- [1] *Climate Change Litigation Databases*
- [2] *Carbon Tracker Initiative, Flying blind: The glaring absence of climate risks in financial reporting, 2021*
- [3] *FT, Camilla Hodgson, Widespread lapses in climate risk reporting found in company accounts, 2021*
- [4] *Financial Reporting Council, Climate Thematic, 2020*
- [5] *ClientEarth, EasyJet among companies reported to regulator by ClientEarth, 2018*
- [6] *ClientEarth, Complaint to the FRC Conduct Committee – Bodycote PLC, 2018*
- [7] *FT, Camilla Hodgson, Widespread lapses in climate risk reporting found in company accounts, 2021*
- [8] *Financial Reporting Council, Climate Thematic, 2020*
- [9] *Noel Hutley SC and Sebastian Hartley Davis, The Centre for Policy Development: Climate Change and Directors' Duties, 2021*
- [10] *Acca Global, Closing the Expectation Gap in Audit*



Neem vrijblijvend contact op

088-666 6666

www.troostwijk.nl

Neem vrijblijvend contact op

085-489 9300

www.risicoinspecties.nl

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

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

troostwijk
by tinsa



burghgraef van tiel
by tinsa



Hans de Hoog en Ferry Kassir:

Verhoging bekendheid vak van schade-expert en aandacht voor nieuwe aanwas vormen dé speerpunten bij zowel werkgeversbestuur als NIVRE Start

'Ik wens je veel personeel toe'. Met dit aloude gezegde van Joodse en Arabische origine wordt enigszins cynisch aangegeven dat hoe meer personeel een onderneming heeft des te groter de zorgen voor haar zijn en des te slechter derhalve haar 'concurrentiepositie'. Hoe anders wordt er vandaag de dag naar de 'personeelsproblematiek' gekeken, waarin zelfs alom wordt gesproken over een 'war for talent'. In elke bedrijfstak - van politie tot IT-sector, van de gezondheidszorg tot de bouw en industrie en van horeca tot de financiële dienstverlening - zijn werkgevers massaal en naarstig op zoek naar nieuwe, talentvolle en/of goed gekwalificeerde medewerkers om de werkzaamheden van alledag optimaal te kunnen blijven uitvoeren en zo hun concurrentiepositie te behouden. De expertisebranche vormt daarop allesbehalve een uitzondering. Sterker nog, aandacht voor nieuwe aanwas vormt hét speerpunt voor het Werkgeversbestuur van het NIVRE voor de komende jaren en staat ook hoog op de agenda van NIVRE Start.

We spreken hierover met Hans de Hoog, algemeen directeur bij Lengkeek, tot voor kort voorzitter van het NIVRE en thans lid van het Werkgeversbestuur, en Ferry Kassir, sinds juli 2017 werkzaam als bouwkundig schade-expert waarvan de afgelopen 2,5 jaar bij Woodgate & Clark en sinds november 2019 lid van NIVRE Start en voorloper Jong NIVRE. "Willen we als expertisebranche ook in de toekomst onze opdrachtgevers van dienst kunnen blijven, is nieuwe aanwas onontbeerlijk", benadrukken beiden.

'SAMEN NAAR DE TOEKOMST'

In het kader van het nieuwe beleidsplan 'Samen naar de toekomst' is ook de organisatiestructuur van het NIVRE tegen het licht gehouden en aangepast. Een van de veranderingen is dat 'de Kamer', die de belangen van de werkgevers binnen de organisatie behartigde, plaats heeft gemaakt voor een compleet nieuw Werkgeversbestuur. Het zes leden tellende bestuur heeft tijdens haar eerste bijeenkomst in de nieuwe samenstelling besloten dat het zorgdragen voor nieuwe aanwas hét speerpunt voor de komende jaren vormt, vertelt De Hoog.

