

RISK & BUSINESS

VAKBLAD VOOR RISICOMANAGEMENT EN -FINANCIERING

In deze uitgave

- 2** QBE wil uitgroeien tot Top-10 speler in de (groot)zakelijke markt. Interview met Sebastiaan Lambalk
- 4** Verslag van CMS Insurance Day: Denken in kansen in plaats van in risico's
- 7** Desiree Lam over de explosieve groei van afdeling Personenschade bij Crawford & Company



- 10.** Stefan Weda voorspelt forse groei bij 'herboren'WTW, zowel in omzet als in personeel
- 12** Verslag van leerzaam werkbezoek aan BELFOR DeHaDe
- 14** HDI Global SE praat in bijzondere setting met relaties over tal van actuele vraagstukken
- 18** Expertstrio EMN licht activiteiten nieuwe Afdeling Agrarisch toe
- 21** SAR: Twee kersverse Registermakelaars in Assurantiën over het met succes afleggen van het RMiA-assesment: Mitch Habets en Ron van Helden
- 23** SAR: Programma SAR Academy in augustus en september
- 24** NARIM Congres 2022 als vanouds: druk, geanimeerd en gevarieerd programma



- 27** NARIM Congres: Françoise Huang (Allianz Trade) over het toegenomen pessimisme door oorlog in Oekraïne
- 29** NARIM Congres: Maurice van den Brink (Aon) over het toenemende belang van de mentale gezondheid van het personeel
- 31** Polygon's nieuwe operationeel directeur acht meer samenwerking tussen alle bij het schadeherstel betrokkenen wenselijk



- 33** Nieuw bij Polygon: Drone Inspectie Service
- 34** Verslag van 2022-editie LSA Symposion
- 38** NIVRE schrijft brief aan Vaste Kamercommissie J en V over rechtsbescherming letselslachtoffers en bescherming van de titel schade-expert
- 40** Verslag van NIVRE's Rendez Vous d'Expertise-event

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

Jan van Stigt Thans



Wat hebben we het allemaal gemist!

Bent u de afgelopen weken nog aan werken toegekomen? Nee, ik doel niet op de tropische temperaturen van de laatste tijd, maar aan de 'tsunami' van branche-events die met name tussen half mei en begin juli werden georganiseerd door marktpartijen uit de verzekerings- en schade-expertisebranche, de advocatuur en de wereld van de schadeherstellers. Ik weet niet hoe het u is vergaan, maar ik had wekelijks minimaal een tiental uitnodigingen voor een lezing, workshop, seminar, sportief event, barbecue of netwerkborrel.

Die concentratie was op zich begrijpelijk. Na twee jaren van corona waarin het organiseren van een relatie-event niet of nauwelijks mogelijk was, kon dat vanaf mei weer volop. De behoefte om weer eens een kennis- of andere evenement te organiseren voor de relaties was bij velen dan ook groot. En tussen de 'koningsdag'-vakantie en de 'grote' vakantie zaten nu eenmaal slechts enkele weken. Vandaar het extreem grote aanbod.

De 'honger' naar dit soort markt bijeenkomsten was echter ook bij de branche professionals buitengewoon groot. Nu konden *big events* als NARIM Congres, het Rendez Vous d'Expertise, de Haringparty en het LSA Symposion en in mindere mate ook de traditionele jaarlijks netwerkborels en BBQ-events altijd al op een goede opkomst rekenen – we zijn immers dé sector van *people's business* – maar het lijkt erop dat de animo hiervoor de afgelopen weken net even iets hoger was dan voorheen.

Grote deelnemers- en bezoekersaantallen waren er ook bij het nieuwe sportieve markevent dat Raetsheren en EMN op een extreem warme en zonnige dag organiseerden op het strand in Scheveningen. Lof verdient ook de VNAB die na twee afgeblazen nieuwjaarsbijeenkomsten en marktdiners en tientallen gecancelde lezing- en andere kennisbijeenkomsten het lumineuze idee had opgevat om op de laatste dag van juni alle *'Moments That Matter'* – zakelijk en privé – op ludieke wijze te bundelen in één grote, geslaagde ontmoetingshappening in Amsterdam.

Was het allemaal *overdone*? Ik denk van niet. Al die events en vooral de hoge opkomst hebben overduidelijk aangetoond dat de behoefte hieraan binnen onze markt buitengewoon groot is. Want wat hebben we dit soort events - en elkaar - met z'n allen gemist! Ik heb er in elk geval van genoten en... ik was zichtbaar niet de enige. Hopelijk blijft corona in het najaar weg en kunnen we na de zomer weer vanouds onze events organiseren. Maar dan wel gespreid. Ben ik ook wat vaker een avond thuis.



Sebastiaan Lambalk over ambitieuze plannen 'nieuwkomer' QBE

We willen uitgroeien tot een Top 10-speler in de (groot) zakelijke verzekeringsmarkt

Géén one day fly of een korte termijn 'krenten-uit-de-pap'-aanpak, maar een blijvende, waardevolle en betrouwbare speler die voor zowel bedrijven als makelaars een relevante rol wil spelen op de zakelijke verzekeringsmarkt in Nederland. Dat is de belofte die Sebastiaan Lambalk, Strategy Executive bij QBE Europa en General Manager (a.i.) voor de nieuwe vestiging in Nederland, nadrukkelijk uitspreekt richting de markt in zijn eerste interview met een Nederlands vakblad. "We hebben de ambitie uit te groeien tot een Top-10 speler in de (groot) zakelijke verzekeringsmarkt.

Medio juni kondigde QBE, een beursgenoteerde onderneming en een van 's werelds toonaangevende verzekeraars en herverzekeraars met 17.000 medewerkers verdeeld over vestigingen in 27 landen, de komst aan van een nieuwe vestiging in Nederland als onderdeel van haar Europese groei-strategie. Met de oprichting van een vestiging van QBE in Nederland komt het totaal aantal vestigingen op het Europese vasteland op zeven: Denemarken, Duitsland, Frankrijk, Italië, Spanje en Zweden. Het Europese hoofdkantoor is gevestigd in Brussel,

De van origine Australische verzekeraar is binnen Europa daarnaast ook actief in het Verenigd Koninkrijk, waar het mede door zijn prominente aanwezigheid op Lloyd's één van de grotere partijen is op de zakelijke verzekeringsmarkt. De internationale divisie is inmiddels goed voor een derde van de totale premieomzet. QBE is wereldwijd in vrijwel alle P&C-branches actief: *Property, Casualty, Financial Lines*, Beroepsaansprakelijkheid, *Cyber, Construction, Marine* en zelfs *Motor*, al zal die laatste niet in ons land worden aangeboden. De verzekeraar gaat in Nederland uitsluitend via het intermediair werken.

Vorig jaar bedroeg de bruto premieomzet wereldwijd \$ 18,5 miljard en de netto premie-inkomsten \$ 13,4 miljard. Het operationeel resultaat bedroeg 1,215 miljard en de combined ratio 93,7%. De *rating* van Standard & Poor's en Fitch Ratings is zowel voor QBE Insurance Group, QBE UK Ltd en QBE Europe SA/NV 'A+ Stable' en van AM Best 'A Stable'.

OPZET VAN STERK LOKAAL TEAM

Sebastiaan Lambalk leidt de oprichting van de Nederlandse vestiging als onderdeel van zijn Europese rol en houdt zich bezig met de samenstelling van het lokale team. Hij is sinds 2007 werkzaam in de verzekeringsbranche. Hij startte als managementtrainee bij Fortis/ASR en vervulde daarna bij het toenmalige Fortis Corporate Insurance (FCI) en – na de overname – bij MS Amlin verschillende functies, vooral op strategisch vlak, waar hij onder meer belast was met de uitbouw van de Europese activiteiten en de opzet van een nieuw bedrijf in Duitsland. QBE heeft momenteel nog geen kantoor in Nederland en zal volgens Sebastiaan naar alle waarschijnlijk kiezen voor Amsterdam als tijdelijke locatie en later een definitieve beslissing nemen over de vestigings-



Sebastiaan Lambalk: "We gaan in Nederland gefaseerd van start met drie business-lines: Property, algemene aansprakelijkheid en Financial Lines (Pl, D&O en Cyber). Daar komen op termijn Construction & Cargo bij en daarna zal het product-assortiment gaandeweg worden uitgebreid. We starten in het begin primair als to follow-verzekeraar, maar hebben zeker de ambitie om op niet al te lange termijn ook de lead te nemen in segmenten en risico's waarbij wij ons comfortabel voelen."

plaats. De recruitmentactiviteiten zijn inmiddels gaande op het vlak van zowel acceptatie, *claims, operations* en *finance* met als doel een lokaal sterk team neer te zetten dat makelaars en klanten een volledige service kan bieden en risico's kan accepteren vanaf januari 2023, onder voorbehoud van goedkeuring van de toezichthouder.

"De eerste nieuwe medewerkers hebben inmiddels hun komst naar ons toegezegd per september, al kan ik nog geen namen noemen." Dit jaar denkt de nieuwe verzekeraar tien à elf medewerkers aan te trekken om de daarop volgende jaren verder uit te bouwen. "Dus binnen twee jaar willen we in Nederland met een stevig team zitten om klant en make-

We willen een blijverdje worden op de markt

laar optimaal te kunnen bedienen”, aldus de man, die hieraan toevoegt dat na de eerste berichtgeving in de media tal van verzekerings- en schadeprofessionals spontaan hun diensten hebben aangeboden.

GEFASEERDE INTRODUCTIE

QBE's General Manager voor ons land geeft desgevraagd aan gefaseerd van start te gaan met drie *businesslines*: *Property*, algemene aansprakelijkheid en *Financial Lines* (PI, D&O en Cyber). “Daar komen op termijn *Construction & Cargo* bij en zal daarna het productassortiment gaandeweg worden uitgebreid. We starten in het begin primair als *to follow*-verzekeraar, maar hebben zeker de ambitie om op niet al te lange termijn ook de *lead* te nemen in segmenten en risico's waarbij wij ons comfortabel voelen. Onze focus zal primair gericht zijn op het aanbieden van adequate verzekeringsoplossingen voor de grote *corporate accounts* en daarnaast op het middensegment. Bovendien zullen internationale verzekeringsprogramma's met flexibele dekking voor meer dan 180 landen tot de mogelijkheden gaan horen.”

Bovenal is Nederland een aantrekkelijke markt met een mede door de coassurantiemarkt hoog professioneel niveau

Waarom kiest een wereldwijd actieve verzekeraar als QBE nadrukkelijk voor toetreding tot de zakelijke verzekeringsmarkt in Nederland. “Daar zijn verschillende redenen voor aan te voeren”, antwoordt Sebastiaan direct. “Zo is Nederland de enige grote zakelijke verzekeringsmarkt binnen Europa waar wij nog niet zaten, zodat wij onze wereldwijde klanten en makelaars nog beter van dienst kunnen zijn. Het past daarom naadloos bij onze strategische groei- en expansieplannen voor Europa. Maar bovenal is Nederland een aantrekkelijke markt met een mede door de coassurantiemarkt hoog professioneel niveau. We zien veel potentie in de Nederlandse verzekeringsmarkt en zijn enthousiast om hierop aan de slag te gaan.”