Kassir vult aan: "Ook binnen NIVRE Start hebben wij hebben wij recentelijk ons Jaarplan opgesteld en gepresenteerd aan zowel het algemeen bestuur als tijdens een vergadering van de Branchevoorzitters. Daarin neemt de profilering van het mooie vak van schade-expert ook een prominente plaats in. "Iedereen die werkzaam is binnen het expertisemetier weet wat voor een prachtig vak we hebben. Het is boeiend, afwisselend, vaktechnisch interessant, hebt contact met mensen en bent zowel voor opdrachtgevers als voor gedupeerden relevant. Denk bijvoorbeeld alleen maar aan onze inspanningen bij de aardbevingen in Groningen en de overstromingen in Zuid-Limburg en Zuid-Oost-Brabant. Het expertisevak is echter bij de buitenwacht grotendeels onbekend. Daar moeten we aan werken."

VERGRIJZING EXPERTISEKORPS

Over de keuze van het Werkgeversbestuur om van 'nieuwe aanwas' hét speerpunt te maken voor de komende jaren, zegt De Hoog: "De praktijk van alledag leert dat wie ooit aan de slag gaat in het expertisevak daar



Hans de Hoog

vaak de rest van z'n leven in werkzaam blijft. Feit is echter dat er al geruime tijd sprake is van een vergrijzing van het expertisekorps. Mede daardoor hadden we overigens verwacht dat dit ook effect zou hebben op het aantal ingeschrevenen in het NIVRE Register, maar dat heeft sindsdien juist een verheugende lichte stijging doorgemaakt."

Een en ander neemt volgens hem niet weg dat gezien de (hoge) leeftijd van veel expertisecollega's ook de komende jaren relatief veel collega-experts met pensioen zullen gaan. "De uitstroom zal best groot zijn. Gelukkig zien we wel dat het aantal expertise-, onderzoeks- en andere schaderegelingsopdrachten stabiel blijft en soms zelfs een lichte stijging laat zien. Om onze opdrachtgevers zowel kwantitatief als kwaliteit van dienst te kunnen blijven zijn zoals op dit moment, hebben we nu dus al extra mensen nodig en dat zal de komende jaren alleen maar verder toenemen."

Gezien de huidige personeelskrapte op de expertisemarkt zijn bureaus volgens de Lengkeek-directeur overigens nu al genooddaakt specialisten van buiten de branche aan te trekken, zoals (werktuig)bouwkundigen, landmaterieel en maritiem deskundigen. "Om die vervolgens zelf op te leiden tot volwaardige schade-experts, Ik heb het idee dat we daar steeds beter in slagen. Dat neemt overigens niet weg dat we met die zoektocht naar nieuwe expertise- en andere schadeprofessionals niet vroeg genoeg kunnen beginnen. Het aanbod is nu al schaars en de concurrentie moordend, niet in de laatste plaats omdat vandaag de dag bedrijven, instellingen en andere organisaties in elke bedrijfstak naarstig op zoek zijn naar goede, talentvolle medewerkers."

CREATIEF ZIJN

Hoe denken jullie een en ander aan te pakken? De Hoog neemt het woord: "Iedereen die het NIVRE kent weet dat we geen organisatie zijn met veel financiële middelen. Het is dan ook niet reëel te denken dat we een grootschalige wervingscampagne zullen gaan voeren in de landelijke media. We zullen het dan ook vooral moeten hebben van een gezamenlijke aanpak van het NIVRE en de werkgevers en zullen vooral creatief moeten omgaan met mankracht en middelen. Daarover zijn we ons nu aan het beraden, maar je zult vooral moeten denken aan een voorlichtingscampagne op HBO-scholen en universiteiten, het opzetten van een vacaturebank, deelname aan banenmarkten en het beschikbaar stellen van stages, meeloopdagen en snuffelstages."

Kassir: "Ook binnen het bestuur van NIVRE Start zijn we ons momenteel aan het beraden over de exacte invulling. Het gaat in feite om twee zaken: meer bekendheid genereren over het NIVRE en de rol en voordelen van schade-experts binnen de schadeketen, wat primair marktgericht is, en het promoten van het vak richting kandidaten die nu nog buiten de branche werkzaam zijn. We denken bijvoorbeeld aan het opzetten van een speciale informatieve website, aan het organiseren van Meet & Greet-bijeenkomsten als ook kennissessies en het houden van lezingen voor onder meer (jonge) collega's werkzaam in de verzekeringsbranche. Ook denken we aan een podcast, maar ook aan enkele zaken die Hans zojuist heeft genoemd, zoals voorlichtingsbijeenkomsten en flyer en het aanbieden van meeloopdagen. We realiseren ons terdege dat dit een project voor de lange adem is."