AMBITIEUS

Zoals in de aanhef van dit artikel wordt aangegeven heeft QBE serieuze plannen in ons land. Hoewel hij desgevraagd aangeeft geen concrete groeitargets te willen noemen voor de verwachte omzetoontwikke-

ling, onderstreept Sebastiaan nadrukkelijk dat QBE een permanente aanbieder op de Nederlandse verzekeringsmarkt wil worden met een duidelijke meerwaarde en relevante rol als businesspartner voor het bedrijfsleven en makelaars. Wij hebben de ambitie uit te groeien tot een Top-10 speler in de *businesslines* waarin wij actief zijn. Kortom, we willen een blijverdje worden op de markt.”

Whishfull thinking of realiteit? “Ik realiseer me terdege dat onze plannen ambitieus zijn, maar zeker niet onrealistisch. De huidige (harde, red) markt werkt momenteel zeker in ons voordeel en uit de gesprekken die we hebben gevoerd met de grote makelaars waarmee wij wereldwijd al samenwerken komt overduidelijk naar voren dat zij blij zijn met de komst van een nieuwe aanbieder met een *trackrecord* als QBE. Onze kracht is enerzijds dat we een sterk robuust bedrijf achter ons hebben staan met wereldwijd een schat aan *know how* en ervaring en anderzijds bewezen hebben ook lokaal sterk te kunnen opereren, gebaseerd op een sterke band met onze klanten, ondernemerschap en een gezonde focus op groei en winstgevendheid. Het is vooral die combinatie die ons samen met een klantgerichte dienstverlening sterk maakt en een interessante, betrouwbare businesspartner voor makelaar en bedrijfsleven.”

Hij vervolgt: “Makelaars willen voor hun klanten graag een duidelijk en consistent beleid van verzekeraars en een lange termijn relatie. Dat is ook onze insteek, juist in de huidige harde markt en ook voor complexe segmenten als Cyber, D&O en PI. We gaan altijd op zoek naar adequate verzekeringsoplossingen, al zullen er altijd risico's blijven waar ook wij nee tegen zeggen. In elk geval moeten risico's stroken met ons acceptatie- en ESG-beleid. Dat neemt niet weg dat onze *riskappetite* en de wil om zaken te doen voorop staat.” ■

Dit jaar denken we tien à elf medewerkers aan te trekken om de daarop volgende jaren verder uit te bouwen. Dus binnen twee jaar willen we in Nederland met een stevig team zitten om klant en makelaar optimaal te kunnen bedienen

CMS Insurance Day in teken van thema Klimaatverandering en ESG

Denken in kansen in plaats van in risico's

Na drie jaar afwezigheid kon CMS haar relaties uit de verzekerings- en schaderegelingsbranche en andere bedrijfstakken weer ontvangen tijdens haar traditionele CMS Insurance Day bij Buitenplaats Kameryck in Kamerik. Op een zonnige woensdagmiddag kregen de circa 70 deelnemers op deze fraai gelegen locatie een interessant lezingprogramma aangeboden rondom het centrale thema: Klimaatverandering en ESG. Risico's die zowel vanuit juridisch oogpunt als vanuit de zijde van de verzekeringsbranche, klant en 'probleemoplossende' partijen werden belicht. Waarbij als rode draad en overall boodschap kon worden aangemerkt dat "er meer gedacht moet worden in kansen en mogelijkheden dan in risico's en problemen".

Het onderwerp 'De rol van klimaatverandering en de impact op de verzekeringssector' werd opgepakt door Jeroen Weurding, *Head of Benelux & Nordics* bij Swiss Re International, en Adri van der Waart, *Global Director Insurance* bij Arcadis. Volgens laatstgenoemde brengt klimaatverandering twee soorten risico's met zich mee voor financiële instellingen: Fysische risico's (schade en verlies door bijvoorbeeld extreme droogte, storm en overstromingen) en transitierisico's (verlies door bijvoorbeeld de dalende waarde van investeringen in CO2-intensieve bedrijven).

Hij voerde aan dat verzekeraars om drie redenen belang hebben bij het gehele spectrum van klimaatgerelateerde zaken. "Ten eerste via beleggingen: aandeelhouders zullen kritisch zijn waar verzekeraars hun vermogen plaatsen. Ten tweede in het verzekeren van klimaatgerelateerde oplossingen, zoals zonnepanelen, windmolens etc. en ten derde in het beperken c.q. beheersen en vergoeden van schades ten gevolge van klimaatontwikkeling, zoals bij overstroming, stormen en neerslag."

VAN 'HOE HET WAS' NAAR 'HOE ZOU HET MOETEN ZIJN'

In aanvulling hierop deed hij een oproep aan verzekeraars voor een (pro)actiever schadeherstelbeleid om op die manier de transitie te versnellen. "Door na een calamiteit de situatie bij het getroffen bedrijf of particulier niet terug te brengen naar 'hoe het was' maar naar 'hoe het zou moeten zijn'. Dus niet kiezen voor het herstellen in de oude staat van vóór de schade, maar juist gaan voor meer duurzame, energie-efficiënte oplossingen. Door bij het schadeherstel bijvoorbeeld duurzamer en iets verder van de rivier te herbouwen en/of isolatie, licht, warme pompen en andere elementen die energieconsumptie verlagen, verplicht op te leggen of als optie voor te dragen. Dat vraagt om aanpassing van de polisvoorwaarden."

Volgens Van der Waart worden verzekeraars ook steeds vaker van buitenaf, waaronder de toezichthouders AFM en DNB, gewezen op de noodzaak actief om te gaan met klimaatrisico's. "Zo roept de Werkgroep Klimaatrisico's financiële instellingen op klimaatrisico's met klanten te bespreken. Aan de andere kant denk ik dat ook elke verzekerde, particulier of zakelijk, goed moet nadenken over wat men zelf kan doen om de klimaatrisico's te verminderen en over wat men op dit vlak van een verzekeraar verwacht. En daarin selectief te werk te gaan. Sowieso wil ik zowel elk bedrijf als verzekeraar meegeven: denk hierbij niet alleen in risico's maar ook in kansen."



Adri van der Waart: "Verzekeraars, stap bij de schadeafwikkeling af van het uitgangspunt om te herstellen naar 'hoe het was', maar kies voor duurzaam herstellen naar 'hoe het zou moeten zijn'."

IMPACT KLIMAAT OP VERZEKERINGSBRANCHE

Jeroen Weurding belichtte via een zoomverbinding vanuit Zurich het thema vanuit het oogpunt van de rol van verzekeraars en de impact die klimaatverandering heeft op de assurantiesector. Hij benadrukte dat dit onderwerp van groot belang is voor de verzekeringsindustrie, niet in de laatste plaats doordat klimaatverandering zich vertaalt in zowel de frequentie als de omvang van natuurrampen, zoals stormen, orkanen, hevige hagel- en regenbuien en overstromingen en andere vormen van wateroverlast.

Bij Swiss Re kan men erover meepraten. De verzekeraar houdt de aantallen en schadeomvang als gevolg van natuurrampen al decennialang bij en draait als verzekeraar en herverzekeraar grotendeels op voor de jaarlijkse schadelast als gevolg van deze weergeerelateerde calamiteiten. "De cijfers over de afgelopen 50 jaar tonen overduidelijk aan dat er niet alleen sprake is van een forse toename van het aantal natuurrampen maar dat door de jaren heen ook de gemiddelde omvang een opwaartse lijn vertoont. Dat is voor een deel zeker toe te schrijven aan klimaatverandering maar ook aan zaken als de sterk toenemende verstedelijking."

SCHADECIJFERS

Hij illustreert dat onder meer door middel van *sheets* met de schadestatistieken sinds 1980, waarbij eerst na 1985 en later vanaf 2000 een duidelijke toename van het aantal natuurrampen is waar te nemen met een forse schadelast als gevolg van zware stormen, orkanen, aardbevin-



Barbara Truyers



Erik Jansen



Jeroen Weurding



Leonard Böhmer

gen en overstromingen. Ook gaf hij een beknopt overzicht van de schade cijfers in 2021 waarin in totaal 306 zogeheten (*nat*) *cat-events* werden geregistreerd. Zo bedroeg de economische schade door natuurrampen vorig jaar \$ 270 miljard en de door menselijke falen veroorzaakte schades \$ 10 miljard. In de afgelopen tien jaar bedroeg de totale economische schade gemiddeld \$ 204 miljard per jaar. De totale schade voor rekening van verzekeraars beliep vorig jaar \$ 119 miljard: \$ 111 miljard door natuurrampen (73% *secondary perils* & 27% door *primary perils*) en \$ 8 miljard door *man-made-events*.

Weurding benadrukte dat de toenemende schadelast duidelijk om actie vraagt van eenieder. Bij Swiss Re staat dit hoog in het vaandel. Zo sponsorde men jarenlang de ontwikkeling aan de TU Delft van zonnepanelen en de deelname aan de Solar Race en doet men inmiddels hetzelfde met waterstofauto's. Daarnaast zijn alle kantoren volledig CO₂-neutraal en wordt inmiddels wereldwijd het aantal zakenreizen ontmoedigd. "Dat vraagt een andere *mindset* van medewerkers. Verder is de aandacht voor het klimaat en duurzaamheid terug te zien in het assetmanagement- en beleggingsbeleid en proberen we nieuwe risico's in het kader van de energietransitie zo veel en volledig mogelijk te verzekeren, zoals *offshore wind-projecten*", aldus Weurding, die in dit verband opmerkte trots te zijn om de risico's als gevolg van de verhoging en versterking van de Afsluitdijk in portefeuille te hebben.

TWEETAL KEUZE SESSIES

Het programma omvatte een tweetal keuze-sessies: één workshop had de cyberproblematiek als onderwerp en hierin stond het achterblijvende beveiligingsniveau van cyberverzekerden en de impact hiervan op de verzekeraarbaarheid van digitale risico's centraal. De ander stond in het teken van ESG in relatie tot bestuurdersaansprakelijkheid (D&O) en belichtte welke risico's de aankomende Europese regelgeving met zich meebrengt voor bedrijven bestuurders en financiële dienstverleners.

De Cyberworkshop werd gegeven door de beide CMS-advocaten Leonard Böhmer (tevens partner) en Erik Jonkman, die in een interactieve sessie met de zaal in gesprek gingen over noodzakelijke koerswijzigingen voor zowel cyberverzekeraars, intermediairs als verzekerden zelf. Zij trapt hun presentatie af met enkele zorgwekkende conclusies op basis van hun ervaringen in de praktijk van alledag.