Dat laatste onderschrijft ook De Hoog nadrukkelijk. "Bekendheid komt immers te voet. Het is natuurlijk niet zo dat als je vandaag een voorlichtingsbijeenkomst geeft aan universitair of HBO-studenten dat zij na hun studie massaal kiezen voor een loopbaan in het expertisevak. Zeker omdat er, zoals gezegd, veel concurrentie is en in elke bedrijfstak bedrijven en organisaties naarstig op zoek zijn naar nieuwe talentvolle medewerkers. Er ligt dan ook een enorme, gezamenlijke uitdaging voor zowel NIVRE als de werkgevers individueel om het vak te promoten en voldoende goede kandidaten te vinden om die vervolgens zelf op te leiden tot volwaardig schade-expert."

Overigens zegt hierin ook een rol weggelegd te zien voor verzekeraars en andere opdrachtgevers. "Alleen als zij ons bij schades blijven inschakelen en bereid blijven daarvoor een adequate prijs te betalen kunnen wij ook naar de toekomst toe ervoor blijven zorgdragen dat er een



Ferry Kassir

zowel kwantitatief als kwalitatief expertisekorps beschikbaar blijft om hun klanten bij schade op persoonlijke en deskundige wijze van dienst te kunnen zijn. Daar hebben zij zelf ook alle belang bij."

SAMENSTELLING WERKGEVERSBESTUUR EN NIVRE START

Het Werkgeversbestuur van het NIVRE telt zes leden. Naast Hans de Hoog (Lengkeek) zijn dat Eva van Veen (Achmea Expertise), Jeroen Fröhlich (Sedgwick), Peter de Kok (DEKRA Experts), Niels de Kock (Crawford & Company) en George Oostrom (EMN).

Bij NIVRE Start vervult Sanne Vehof (Sedgwick) de functie van voorzitter. Het bestuur bestaat daarnaast uit Ferry Kassir (Woodgate & Clark), Maarten Schaap (McLarens) en Jasper Simons (Reijneveld Agrarische Expertise). Verder zit Joost Groot (Letselschade.com) namens NIVRE Start in het (hoofd)bestuur. ●

Grote belangstelling voor eerste NIVRE-webinar Scenario Denken

“Slechte hypotheses en scenario’s bestaan niet; een slechte voorbereiding en onnadenkendheid wel.” Met het tonen van een slide met deze ‘tegeltjeswijsheid’ zette docent mr. Gerard Blonk de toon aan het begin van de eerste editie van het webinar ‘Scenariodenken’ dat het NIVRE medio februari organiseerde. Gedurende maar liefst 4,5 uur nam het hij de bijna 140 deelnemende fraudecoördinatoren, toedrachtonderzoekers, schade-experts en schadebehandelaren mee in de bijzondere en boeiende wereld van het scenariogericht denken en werken en die van onderzoeksstrategieën. “Ze vormen een belangrijk aspect bij het beoordelen van zowel de onderzoekwaardigheid als ook de uitvoering van een fraudeonderzoek.”

Docent Gerard Blonk is een ervaren ‘rot’ op zijn vakgebied. Zo was hij voorheen onder meer werkzaam als politieofficier, officier van justitie en strafrechter en heeft hij daarnaast jarenlange ervaring als docent/trainer over onder meer scenario denken en onderzoeksstrategieën. Hij omschreef scenariodenken als “het denken vanuit meerdere mogelijke ‘verhaallijnen’ met het doel om rekening te houden met al dan niet onderkende alternatieve mogelijkheden, die kunnen ontstaan doordat deze niet eerder zijn onderkend of door een ander worden opgeworpen/ gecreëerd.”