Böhmer: "Het beveiligingsniveau van getroffen organisaties is in meer dan 90% van de gevallen 'diep verontrustend'. Er is sprake van afwezigheid van de basics, zoals multi-factor authenticatie, adequate back-ups,

logs, veilige configuratie, patchbeheer etc. Daarnaast zijn de expertniveaus van betrokken reguliere IT-leveranciers minstens even zorgelijk en wijst een incident veelal regelrecht op andere AVG-overtredingen, onwetendheid welke data in beheer is, afwezig/gebrekkig retentiebeleid, bovenmatige gegevensverzameling etc." Jonkman vult aan: "Het kennisniveau bij intermediairs en verzekerden over de werking en reikwijdte van de cyberpolis blijkt dikwijls laag en is soms zelfs *non-existent*. Tevens blijkt een incident klein of groot – voor verzekerden dé trigger tot bewustwording van en investering in adequaat cyberrisicomanagement.."

De belangrijkste kostenposten bij cyberschades aan derden worden volgens de beide CMS-advocaten gevormd door incident management, de IT-kosten en bedrijfsschade (stilstand activiteiten). Daarbij nemen de schadeclaims jegens derden toe, vooral tegen IT-bedrijven of andere spinnen in het web. Ook de schadeclaims voor betrokkenen nemen toe (evenals de immateriële schadeclaims van slachtoffers).

Böhmer en Jonkman sloten hun presentatie af met een aantal adviezen voor zowel verzekeraars, intermediairs en verzekerden. "Verzekeraars, selecteer (veel) strenger aan de poort, *manage* wel duidelijker de verwachtingen gedurende de aanvraagfase en verbeter je aanbod van *pre-breach services*. Intermediair, wees kritischer bij het doorlopen van de aanvraagfase: vraag door! En verdiep je in cruciale nuanceverschillen tussen het marktaanbod. Verzekerden, verlaat de illusie dat je de verantwoordelijkheid voor kennis en kunde over digitale veiligheid kunt blijven afschuiven op je omgeving.

D&O-WORKSHOP

Tijdens de D&O-workshop gingen Oskar van de Weijer, advocaat en *senior partner* bij CMS en Virginie Frémat, *Corporate Insurance Specialist* bij CMS België, het gesprek aan over wat ESG inhoudt en hoe je dat meet, de aankomende Europese regelgeving en welke risico's dit met zich meebrengt voor bedrijven, hun bestuurders en financiële dienstverleners.

ESG is een breed onderwerp dat veel onderdelen van de operationele activiteiten van bedrijven raakt en daarmee de verantwoordelijkheden van directies. In een relatief korte tijdspanne zijn ESG-factoren van een nichezorg dan ook verschoven naar een strategische prioriteit op directieniveau in alle sectoren en rechtsgebieden. Alle bedrijven met een toekomst moeten zich nu richten op ESG als een zakelijke en maatschappelijke noodzaak.



Oskar van de Weijer



Virginie Frémat

Uit een onderzoek blijkt dat klimaatverandering het meest genoemde aandachtspunt (62%) in relatie tot de E(nvironmental) -factor, gevolgd door *carbon emissions* (40%), vervuiling (35%), watermanagement (26%) en *energy renewals* (22%). Bij de *Social issues* wordt de lijst aangevoerd door arbeidsomstandigheden en -rechten werknemer (33%), gelijke behandeling (32%), diversiteit 28%, mensenrechten (21%) en *community engagement* (15%). Bij de *G(overnance)issues* wordt het salaris van directeuren het vaakst genoemd (25%) als aandachtspunt in directiekamers met het oog op mogelijke claims, gevolgd door de diversiteit in besturen (23%), de onafhankelijkheid van het bestuur (23%), *voling* (15%) en *accountancy standards* (14%).

Bovengenoemde zaken hebben allen direct of indirect gevolgen voor de (aansprakelijkheids)risico voor bestuurders en commissarissen. Zo blijven schadeclaims niet beperkt tot de bedrijven, maar zijn bestuurders zelf ook meer en meer in het vizier. Niet alleen voor zaken als fraude, omkoping of faillissement maar ook voor het realiseren van onvoldoende CO2 reductie (Shell), greenwashing (KLM), reputatieschade. Niet uitgesloten moet worden dat ook het niet/onvoldoende voldoen aan de ESG criteria grondslag kan zijn voor (collectieve) aansprakelijkheidsclaims

Volgens beide sprekers leidt dit voor bestuurders onder meer tot de fiduciaire plicht om het succes van een bedrijf te bevorderen en de plicht om redelijke zorg, vaardigheid en toewijding te betrachten. Risi-

co's op aansprakelijkheid kunnen komen door strafrechtelijke sancties, burgerlijke aansprakelijkheid, sancties voor beursgenoteerde ondernemingen. Daarnaast is er meer kans op reputatieschade door ESG-gerelateerde onderwerpen voortdurend in de publieke sfeer, ontstaat er een verhoogde regeldruk, tijd en kosten, bestaat het risico van zaken als gevolg van het negatief effect op aandelenkoers/waarde en stijgende D&O-premies.

OPVANG EN VERWERKING CO2

Achteraf gezien zat het meest verrassende en vernieuwende aan het begin van het programma. Barbara Truyers van Climeworks hield, eveneens via een zoomverbinding vanuit het buitenland, een interessante presentatie over de activiteiten van haar bedrijf met als titel *'How we turned a problem into a business and are fighting climate change'*. Zij omschreef klimaatverandering als 'hét grootste probleem die wij als samenleving moeten oplossen'. Iets wat meer en meer wordt onderkend en heeft geleid tot de 'Klimaatafspraken van Parijs' met als ultieme doel een 'net zero' aan Co2-uitstoot.

Hoewel alle kleine beetjes natuurlijk helpen is het inmiddels duidelijk geworden dat compenseren van Co2 uitstoot – via onder meer het planten van bomen – lang niet toereikend meer is. Climeworks is met een revolutionaire oplossing gekomen: *Climeworks' Direct Air Capture Technology*. Het is een geavanceerd technologisch verfijnd proces waarbij kort gezegd Co2 uit de lucht gehaald wordt en vervolgens wordt opgevangen en gefilterd en uiteindelijk zo'n 300 meter onder de grond wordt opgeslagen, alwaar het na jaren als het ware vergruist en oplost.

Momenteel heeft Climeworks één fabriek in IJsland, maar daar blijft het volgens de spreekster niet bij. In de eerste jaren wordt op deze manier jaarlijks 4.000 ton aan Co2 verwerkt en dat aantal zal in 2024 naar verwachting zijn vertienvoudigd naar 40.000 ton, in 2027 met de factor 100 kan worden verveelvoudigd tot ca. 400.000 ton, terwijl voor 2030 een wereldwijde *roll-out* op de planning staat. Een aanpak die de Co2 uitstoot in de wereld daadwerkelijk terugdringt.

De bijeenkomst werd afgesloten met een uitgebreide netwerkborrel en BBQ. ■



MAINPLUS SCHADEHERSTEL

De effectieve partner in
natura schadeherstel
voor inboedel en opstal.



Desiree Lam over de explosieve groei van haar afdeling

Markt laten zien dat regeling personenschades ook tot kernactiviteiten van Crawford & Company behoort

Bij haar start als Manager Personenschade bij Crawford & Company telde de afdeling een relatief klein aantal medewerkers. Vandaag de dag, 2,5 jaar later, zijn dat er inmiddels meer dan 30(!), deels door eigen aanwas en deels door de acquisities van BosBoon Expertise en Schaderegelingsburo R.P. van Dijk. "Mijn opdracht was de personenschadeactiviteiten verder uit te bouwen en daarmee ben ik meteen aan de slag gegaan door ervaren experts aan te trekken en door jonge professionals zelf op te gaan leiden. Door de overnames van beide bureaus is een en ander in een stroomversnelling geraakt en hebben deze als vliegwiel gefungeerd voor onze expansie. We behoren inmiddels tot één van de grotere WA-bureaus van ons land en dat willen we ook de komende jaren blijven."

Desiree is een personenschadevrouw in hart en nieren. "Niets is mooier dan een zaak zo te regelen dat een letselslachtoffer weer verder kan met zijn leven, hetzij door het overeenkomen van een reële schadevergoeding, hetzij door hem of haar te begeleiden een nieuwe weg in te slaan, zodat ene slachtoffer verder kan met zijn of haar leven." Dit jaar is zij een kwart eeuw actief in het personenschadevak.

Haar eerste schreden zette zij bij vakbond FNV, waar zij bijna tien jaar werkzaam is geweest als letselschaderegelaar en aansluitend elf jaar als Manager van de letselschadeafdeling. Een aantal jaar geleden maakte zij de overstap naar de WA-kant als Operationeel Manager bij Sedgwick. Zo'n 2,5 jaar geleden trad zij in dienst bij Crawford & Company, waar zij naast haar functie van Manager van de afdeling Personenschade ook inhoudelijke bemoeienissen heeft met het TPA-team op het gebied van personenschade. De *claimshandlers* van Crawford TPA behandelen voor verschillende opdrachtgevers letselschadedossiers. Het betreft uitbestedingen op desktopniveau.

BREED PALET

Mede door de beide genoemde overnames is Crawford & Company zoals gezegd uitgegroeid tot een van de grotere WA-bureaus in ons land met een breed palet aan werkzaamheden en specialismen: AVB, WAM, medische aansprakelijkheid, toedrachtonderzoek en zo nu en dan ook productaansprakelijkheid. Het bureau werkt uitsluitend voor 'de betalende kant': verzekeraars, makelaars, eigen risicodragers, advocaten. Opdrachtgevers zowel vanuit de Nederlandse maar ook vanuit de internationale markt. De werkstroom houdt gelijke tred met de groei van het bureau.

"We hebben het allemaal behoorlijk druk op dit moment, er is een grote toename van instroom van nieuwe opdrachten. Dat komt enerzijds doordat mensen claimgericht zijn geworden en na een ongeval de weg naar verzekeraars steeds beter weten te vinden. Anderzijds zien ook de betalende partijen meer en meer het belang in van een faire



Desiree Lam: "Een groot deel van de letseldossiers die de grens van twee jaar overschrijden zou binnen die termijn afgewikkeld moeten kunnen worden."

schaderegeling en besteden zij de vaak complexe afwikkeling van de groeiende stroom letselclaims liever uit aan specialisten in de markt zoals wij."

Van alle expertisebranches is 'personenschade' het meest in ontwikkeling op vele fronten

KRACHT

Crawford's Manager Personenschade benadrukt het als missie te zien om samen met opdrachtgever én belangenbehartiger een letselschade voor slachtoffers voortvarend te regelen door middel van een goede, persoonlijke dienstverlening aan alle betrokkenen. "Uitgangspunt daarbij vormt een faire schaderegeling zodat het slachtoffers daadwerkelijk krijgt wat hem of haar toekomt: niet te weinig maar zeker ook niet veel."

Gevraagd naar de kracht van de individuele experts somt Desiree meteen een aantal zaken op: "In de eerste plaats leveren zij kwaliteit, voortvarendheid in de aanpak en inhoudelijke kennis op een breed terrein. We hebben specialisten in huis op alle verschillende disciplines. Een ieder is ingeschreven in het NIVRE-Register Personenschade of is daarvoor in opleiding, wat toch een zekere kwaliteitswaarborg aangeeft richting zowel opdrachtgevers als slachtoffers en hun belangenbehartigers. Daarnaast beschikken wij over een goede mix van senioren, experts en junior experts die we zelf opleiden – één van mijn stokpaardjes - waardoor we maatwerk kunnen leveren binnen een bepaalde mate van uniformiteit in werkwijze. In Q3 starten we zelfs met een intern *traineeship* wat de verbinding legt tussen de personenschade-expert en de *claimshandlers* van Crawford TPA."

"Bovenal zijn we oplossingsgericht", vervolgt zij. "We streven ernaar bij een claim slachtoffer en zijn of haar belangenbehartiger en onze expert zo snel mogelijk met elkaar om de tafel te laten zitten, reële en onderbouwde voorschotten te regelen, of zelfs creatieve oplossingen te komen, wat een voortvarende afwikkeling bevordert. Bovendien is een goede communicatie, een van de uitstekende competenties

Zowel het aantal claims als de omvang daarvan neemt toe, mede door de groeiende claimbewustheid en veeleisendheid van letselslachtoffer en hun belangenbehartigers maar vooral door de toenemende complexiteit, bijvoorbeeld bij schades van ZZP-ers



die een personenschade-expert beheerst, naar alle betrokken partijen essentieel en kijken we actief naar de wenselijkheid van voorschotten en verschaffen we opdrachtgevers in verband met hun schadereserveringen tijdig inzicht in de omvang van de mogelijke schadelast ofwel het verlenen van een accurate reserve-advies", aldus Desiree.

Andere voordelen van Crawford voor opdrachtgevers noemt dat zij niet alleen in eigen land terecht kunnen voor een breed palet aan schaderegelingen – van brand tot transport en van aansprakelijkheid en constructie tot personenschades – maar ook in het buitenland, ook voor personenschades, zowel voor lokale opdrachtgevers bij claims buiten Nederland als voor buitenlandse opdrachtgevers bij letselclaims hier. Het is in elk geval een nieuw segment waarin ik me zelf - en samen met enkele collega's - nadrukkelijker en zichtbaarder wil gaan verdiepen", aldus Desiree. "Wereldwijd staat Crawford voor eerlijkheid en integriteit, *'hard works pays'* en kennis in combinatie met creativiteit. Binnen de personenschade streven we deze *global* waarden na."

TRENDS

Wat zijn vandaag de dag de voornaamste trends in letselschadeland waar de personenschadespecialisten van Crawford & Company tegen aanlopen? Zij noemt de toenemende werkzaamheden per dossier als één van de eerste zaken. "Zowel het aantal claims als de omvang daarvan neemt toe, mede door de groeiende claimbewustheid en veeleisendheid van letselslachtoffers en hun belangenbehartigers maar vooral door de toenemende complexiteit, bijvoorbeeld bij schades van ZZP-ers. Mede daardoor is het niet altijd te voorkomen dat een letselschadedossier soms (te) lang loopt en de GBL-eis van twee jaar wordt overschreden. Dat is niet altijd te voorkomen al moet ik toegeven dat zowel slachtoffers en hun belangenbehartigers als WA-bureaus om hen moverende redenen de voortgang van letseldossiers soms al dan niet bewust vertragen. De hoeveelheid aan partijen in één letselschadedossier vertroebelen nog wel eens de werkelijkheid. Ik ben er dan ook van overtuigd dat een groot deel van de letseldossiers die de grens van twee jaar overschrijden binnen die termijn afgewikkeld zouden moeten kunnen worden."

Het blijft jammer dat het vak van personenschade-expert geen beschermd beroep is en iedereen zich als zodanig kan vestigen

Wat willen letselschadeslachtoffers? Desiree noemt in de eerste plaats genoegdoening en erkenning voor wat hem of haar is overkomen. "Kortom, aandacht voor hun specifieke situatie en een oplossing om, voor zover mogelijk, zo snel als mogelijk weer terug te keren naar de situatie van voor het ongeval. Behalve kennis van zaken vraagt dat van personenschade-experts om een flexibele in- en opstelling, creativiteit, oplossingsgerichtheid en een behoorlijke dosis inlevingsvermogen. Je moet je terdege realiseren dat iemand die een ongeval is overkomen en daardoor al dan niet tijdelijk niet meer volledig kan functioneren, zich zorgen maakt over zijn of haar toekomst. Immers, zijn of haar zekerheid is weggefallen. Van primair belang is het dan ook om het vertrouwen van het slachtoffer te winnen, een reëel toekomstbeeld te verschaffen met een duidelijke tijdlijn. Het tijdig verschaffen van een voorschot kan daar zeker aan bijdragen. Vanuit WA-kant de regie te nemen en zoals Cruijff het al schetste 'aan de bal te zijn.'"

IMAGO VERZEKERINGSBRANCHE

Crawford's Manager Personenschade is zich er terdege van bewust dat het imago van de verzekeringsbranche bij het brede publiek op z'n zachtst gezegd vaak niet goed is, vooral wat betreft het vergoeden van schade. Bij letselschadeslachtoffers is dat vaak niet anders. TV-programma's zoals Radar dragen daar aan bij. "Vaak wordt gedacht dat verzekeraars er primair op uit zijn om te 'knijpen' en de schadevergoeding zo laag mogelijk te houden. Mijn ervaring is dat dit absoluut niet het geval is. Verzekeraars streven in verreweg de meeste gevallen naar een faire schaderegeling die recht doet aan wat een slachtoffer toekomt. Dat neemt niet weg dat zij van ons als hun letselschadebureau verlangen dat we met een kritische blik naar de schadeclaim kijken zodat de uiteindelijke schadevergoeding reëel is: niet teveel maar zeker ook niet te

weinig. Veelal overbieden slachtoffers zich, waardoor kritisch doorvragen zeker geen overbodige luxe is, want slachtoffers en hun belangbehartigers komen natuurlijk primair voor hun zelf op en willen het onderste uit de kan of soms zelfs nog meer. Dat is nu eenmaal het spel dat gespeeld wordt."

Zij zegt echter van mening te zijn dat er in ons land letselschades in het algemeen op een goede en professionele manier worden geregeld. "Mede door de eisen die er worden gesteld – Keurmerk, NIVRE etc – is het kwaliteitsniveau binnen de markt doorgaans van een hoog niveau en daarnaast zijn opdrachtgevers meer en meer bereid te zijn om mee te denken over een manier om lopende letseldossiers vlot te trekken. Bovendien denk ik te kunnen stellen dat wij als personenschadebranche onszelf continu ontwikkelen en verbeteren, onder meer door met klantvriendelijke aanpalende diensten te komen die slachtoffers ontzorgen, zoals huishoudelijke hulp, verzorgen tuin en uitlaten van de honden als gedupeerden daar tijdelijk niet meer zelf toe in staat zijn. Ik denk sowieso te kunnen stellen dat 'personenschade' van alle expertisebranche het meest in ontwikkeling is op vele fronten."

VERBETERPUNTEN

Een en ander neemt niet weg dat er in haar ogen zeker ook zaken voor verbetering vatbaar zijn. Ondanks de komst van de GBL (Gedragcode Behandeling Letselschades) en tal van andere aanpassingen blijven de langlopende dossiers (langer dan twee jaar) een punt van aandacht. "Er zijn omstandigheden - een complex letseldossier, ernstig letsel die overschrijding van de GBL termijnen rechtvaardigen. Maar we moeten binnen de branche het niet, zoals ik al eerder heb aangegeven met elkaar moedwillig uit eigen belang in stand houden. We moeten ons er dan ook met elkaar voor inzetten die die onnodige langlopende dossiers uit de wereld te helpen."

Tot slot wat zou je de markt nog meer willen meegeven? Desiree hoeft niet lang na te denken over haar antwoord: "Zorg voor wederzijds vertrouwen en respect waardoor alle betrokkenen zich uitsluitend kunnen focussen op de inhoud van dossiers. Dat zal de kwaliteit en voortvarendheid van de letselschadeafwikkeling ten goede komen. Wat ik ondanks de komst van het Nationaal Keurmerk letselschade en andere wet- en regelgeving jammer blijf vinden is dat het vak van personenschade-expert geen beschermd beroep is en iedereen zich als zodanig kan vestigen." ■

Stefan Weda enthousiast en ambitieus aan de slag bij 'herboren' WTW:

Er is hier een Wereld Te Winnen

Het was zonder meer één van de meest opvallende transfers van dit jaar tot dusver: de overstap van Stefan Weda, na 23,5 jaar Aon, naar WTW, voorheen Willis Towers Watson, waar hij sinds 1 mei jl. werkzaam is als Head of Corporate Risk & Broking Benelux. In een interview over zijn overstap, nieuwe werkgever, de koers en plannen voor de komende jaren, spat het enthousiasme en de ambities ervan af. "Zeven weken na dato heb ik een goed beeld van wat we in huis hebben. Een klantgerichte, datagedreven organisatie met een geweldig team dat er volledig voor gaat. Ik zie dan ook volop groeimogelijkheden. Er is hier een wereld te winnen."

Na de afronding van zijn rechtenstudie in Utrecht werkte Stefan kort in de juridische dienstverlening, maar dat kon hem onvoldoende bekoren. Via een kennis werd hij gewezen op een vacature bij Aon. Hij kende het bedrijf en de branche niet, maar solliciteerde en werd aangenomen. Het was 1998. Ondanks zijn juridische achtergrond kwam Stefan op de *property*-afdeling te werken. Al snel maakte hij de overstap naar accountmanagement voor het Global Account Top Segment. In 2008 kreeg hij als *Managing Director* de leiding en verantwoordelijk voor deze divisie en zeven jaar later trad hij toe tot de directie en fungeerde hij onder meer als *Chief Commercial Officer* en *Chief Broking Officer*, functies die hij een tijd lang combineerde.

Hoewel hij met plezier en trots terugkijkt op zijn 23 jaar bij Aon – "in meerdere opzichten een succesvolle periode" – was het volgens hem, om een aantal redenen, tijd voor iets anders, onder meer door de veranderingen binnen zijn vorige werkgever. "Ik was toe aan een nieuwe uitdaging. Ik heb begin dit jaar mijn vertrek aangekondigd en mijn overstap naar WTW kenbaar gemaakt. Ik zag WTW doorpakken naar de volgende fase en daardoor ben ik over dit bedrijf gaan nadenken. Wij zijn in gesprek gegaan en tot een overeenstemming gekomen."