Ook lichtte hij enkele andere relevante begrippen toe. Zoals bijvoorbeeld het begrip ‘hypothese’: een veronderstelling omtrent de feitelijke (te onderzoeken) werkelijkheid van **wat** wat er gebeurd kan zijn (en kan gaan gebeuren). Of het begrip ‘scenario’: het chronologisch omschreven gedrag van personen en onderzoeksobjecten dat uit de hypothese voortvloeit. Waar de hypothese ingaat op **wat** er gebeurd is, beschrijft het scenario hoe dat heeft plaatsgevonden. Scenario-indicatoren zijn tenslotte extern waarneembare aanwijzingen die de aannemelijkheid van scenario’s te bevestigen of uitsluiten.

HET BELANG

Aan de hand van een aan de schadepraktijk ontleende casus liet Blonk zijn (online) gehoor nader kennismaken met het belang van (gestructureerd) scenariogericht denken & werken, de voordelen ervan voor sturing en voor bewijslevering en het voorkomen van tunnelvisie en enkele praktische *do’s & don’ts*.

Blonk benadrukte in zijn presentatie het belang van scenariodenken voor een toedrachtonderzoek. “Het biedt zowel voordelen voor de sturing (prikkel om breed te blijven kijken), dwang tot consistentie en consequentie (een inzicht voor prioritering) als voor bewijslevering, zoals zicht op causaliteit, hulpmiddel bij verweeranticipatie en impuls voor overtuigingskracht van te leveren bewijs. Ook voorkomen deze zaken de kans op tunnelvisie, iets waar overigens ieder mens een natuurlijke neiging toe heeft.”

ACHT STAPPEN

Na zijn inleiding nam Blonk deelnemers uitgebreid mee in de acht stappen



Gerard Blonk was van 1975 tot 2000 werkzaam als politieofficier, directeur Rechercheschool, strafrechter en officier van justitie. De afgelopen 20 jaren heeft hij zich gespecialiseerd in de inrichting, organisatie en aansturing van (complexe) besluitvormingsprocessen, voorafgaand aan en tijdens feitenonderzoek ten behoeve van uiteenlopende vormen van rechtshandhaving. Hij heeft inmiddels jarenlange ervaring als docent/trainer/coach over onder meer scenario denken en onderzoeksstrategieën. Hij schreef tientallen artikelen en meerdere boeken, waaronder ‘De link in veiligheidszorg’ (2007), ‘Het Opsporingsorganisme’ (2007) en ‘De Fraudeaangifte’ (2017). Naar verwachting komt in 2022 ‘De hybride rechtsinterventie’ uit, waaraan op dit moment gewerkt wordt.

pen van het scenariogericht denken en werken. Bij iedere stap gaf hij de deelnemers uitvoerig talloze relevante aandachtspunten. Maar liefst vier keer liet hij hen groepsgewijs met de lesstof kennismaken door een opdracht uit de casus aan de dagelijkse werkpraktijk te toetsen.

DE VOLGENDE STAPPEN WERDEN DOORLOPEN

STAP 1: DE RELEVANTIE VAN DE OPDRACHT: “Het probleem dat relatief vaak in de praktijk voorkomt is dat de onderzoeksopdracht niet echt goed wordt geformuleerd. De risico’s van dolend onderzoek (geen sturing) en miscommunicatie tussen onderzoeker en opdrachtgever zijn dan erg groot” aldus Blonk. “De opdracht bepaalt het te bereiken resultaat en het kader en de ruimte waarbinnen scenario’s ontwikkeld kunnen worden, zoals de hoeveelheid tijd, beschikbare informatie, budget en andere middelen etc. De opdracht omvat bovendien ook specifieke spelregels, bijvoorbeeld over het wel of niet documenteren en de kennisgeving aan derden. De ‘heilige drie-eenheid’ van elke opdracht wordt, aldus Blonk, gevormd door duidelijkheid over de doelstelling de (‘wat’: inhoud/vorm)- de middelen en (‘waarmee’ welke middelen) alsmede de randvoorwaarden (condities/spelregels.)”

STAP 2: HET FORMULEREN VAN HYPOTHESES: Wat kan er gebeurd zijn? Wie heeft wat gedaan en waarom? Ofwel, welke betrokkenen kunnen met welke mogelijke motieven gehandeld hebben?