WTW – DE LIJNEN ZIJN KORT

Willis Towers Watson, ontstaan in 2016 uit een fusie van assurantiemaakelaar Willis en Pensioen en HR Consultant Towers Watson, behoort tot de drie grootste makelaars in de wereld, samen met Marsh McLennan en Aon. Sinds dit jaar gaat het bedrijf verder onder de kort maar krachtige naam WTW en telt het wereldwijd ca 45.000 medewerkers. Daarvan zijn er in de Benelux ongeveer 650 werkzaam, verdeeld over een twaalfstal vestigingen in Nederland, België en Luxemburg. Hiervan werken er 200 bij de makelaarspoot CRB (*Corporate Risk & Broking*), waarvan ongeveer 100 in Nederland, 80 in België en 20 in Luxemburg. De CRB-activiteiten worden uitgevoerd vanuit zes vestigingen: Amstelveen, Rotterdam, Brussel, Hasselt, Luik en Luxemburg.

In zijn nieuwe rol is Stefan verantwoordelijk voor de strategie en het stimuleren van de groei van CRB in de Benelux, dit doet hij naast de algemene aansturing van de business en de operationele transformatie. Stefan rapporteert direct aan Anne Pullum, *Head of Europe* en ook de lijnen met de wereldwijde directie van het bedrijf zijn kort. "Dat spreekt mij bijzonder aan."

RADIOSTILTE

Door de langdurige fusiebesprekingen met Aon hebben de activiteiten van WTW noodgedwongen lang op een laag pitje gestaan en is de



Stefan Weda: "We zijn zo langzamerhand aan de bovenkant van de curve beland. Dat meerdere nieuwe aanbieders zich op de Nederlandse markt aandienen is een teken aan de wand en een signaal dat verzekeraars weer denken rendement te kunnen maken. Een ontwikkeling die wij voor onze klanten uiteraard van harte toejuichen. Immers, hoe meer keuze er is, des te beter."

omzet al jarenlang vrijwel stabiel gebleven. Na het afketsen van de fusie is de dynamiek weer helemaal terug en roert WTW zich flink op zowel de verzekerings- als de arbeidsmarkt.

"We hebben nu al twee keer zoveel nieuwe *business* als vorig jaar rond die tijd. Sinds mijn komst hebben wij, vijf miljoen euro aan nieuwe propositities uitstaan en vormen we een magneet voor nieuw talent. Daarnaast hebben we ook tal van getalenteerde en ervaren krachten aangetrokken, zoals Yvette Lugthart, Jeroen Pax, Bas Schröder, Tim Seegers, Richard van de Wege en Victor de Jager. Kortom, WTW is aantrekkelijker geworden voor klanten en professionals die bij ons willen komen werken. "Goed om te ervaren dat tijdens NARIM de positieve ontwikkelingen binnen WTW ook breed door de markt werden gezien. Dit geeft ons veel energie om met bestaande en nieuwe relaties verder aan de slag te gaan."

Van de grotere spelers in de markt zijn we koploper op het gebied van data en predictive analytics. Op dat vlak hebben we een (grote) voorsprong op onze concurrenten

KLANTGERICHT EN DATAGEDREVEN

In de korte tijd dat Stefan aan het roer staat van CRB in de Benelux zegt hij positief verrast te zijn over wat hij binnen het bedrijf aantreft. Hij omschrijft zijn nieuwe werkgever als volgt: "WTW is een klantgerichte, ondernemende organisatie gedreven door kennis & specialismen met 45.000 collega's wereldwijd, waarbij wij de klant ondersteunen met technologie, modellen & tools met data onderbouwd."

Een omschrijving die om een nadere verdieping vraagt. Stefan: "Wat mij in de eerste plaats is opgevallen is de schat aan informatie, kennis en ervaring die binnen WTW aanwezig is, zowel binnen de Benelux maar zeker wereldwijd. We beschikken over een uitstekend korps aan verzekerings- en andere specialisten, die ieder voor zich gedreven en op enthousiaste wijze er met elkaar voor willen gaan. Hiernaast zijn we een echte klantgerichte organisatie voor wie klanten en medewerkers belangrijk zijn. En *last but not least* durf ik te stellen dat we zeker van de grotere spelers in de markt koploper zijn op het gebied van data en *predictive analytics*. Op dat vlak hebben we een (grote) voorsprong op onze concurrenten."

Hij maakt de vergelijking met de horeca. "We zijn géén *all you can eat*-restaurant of *foodtruck*, maar een smaakvol en gespecialiseerd *boutique* restaurant met een internationale menukaart waar je een uitstekend diner krijgt voor een goede prijs. Met andere woorden, we willen niet de grootste maar wel de beste zijn."

Het gebeurt anno 2022 nog steeds dat klanten een jaar op hun polis of factuur moeten wachten. Te gek voor woorden

RUIMTE OM TE GROEIEN

Het zal gezien het bovenstaande niemand verbazen dat Stefan optimistisch is gestemd over de toekomst van WTW in het algemeen en 'CRB' in het bijzonder. "Ik zie volop ruimte om te groeien, in de eerste plaats autonoom. Daarbij denk ik primair aan onze bestaande relaties die momenteel één of enkele van onze diensten afnemen en die wij ook heel

goed kunnen helpen vanuit onze andere afdelingen zoals EB-, Health & pensioen. Ook denk ik aan nieuwe klanten. Vooral in de huidige harde markt, zijn er tal van klanten niet helemaal tevreden over de oplossingen en dienstverlening die ze van hun huidige makelaar ontvangen. Het gebeurt anno 2022 nog steeds dat klanten een jaar op hun polis of factuur moeten wachten. Te gek voor woorden", aldus WTW's nieuwe *Head of CRB Benelux*, die zich met het oog hierop gesterkt voelt door de reeds gerealiseerde groei dit jaar en de belangstelling van nieuwe klanten in een samenwerking.

"Klanten willen weten waar ze aan toe zijn, een duidelijk en consistent beleid. Een goede organisatie en professionals met kennis van zaken die proactief met hen meedenken en adviseren over adequate risico- en verzekeringsoplossingen. Wij hebben de mensen en middelen in huis om dat bieden."

Aan commerciële ambities dan ook geen gebrek bij Stefan en zijn team. Hoewel hij nadrukkelijk aangeeft niet nastreeft de grootste makelaar van het land te worden – "wel de beste"- heeft de makelaar wel een aantal groeiscenario's voor ogen zowel qua personeelsbestand als omzet. "Zoals ik al eerder heb aangegeven is er naar onze mening voldoende ruimte om te groeien, zeker in het hogere segment. Focus, efficiency en ontwikkeling geven onze specialisten de ruimte om tijd te besteden aan onze klanten en hen nog beter van dienst te zijn."

VERHARDENDE MARKT

In de huidige (verhardende) markt zijn de omstandigheden voor bedrijven en hun makelaars niet de meest gunstige. Premies stijgen, dekkingen en limieten worden beperkt en een aantal risico's dreigt zelfs onverzekerbaar te worden. Stefan noemt het in dit verband jammer dat de beslissingsbevoegdheid voor de acceptatie van risico's op de Nederlandse markt meer en meer bij de buitenlandse moederbedrijven komt te liggen.

"Toch heb ik het idee dat we zo langzamerhand aan de bovenkant van de curve zijn beland. Dat meerdere nieuwe aanbieders zich op de Nederlandse markt aandienen zijn een teken aan de wand en een signaal dat verzekeraars weer denken rendement te kunnen maken. Een ontwikkeling die wij voor onze klanten uiteraard van harte toejuichen. Immers, hoe meer keuze er is, des te beter. Sowieso is een goede samenwerking met verzekeraars van cruciaal belang. We hebben elkaar nodig."

Tot slot, wat zou je verzekeraars met het oog hierop mee willen geven? Stefan hoeft daar niet lang over na te denken. "Voer een consistent beleid, wees transparant en communiceer duidelijk over wat je wel en niet wilt verzekeren en zorg voor eenduidige vraag naar klantinformatie en een reële en snelle schadeafwikkeling. Daarnaast verwacht ik van verzekeraars dat ze in hun acceptatiebeleid wat meer 'honger' aan de dag leggen en *risk-appetite* tonen. ■

BELFOR organiseerde voor relaties interessant werkbezoek aan BELFOR DeHaDe in Duitsland

Een 15-tal Nederlandse relaties van BELFOR & BELFOR Technology uit de verzekerings- en expertisector heeft onlangs tijdens een werkbezoek een interessant kijkje kunnen nemen achter de schermen bij BELFOR DeHaDe in Hamm Duitsland. Dit innovatieve bedrijfsonderdeel van het wereldwijd actieve reconditionerings- en schadeherstelbedrijf heeft zich in de 45 jaar van zijn bestaan ontwikkeld tot een specialist op het gebied van de renovatie en reparatie van machines en installaties. Een verslag van een bijzondere en leerzame (mid)dag.

De gasten, werkzaam bij MS Amlin, DSV, Lengkeek, Sedgwick en Woodgate & Clark, kregen na de ontvangst met lunch een uitgebreid programma voorgeschoteld. *Managing Director* Dr Alexander Galloy gaf een uitgebreide uiteenzetting over het bedrijf en het brede palet van diensten dat wordt geboden aan bedrijven alsmede de vele voordelen ervan in tijd en geld.

Zo vertelde hij dat de 'BELFOR Familie' wereldwijd meer dan 12.500 medewerkers telt, jaarlijks bij meer dan een kwart miljoen schadeherstelprojecten betrokken is, daarmee actief is in 90% van de verzekeringsmarkten in de wereld en werkt voor meer dan 450 verschillende bedrijfstakken. "Ik durf dan ook te stellen dat we wereldwijd marktleider zijn op het gebied van *damage restoration* en gezien kunnen worden als specialisten om de financiële gevolgen van bedrijfsschade tot een minimum te kunnen beperken."

DUITSLAND

Ook in Duitsland heeft BELFOR een landelijke dekking met meer dan 30 vestigingen en meer dan 1.100 medewerkers en is men 24/7 en 365 dagen per jaar bereikbaar voor bedrijven. De responstijd na calamiteiten is binnen de 24 uur. BELFOR DeHaDe heeft momenteel vier vestigingen: naast Hamm zijn dat Berlijn, München en Stuttgart. Daar komt in oktober van dit jaar een vijfde vestiging bij (in Frankenthal bij Ludwigshafen), terwijl voor 2023 en 2024 een verdere expansie op het programma staat.

BELFOR DeHaDe telt momenteel ruim 90 medewerkers, met vrijwel allemaal een technische (voor)opleiding. Daarvan zijn er 14 werktuigbouwkundig of elektrotechnisch ingenieur, 15 minimaal op HBO-niveau opgeleide technici, 46 monteurs en elektriciens en zeven vaklieden in opleiding. Volgens Galloy is er in Duitsland net als in Nederland momenteel sprake van een buitengewoon krappe arbeidsmarkt waardoor het ook voor zijn bedrijf lastig is nieuwe medewerkers aan te trekken.