STAP 3: REACTIEVE SCENARIO’S: Ga op basis van de hypothesematrix met motieven en betrokkenen na welk gedrag in het verleden door de onderzochte personen heeft plaatsgevonden. En beschrijf dat vooral chronologisch! Bij de reactieve scenario’s kijken we vooral naar het onveranderlijke verleden.

STAP 4: GEVOLGEN VOOR ONDERZOEK: stel vast voor ieder onderkend scenario wat in het onderzoek zeker wel en wat zeker niet moet worden onderzocht, als je redeneert vanuit het scenario dat onderzocht wordt.

STAP 5: OMGAAN MET CONFLICTEN, SYNERGIE, SYNCHRONITEIT van de REACTIEVE SCENARIO’S: Hier denken we na over vragen zoals, welke gevolgen voor het onderzoek beïnvloeden elkaar? Welke zijn met elkaar in strijd, welke ondersteunen elkaar?

STAP 6: PROSPECTIEVE SCENARIO’S. Hier staan we stil bij alles wat ons in het onderzoek in de nabije toekomst kan overkomen. Niet zozeer om alles te voorspellen, maar om je deze voor te kunnen stellen, opdat je daarmee rekening kunt houden. Blonk gaf daarbij talloze voorbeelden van factoren die je kunt beïnvloeden of die juist onveranderlijk zijn en waarmee je dus enkel rekening kunt houden

STAP 7: INTEGRATIE. De gevolgen van mogelijk toekomstige ontwikkelingen worden hier geplaatst tegenover de in het onderzoek geformuleerde reactieve scenario’s. Daarbij kunnen verschillende mogelijkheden (de zogenaamde ‘opties’) worden onderkend.

STAP 8 : TOP TOTAAL ONDERZOEKS PLAN. Tenslotte moeten alle afwegingen die voortvloeien uit de vergelijking van de onderzoekslijnen uit het verleden met de mogelijk toekomstige ontwikkelingen worden omgezet in concrete onderzoeksverrichtingen, die in een Totaal OnderzoeksPlan beschreven moeten worden. Het onderzoek wordt in een dergelijke situatie opgezet met verschillende deelprojecten.

DO’S & DON’TS VOOR ONDERZOEKER, FRAUDECOÖRDINATOR ÉN OPDRACHTGEVER

Aan het einde van zijn presentatie had Blonk zowel voor Toedrachtsonderzoekers/fraudecoördinatoren als opdrachtgevers enkele praktische tips (*do’s & don’ts*) in petto. Alle partijen raadde hij in de eerste plaats aan methodisch te denken en te werken, de werkorganisatie goed in te richten (protocollen, verslaglegging, etc.), zich te prepareren op typologieën (veel voorkomende aanwijzingen), een positief kritische werkcultuur te scheppen waarin review en tegenspraak mogelijk is en zich verder te blijven ontwikkelen tot vakman en strateeg.

Opdrachtgevers gaf hij het advies de meest effectieve interventie te overwegen, die vaak niet dezelfde is als de vanouds bekende afdoeningsvorm. Ook adviseerde hij om veel meer aan de voorkant van het onderzoek te sturen (Wat wil je bereiken? Doel + middelen + condities), de uitvoerende onderzoeker een relevant onderzoeksplan te laten presenteren om te kunnen toetsen of en op welke wijze reactieve en prospectieve scenario’s waren onderkend. Ook raadde hij aan het onderzoek zowel in het midden als aan het eind van het proces zo veel mogelijk te bewaken, onder meer door middel van voortgangsrapportages.

Voor onderzoekers had hij tot slot de volgende praktische tips in petto. “Stel je de vraag wat je moet en kunt bereiken (doel + middelen + condities), neem de tijd voor reflectie over mogelijk historisch feitenverloop en mogelijke toekomstige omstandigheden en expliciteer hypothesen en scenario’s in onderzoeksplan (pleeg daarbij geen stille aannames). Heb daarnaast nadrukkelijke aandacht voor het chronologiseren in je dossier (tijdlijn, iteratief herhalend werken bij fundamenteel nieuwe data en voor de verslaglegging (afwegingen en opties voor andersoortige gebruik uitkomsten. En *last but not least*: blij vooral en altijd het gezonde boerenverstand en de logica gebruiken.” ●