"Met name voor de schadeherstel-, analyse- en consultancywerkzaamheden bij de grote en complexe schades bij bedrijven is meer en meer hoogopgeleid technisch personeel nodig: ingenieurs, programmeurs en elektriciens. Ondanks de genoemde knelpunten willen wij vanwege onze ambitieuze expansieplannen de komende jaren ook op personeelsvlak verder uitbreiden."



Alexander Galloy: "Het herproduceren en het vervangen van spare parts door BELFOR DeHaDe is goed bekend in de Duitse markt en wordt algemeen geaccepteerd. Niet in de laatste plaats door de gerealiseerde resultaten na herstel."

BREED DIENSTENPALET

Galloy liet in zijn interessante uiteenzetting vervolgens het brede palet van werkzaamheden van BELFOR DeHaDe zien die onder de bedrijfs-slogan 'Wenn es um Maschinen geht' sinds 1974 wordt aangeboden. De werkzaamheden zijn onder te verdelen in een vijftal hoofdgroepen. De hoofdmoot van het werk wordt gevormd door het reconditioneren van de machines die door een water- of brandschade en/of contaminatie met vloeibaar gas zijn aangetast en het herstellen van machines na fouten en storingen. Door de jarenlange ervaring en kennis van zaken kunnen gespecialiseerde medewerkers de oorzaak van de onderliggende storing (elektronisch, mechanisch) snel en vakkundig analyseren.

Daarnaast verzorgt BELFOR DeHaDe voor een duizendtal bedrijven ook het reguliere onderhoud in opdracht van industriële klanten en houdt het zich bezig met het auditen en meten van machines. Ook biedt het bedrijf services op het gebied van *automation & robotics*, - "Dat is dé toekomst", aldus Galloy - waaronder het verzorgen van het bieden van *backups* en herstel van data na brand- of waterschade, en het leveren



De deelnemers kregen tijdens de rondleiding een goed inzicht in de werkwijze en mogelijkheden van DeHaDe.

van vervangende onderdelen en het restaureren van elektronische componenten en fabricage van tijdkritische reserveonderdelen. Dat kunnen zowel conventioneel gefabriceerde onderdelen zijn dan wel via eigen of elders via 3D-printing gemaakte *spare parts*. Daartoe is DeHaDe onder meer businesspartner en *preferred solutionpartner* van meerdere machinefabrikanten waardoor verschillende contractmodellen beschikbaar zijn.

“Mede door de voortschrijdende technologische ontwikkelingen is op dit vlak steeds meer mogelijk. Onze mensen leren dagelijks bij”, aldus Galloy, volgens wie het dienstenpalet wordt gecompleteerd met het volledig herstellen van machines naar de situatie van vóór de calamiteit die volledig voldoet aan de gevraagde veiligheidseisen en draagt BELFOR DeHaDe desgewenst zorg voor het verpakken en vervoeren van grote machines. Daartoe beschikt het bedrijf over een tweetal productiesites van 4.000 m² die ruimte biedt voor kranen tot 10 ton.

“Het herproduceren en het vervangen van *spare parts* door BELFOR DeHaDe is goed bekend en worden algemeen geaccepteerd door de markt. Niet in de laatste plaats door de gerealiseerde resultaten na herstel. Ook de huidige lange levertijd van vervangende onderdelen werkt de voorkeur voor professioneel schadeherstel in de hand”, aldus BELFOR DeHaDe’s managing director, volgens wie de levertijd vóór corona gemiddeld één week bedroeg en erna maar liefst 16 weken.

RONDLEIDING

Aansluitend kregen de deelnemers verdeeld in twee groepen een rondleiding door de werkplaats en fabriekshal, waarbij onder meer demonstraties werden gegeven van het meten en kalibreren en van 3D-printing. Ook kon een kijkje worden genomen in de zeer geavanceerde mobiele werkunit die kan worden ingezet bij grote projecten op de schadelocatie. Vervolgens presenteerde projectmanager Florian Meier aan de hand van een aantal voorbeeldcases de werkwijze en aanpak van BELFOR DeHaDe: van de kleine reparaties aan machineonderdelen tot de uitgebreide renovatie en reparatie na complexe schade op het gebied van mechanica, besturing, hydrauliek, pneumatiek & automatisering, waaronder het reviseren van conventionele werktuigmachines.

De projectmanager vertelde over een tweetal grote schades: een omvangrijke en complexe brandschade in een hydraulische productielijn van een bedrijf en een forse transportschade in een winkelcentrum. Beide voorbeelden verschaften de deelnemers een prima inzicht wat

er bij dergelijke calamiteiten zoal om de hoek komt kijken, wat de herstel mogelijkheden zijn en wat de voordelen van het schadeherstel van machines, zowel financieel als technisch. In het eerste voorstel bleek het herstellen en reconditioneren van de door brand, water en roet aangetaste machines uiteindelijk iets meer dan de helft te kosten van de nieuwprijs van de machine van 156.000 euro, terwijl er bovendien ook een enorme tijdswinst werd gerealiseerd waardoor de gevolgschade beduidend lager uitviel. Ook in het tweede voorbeeld leverde de inschakeling van de specialisten van DeHaDe zowel een kostenvoordeel als een aanzienlijk tijdswinst op.

Maier sloot zijn boeiende en leerzame presentatie af met een viertal ‘lessen’:

- Bij het herstellen van om wat voor oorzaak dan ook beschadigde machines is een nauwe samenwerking tussen klant, schade-experts en technische specialisten een absolute vereiste;
- Het aanleveren door een bedrijf van technische informatie over het beschadigde is essentieel voor een snelle restauratie. Daarvan is lang niet altijd sprake;
- Het vakkundig reconditioneren en herstellen van machines leidt tot een enorme vermindering van de bedrijfsonderbreking en daarmee van de gevolgschade;
- Een aangepaste restauratie van de hydraulische eenheid kan toekomstige schade voorkomen.

De bijeenkomst werd afgesloten met een geanimeerde netwerkborrel en een gezamenlijk diner. ■

Ook de huidige lange levertijd van vervangende onderdelen werkt de voorkeur voor professioneel schadeherstel in de hand. De levertijd vóór corona was gemiddeld één week en bedroeg erna maar liefst 16 weken.

HDI Global SE wil voortrekkersrol oppakken bij zoektocht naar betere service en verzekeringsoplossingen voor zakelijke klanten

Stappen zetten in samenwerking met hele keten naar volgend tijdperk

Dagelijks worden we overspoeld met nieuwsberichten over onder meer onderwerpen als klimaatverandering, verduurzaming, slimme data, diversiteit, en de krappe arbeidsmarkt. HDI Global SE neemt ook in Nederland het heft in eigen hand en wil in samenwerking met andere verzekeraars, makelaars en ondernemers oplossingen vinden voor de transitie die op dit moment spelen in de wereld. Zodat het intermediair en de verzekeraars samen inhoud kunnen geven aan verzekeringsoplossingen voor de klant van morgen én overmorgen.



Impressies van de interviews van Charles Groenhuijsen en Sharon van Herel en van de gesprekken aan de thematafels

Op donderdagmiddag 16 juni jl. verwelkomde Sharon van Herel, *managing director* HDI Global Nederland, meer dan 100 distributiepartners in de Stadshaven Brouwerij te Rotterdam. Een gerestaureerd fruitpakhuis waar per jaar ruim twee miljoen liter speciaal FEARLESS bier wordt gebrouwen op een vernieuwende en gedurfde manier, woorden die volgens haar ook volledig passen bij HDI.

“Vier jaar geleden schudde HDI de grootzakelijke verzekeringsmarkt op door als eerste stelling te nemen over de onhoudbaarheid van hun markt op dat moment. In 2018 hebben we als eerste stappen ondernomen om prijs en risico meer in verhouding te brengen. Het management voelde zich toen zeker niet *‘fearless’*, maar vond het absoluut haar verantwoordelijkheid om aan te geven dat risico’s nog verder onverzekerbaar zouden raken wanneer er niet met elkaar een gezonde markt

gecreëerd wordt. Een markt waarin prijs en risico in balans is vanuit duurzaam ondernemerschap en langdurige samenwerkingen.”

EEN GOEDE VERHOUDING GEEFT WAARDE

Alleen door de juiste gesprekken met elkaar te voeren en met de makelaars, kun je ondernemers verder helpen. Met het motto ‘Een goede verhouding geeft waarde’ gaf Sharon het startsein voor de debatten aan 10 thematafels waar vijf stellingen besproken werden met de meer dan honderd aanwezige makelaars. HDI wil op deze manier lastige onderwerpen, die volgens Sharon veel te weinig aandacht krijgen in de grootzakelijke markt bespreekbaar maken en waarde blijven toevoegen voor de ondernemers.

“Er is durf voor nodig om in nieuwe risico’s te stappen en we hebben elkaar nodig om er voor de ondernemers te kunnen zijn in deze spannen-

de tijden. Om niet als rem maar juist als katalysator van verandering te worden beschouwd. Blijven leren van elkaar over hoe om te gaan met data, automatisering, vergrijzing en hoe we meer en divers talent naar onze sector kunnen halen, zodat we vooral ook zelf toekomstbestendig blijven.”

Klimaatverandering: markt wordt geregeerd door data uit het verleden Met stelling 1 – *Geen tijdperk van verandering maar een verandering van tijdperk. Ook voor verzekeringen* – gingen de makelaars en *underwriters* van tafel 1 en 2 aan de slag. Bij windenergie zijn de windmolens niet recyclebaar. Er is weerstand tegen kernenergie vanwege het afval. De trend van zonnepanelen en waterstof is zichtbaar. Vanuit agrarisch oogpunt gezien is er inderdaad sprake van verandering van tijdperk. Noodzaak in Nederland om stikstof te beperken. Er wordt minder vlees gegeten. Is kernenergie of waterstof de beste oplossing? Als gevolg van klimaatverandering zijn er meer schades door wind, hitte, hagel, extreme regenval en sneeuw.

De conclusies van deze tafels zijn confronterend. De verzekeringsindustrie loopt achter de feiten aan. Bovendien is de markt afhankelijk van buitenlandse verzekeraars, die met een andere bril naar Nederland kijken, niet passend bij ‘onze’ markt. Dit werkt beperkend. Makelaars zoeken naar oplossingen om invulling te geven aan de behoefte van verzekerden. Er komen steeds meer technologieën die te gebruiken zijn. En voor de volgende wereldwijde stap is samenwerking noodzakelijk. Betrek de verzekeraar in een eerder stadium bij technologische ontwikkelingen om zo onverzekerbaarheid te voorkomen. Het is een combinatie van verantwoordelijkheid van verzekerden (innovatieve bedrijven), verzekeraars en makelaars. Iedereen in de markt moet stappen durven maken.

VERDUURZAMING: PRIMAIR DE TAAK VAN DE VERZEKERAAR?

Net als klimaatverandering is ook verduurzaming een breed begrip. Houdt verduurzaming in dat een onderneming rekening houdt met de effecten van de bedrijfsvoering op mens, milieu en maatschappij? Hoe voegen we gezondheid toe aan het leven? Duurzaam ondernemen gaat onder andere over afval beperken en scheiden, energie besparen, gebruik van duurzame producten en milieuvriendelijke bedrijfsmiddelen, maar ook de sociaal-ethische kant van bedrijfsvoering, zoals goede arbeidsomstandigheden voor werknemers, kansen geven aan mensen met handicap of beperking of inzetten voor een goed doel.

Er is durf voor nodig om in nieuwe risico's te stappen en om niet als rem maar juist als katalysator van verandering te worden beschouwd

Deze tweede stelling werd besproken aan de tafels 3 en 4 en geconcludeerd werd dat de huidige verzekeringsindustrie dit probleem niet goed zelf kan oplossen, omdat zij vaak achter de nieuwe ontwikkelingen aanloopt in plaats van deze vroegtijdig in kaart te brengen en te kijken hoe deze te verzekeren. Een oplossing hiervoor zou kunnen zijn om deskundigen van buiten de branche aan te trekken, zodat de branche uit het vaste denkpatroon getrokken wordt. En vooral ondernemers vragen zélf na te denken over oplossingen als het gaat om gevaren van duurzaamheid.

Overige mogelijke concrete oplossingen die besproken werden zijn: eenduidige richtlijnen vanuit het Verbond van Verzekeraars die aansluiten op de bouwbesluiten, zodat klanten vooraf weten of bepaalde constructies wel of niet verzekeraar zijn. En verder nieuwe risico's zoals accu's en waterstof verzekeren en voor niet duurzame vervuilende risico's zoals kolen hogere premies vragen, zodat ruimte ontstaat om nieuwe risico's te verzekeren. Meer samenwerking en communicatie over de productlijnen heen en meebewegen met de technologische ontwikkelingen, is hard nodig.

SLIMME DATA: VERZEKEREN = VOORSPELLEN

Stelling 3 ging over het slim verzamelen van data. Data over risico's maar ook over de wereld waarin verzekeraars nu en straks opereren is essentieel. De assurantiemarkt wil voorspellen om risicobewustzijn te creëren en zo schades te voorkomen.

Ook aan deze tafelnummers 5 en 6 kwamen branden door zonnepanelen, accu's en batterijen, recycling en het bouwbesluit ter sprake. Het bouwbesluit dient aangepast te worden.

Aanbeveling van de distributiepartners: wees transparant over data en verlies het ethische aspect niet uit het oog. Er is veel data nodig om trends te ontdekken en daarmee goede conclusies te trekken en



De actuele onderwerptema's zorgden voor levendige discussies

te voorspellen. Door diverse systemen is uitwisseling van data lastig. De toegankelijkheid tot data moet verbeteren. Maar hoeveel data we ook verzamelen, door snelle innovaties, die onzekerheden met zich meebrengen, blijft het mensenwerk en wordt advies en acceptatie op gevoel gedaan. Overleg tussen partijen blijft nodig. Ook om paniek in de markt te voorkomen, de risico's van de klant te verkleinen en onverzekerbaarheid te voorkomen.

In haar welkomstwoord zei Sharon het volgende over data. "Ons vak is flink aan verandering onderhevig. Het gaat niet langer alleen over kennis, maar ook over de rol van data, die steeds groter wordt. We hebben meer gestructureerde data tot onze beschikking en daaruit halen we belangrijke inzichten die ons verder helpen om de juiste keuzes te maken in ons *underwriting*-beleid. Data helpt ons om trends te signaleren zodat we kort-cyclisch kunnen acteren. Wij geloven er namelijk in dat in deze sterk veranderende wereld de dialoog over de balans tussen prijs en risico een constante is. Wij moeten met elkaar voortdurend scherp blijven bij de keuzes die we elke dag maken. Dit alles met als doel om duurzaam toekomstige verzekerbaarheid te kunnen bieden."

DIVERSITEIT, ESSENTIEEL OM WAARDE TOE TE KUNNEN VOEGEN

Diverse en inclusieve teams zijn nodig om de klant van de toekomst goed te leren begrijpen. Diversiteit is een containerbegrip en moet geen doel op zich zijn, was de voornaamste conclusie van de thematafels 7 en 8 over de vierde stelling. Het gaat erom dat medewerkers gewaardeerd worden op hun kennis en kunde, ongeacht achtergrond, nationaliteit of geslacht. Diversiteit verbreedt je kijk op alles. Dan alleen kan de assurantiemarkt beter worden. Om vergrijzing op de werkvloer te voorkomen is leeftijdsdiversiteit noodzakelijk. Aanbevelingen vanuit de makelaars zijn om jonge mensen op te leiden en het verzekeringsvak te promoten door ze enthousiast te maken voor het interessante vak.

De markt is afhankelijk van buitenlandse verzekeraars die met een andere bril naar Nederland kijken, niet passend bij 'onze' markt. Dit werkt beperkend

In tegenstelling tot andere verzekeraars en makelaars bestaat bij HDI Global bijna de helft van het MT uit vrouwen, namelijk drie van de zeven MT-leden is vrouw. Geen bewuste keuze aldus Sharon. "Je hebt echt verschillende mensen nodig met andere competenties, andere karaktereigenschappen, andere stijlen en visies, die complementair zijn voor elk team. Alleen met deze impulsen kun je het diverse pakket van uitdagingen en kansen aan." Verder is HDI een samenwerking gestart om mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt bijvoorbeeld met een beperking te werven. "Een doelgroep die tot op heden te weinig

Door deskundigen van buiten de branche aan te trekken kan de branche uit het vaste denkpatroon worden getrokken

aandacht kreeg in onze wervingscampagnes en dat is echt een gemiste kans."

NIEUWE MEDEWERKERS: WE ZOEKEN MENSEN DIE MINDER VERSTAND HEBBEN VAN VERZEKEREN.

De thematafels 9 en 10 spraken over deze laatste stelling. Natuurlijk blijft gespecialiseerde vakkennis voor verzekeraars en hun distributiepartners onmisbaar. Maar minstens even belangrijk zijn medewerkers die voor vernieuwing kunnen zorgen. Kortom, meer mensen met minder verstand van verzekeren. De thematafels 'Verduurzaming' waren los van deze thematafels 9 en 10 al tot deze conclusie gekomen. Al waarschuwd de deelnemers aan de thematafels 9 en 10 er ook voor om niet door te slaan. De juiste verhouding tussen specialisten met vakkennis en techneuten is belangrijk. Het gaat vooral om enthousiaste gedreven medewerkers die de confrontatie durven aan te gaan en die zien dat zij heel ondernemend Nederland adviseren. Wederom is de conclusie dat samenwerking met makelaars onmisbaar is.

HDI heeft inmiddels ook dataspecialisten toegevoegd aan het *underwritingteam*. Zij adviseren en innoveren de ervaren *underwriting*-medewerkers op het gebied van prijs, risico's en condities. Uiteraard leveren de adviezen van de 'niet-verzekeringmensen' soms wrijving op. Peter Kegel, *head of Underwriting & Distribution* HDI Global, vindt dit zelfs plezierig. "Zonder wrijving geen glans. Bovendien moet je weerstand opzoeken om voortuitgang te boeken. Ik zie in de 'tegenstanders vooral waarschuwers', collega's die ons op constructieve wijze behoeden voor verkeerde beslissingen. Hiermee overwin je weerstand. De collega's vinden elkaar altijd weer in hun passie om iets voor de klant neer te zetten."

TALKSHOW 'HDI LIVE'

Voor aanvang van de talkshow met Op1 host Charles Groenhuijsen en Sharon van Herel als scherpe gesprekleiders waar de conclusies van de discussietafels razendsnel aan bod kwamen, werd door Michael Renssen, *Communications Strategy director* van Value@Stake, een korte mediatraining gegeven. Op dat moment wist nog niemand van de aanwezigen dat zij door Charles Groenhuijsen zelf aan de tand gevoeld zouden worden over hun standpunt.

Om het 'volledigheidssyndroom' waar de verzekeringsmarkt last van heeft aan te pakken, gaf Michael de volgende gouden tips: communiceer sneller, krachtiger, empathischer, consistent en overtuigender. Na deze mediatraining werd democratisch per tafel een woordvoerder gekozen, die plaats neemt aan de talkshowtafel.

Mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt hebben tot dusver te weinig aandacht kreeg in onze wervingscampagnes en dat is echt een gemiste kans

ZONNEPANELEN

De conclusies van de thematafels zijn vaak kritisch richting verzekeraars en HDI. Sharon reageerde snel en doeltreffend over het steeds terugkerende onderwerp zonnepanelen aan de talkshowtafel met haar opmerking: "De discussie over de zonnepanelen hebben we wel gehad. Laten we nu vooral samen kijken naar wat er wel kan en stoppen met focussen op de 10 tot 20% uitzonderingen. HDI ziet deze thema's niet als een probleem, maar als kansen die met innovatief en positief denken opgelost kunnen worden. We moeten het met elkaar doen in deze hele keten."

Verzekeraars staan niet vooraan in het nemen van extra risico. De oproep van vandaag luidt om deze kansen met elkaar op te pakken en vooral niet op elkaar te wachten. Laat staan afschuiven naar een ander. Charles Groenhuijsen riep alle aanwezige makelaars op om vooral zelf in actie te komen door eigen verantwoordelijkheid te nemen en te zorgen dat de verzekeringsbranche over 10 jaar haar bijdragen heeft geleverd. "Grote vernieuwers uit het verleden, zoals Einstein, deden het zelf", voegde Charles hier nog aan toe.

BEER TASTING & WALKING DINNER

Aan het begin van de avond verwelkomt Sharon een zestigtal extra gasten in de Rotterdamse Stadshaven Brouwerij, die zij ook bedankt voor het vertrouwen van de afgelopen jaren en spreekt de hoop uit "om met elkaar een mooi feestje te vieren vanavond, zodat we elkaar goed weten te vinden in de komende periode wanneer de druk weer toeneemt en iedereen hard aan het werk is om alles rond te krijgen voor al die ondernemers die op de verzekeringsbranche rekenen in goede en in slechte tijden."

De speciale bieren, een *walking dinner*, live optreden van de band 'Jazz at the City' en het prachtige weer hebben zeker bijgedragen aan de sfeervolle avond. De organisatoren ontvingen complimenten van vele distributiepartners over de innovatieve wijze waarop HDI inhoud en samenzijn heeft gecombineerd.

DE WERELD VAN MORGEN EN OVERMORGEN

Dat HDI zich bezighoudt met de wereld van morgen en overmorgen bevestigt Peter Kegel. "In onze agenda's worden momenten gepland en tijd vrijgemaakt om met elkaar te brainstormen over morgen en overmorgen. Dan krijgen ideeën handen en voeten en kunnen deze

omgezet worden in acties. En ja, we gebruiken hierbij ook creatieve mensen van buiten de branche. We moeten echt voorkomen dan we alleen bezig zijn met het wegwerken van stapels werk van gisteren en vandaag."

HDI gaf aan een groot voorstander te zijn om de renewals over een jaar te verdelen en piekbelasting te voorkomen. Dan kan er meer tijd vrijgemaakt worden om aandacht aan de klant te besteden en met de juiste verzekeringsoplossingen te komen. Bovendien kunnen dan nieuwe klanten van overmorgen aangetrokken worden.

Peter vult nog aan dat hij in de verzekeringsbranche vaak het probleemoplossend vermogen mist. "Wanneer je tijd maakt en probleemoplossend vermogen toevoegt, gaan we de huidige uitdagingen als kansen zien." HDI kan dit volgens hem niet alleen "HDI is deel van de oplossing samen met andere verzekeraars, makelaars en klanten. Alleen door in hele keten samen te werken kunnen we met z'n allen naar een volgend tijdperk."

INNOVATION FACTORY OM WAARDE TE BLIJVEN TOEVOEGEN

Uit alle conclusies van de besproken stellingen is samenwerking het sleutelwoord. HDI heeft dit al ingezien. Met de thematafels 2022 is een eerste stap gezet om invulling te geven aan het zoeken naar oplossingen voor de thema's klimaatverandering, verduurzaming, slimme data, diversiteit en huidige arbeidsmarkt. Na de zomer introduceert HDI het platform *Innovation Factory*. In kleine teams zal doorgesproken worden over deze thema's en oplossingen gezocht worden om te zorgen dat Nederland blijft ondernemen. In dit platform komen ook innovatieve ondernemers aan het woord om te laten zien wat de klant van morgen nodig heeft. HDI zal deze oplossingen met de markt delen. Tenslotte zijn we alleen samen in staat waardevolle verzekeringsoplossingen te creëren en dat is absoluut nodig in deze spannende tijden. 'Een goede verhouding geeft waarde voor de bedrijven en sectoren die wij samen verzekeren'. ■

Wanneer je tijd maakt en probleemoplossend vermogen toevoegt, gaan we de huidige uitdagingen als kansen zien



EMN heeft nu ook officieel een aparte afdeling Agrarisch

Schaderegeling in de agrarische sector is echt een vak apart

Hoewel binnen EMN al decennialang schades worden geregeld in de agrarische sector is er sinds kort sprake van een aparte afdeling hiervoor. Deze bestaat uit de beide ervaren agrarische schade-experts Marco Roozendaal en Hans Brouwer en 'junior' Esther van Leeuwen, die in juni de gelederen is komen versterken. Zij verrichten o.a. vanuit een recent betrokken nieuw EMN kantoor in Apeldoorn door het gehele land een breed scala aan werkzaamheden: schades aan gewassen, vee, opstallen, kassen, constructiefouten, technische storingen aan installaties, mestschades, spuit- en contaminatieclaims en (product)aansprakelijkheid. "Schaderegeling in de agrarische sector is echt een vak apart die op meerdere vlakken een enigszins andere aanpak vraagt dan in andere expertisebranches."



EMN's Agro-trio 'gekiekt' door de eigen drone: v.l.n.r. Marco Roozendaal, Hans Brouwer en Esther van Leeuwen

De leiding van de afdeling is in handen van Marco Roozendaal, volgend jaar drie decennia lang actief in het agrarische expertisemetier. Aanvankelijk bij CED en na een kort uitstapje van twee jaar bij Crawford & Company weer terug bij het concern bij EMN. In de loop der jaren is hij uitgegroeid tot een deskundige op alle agrarische terreinen waarop EMN actief is. "Ik heb het mooiste vak dat er bestaat. Vooral door de diversiteit en het contact met mensen."

Hans Brouwer komt zelf uit de agrarische sector. Zo'n kwart eeuw was hij actief als agrarisch ondernemer in de glastuinbouw. Door een gemeentelijke herindeling moest hij zijn bedrijf elders voortzetten, maar daar bleken dusdanig enkele haken en ogen aan te zitten dat hij daar uiteindelijk vanaf zag. Hij zag een vacature bij EMN voor de functie van expert en tijdens het gesprek bleek men zelfs op zoek te zijn naar een agrarisch expert. "1+1=2. Ik heb geen moment na hoeven denken en van die keuze heb ik geen moment spijt gehad. Ik heb een prachtig vak. Geen dag en schade is het zelfde, je zit tussen de mensen en het is telkens weer de uitdaging om 'de puzzel' die de schadeclaim is tussen betrokken partijen op te lossen door de ware toedracht te achterhalen en de schadeomvang vast te stellen."

De 'Benjamin' van het team is Esther van Leeuwen, die inmiddels toch alweer kan bogen op vijf jaar ervaring in de behandeling van autoschades bij een leasebedrijf. Haar affiniteit met de sector – zij runt naast haar werk al jaren een pensionstal voor paarden en heeft haar opleiding gevolgd aan de HAS – komt in haar nieuwe baan dan ook goed van pas. "Ik ben natuurlijk nog maar enkele weken in dienst maar ik zit hier helemaal op mijn plaats. Ik heb met enkele collega's een dagje meegelopen – ook van andere branches – en heb op die manier ervaren wat voor leuke en divers werk dit is. Ik heb inmiddels meerdere dossiers onder handen, waarbij ik uiteraard door Hans en Marco wordt begeleid. Iedere dag is anders, iedere schade is anders en bovenal leer je veel nieuwe mensen kennen en zie je wat hen (bedrijfsmatig) bezig houdt. Deze afwisseling spreekt mij bijzonder aan in dit werk."

DIVERSITEIT EN KENNIS VAN ZAKEN

Gevraagd naar de kracht van 'EMN Agrarisch' noemt Brouwer als eerste de diversiteit in het aanbod. "We hebben op een breed agrarisch schadegebied de specifieke kennis en ervaring in huis. Daarmee kunnen we opdrachtgevers op vrijwel alle terreinen goed van dienst



Esther van Leeuwen: "Het werk is leuk en divers"



Marco Roozendaal: "Het totaal aantal claims neemt af, maar de schadeomvang vertoont mede door de toenemende complexiteit juist een stijgende lijn"

zijn. Bovendien hebben we alle drie onze eigen specialismen en vullen we elkaar daardoor goed aan. Zo heb ik recentelijk bij een complexe schade in een paardenstal al terug

kunnen vallen op de specifieke kennis van Esther over de inrichting van paardenstallen."

Nieuw is volgens hem dat Marco en hij inmiddels hun 'drone-diploma' hebben behaald waardoor ze schades met behulp van een drone kunnen beoordelen. "Dat is niet alleen handig om een goed overzicht te krijgen van een opstalbrand, maar ook om de omvang van een gewasschade goed vast te kunnen stellen."

Roozendaal vult aan: "We werken primair in opdracht van verzekeraars, makelaars en eigen risicodragers. Door onze kennis en ervaring kunnen we hen meerwaarde bieden in de vorm van een snelle en adequate schaderegeling. Niet in de laatste plaats omdat bij opdrachtgevers vaak de specifieke kennis van agrarische schades ontbreekt waardoor zij het lastig vinden om de vertaalslag te maken naar het risicoprofiel en de polisvoorwaarden. Daarvoor doen zij graag een beroep op onze specifieke deskundigheid."

Als ander voordeel van 'zijn' afdeling noemt hij het onderdeel zijn van een groot concern. "Zo kunnen wij in voorkomende gevallen een beroep doen op de specialisten uit andere branches, zoals bouwkundigen bij opstalschades of bedrijfsschade-expert bij claims met een vaak grote gevolgschade. Omgekeerd kunnen bijvoorbeeld onze transportcollega's desgewenst een beroep doen op onze specifieke expertise op het gebied van schade aan agrarische producten. Door ons internationaal samenwerkingsverband binnen VRS Adjusters kunnen we bovendien Nederlandse opdrachtgevers van dienst zijn bij schades in het buitenland en buitenlandse bedrijven en organisaties met agrarische schades in Nederland."

VERTROUWEN WINNEN

Agrariërs hebben bij het 'brede publiek' een bepaald imago: harde werkers met liefde voor hun vak en bedrijf, maar vaak ook stug, geen praters en lang niet altijd even makkelijk in de omgang. De acties van de laatste tijd hebben dat beeld mogelijk versterkt. De agrarische experts van EMN hebben daarover een iets genuanceerder beeld. Brouwer daarover: "Geen boer is hetzelfde en de een stelt zich wat makkelijker in de schaderegeling op dan de ander. Ook zijn er regionale verschillen. Zo stellen Zeeuwse agrariërs zich doorgaans wat rustiger op dan hun collega's uit de Randstad. Ook boeren hebben een bepaald beeld van de verzekeringsbranche en gaan er vaak op voorhand van uit dat ook wij – als verlengstuk van de verzekeraar – er primair op uit zijn om 'te knijpen' in de schadevergoeding. Daarvan is uiteraard geen sprake maar is het voor ons wel zaak om het vertrouwen van de gedupeerde te



Hans Brouwer: "Ook in de agrarische sector is de claimbewustheid toegenomen."

winnen. Zodra dat er is, verloopt de schadeafwikkeling doorgaans een stuk soepeler."

Hoe win je dat? Roozendaal vult aan: "In de eerste plaats door de claimant serieus te nemen. En door te laten zien dat je weet waarover je praat en dus een goede gesprekspartner voor hem of haar bent, al heeft een gedupeerde natuurlijk altijd, voor wat betreft zijn eigen teelt of productie, de meeste kennis van zaken. Het is zaak jouw standpunt goed te beargumenteren en met een reëel schadebedrag te komen. Bovendien is het belangrijk dat je de taal van de boer spreekt en je kunt inleven in zijn of haar situatie. En uiteraard ga je op het erf altijd achterom en doe je je schoenen uit voordat je naar binnen gaat."

MINDER SCHADES, OMVANG GROTER

Net als hun collega's in andere expertisebranches zien Marco, Hans en Esther als trend dat het totaal aantal claims afneemt maar dat mede door de toenemende complexiteit de schadeomvang juist een stijgende lijn vertoont. "Onze werkzaamheden zijn veelal seizoensgebonden", vertelt eerstgenoemde. "Zo komen spuitschades aan gewassen vooral voor in het voor- en najaar, evenals aanvallen door honden op drachtige schapen. De meeste claims vinden hun oorsprong in menselijke fouten, zoals spuit- en andere contaminatieschades, al zien we ook het aantal claims door een technische oorzaak toenemen, zoals storingen of defecten in de steeds geavanceerder wordende installaties."

Hans zegt daarnaast te constateren dat in de loop der jaren ook in de agrarische sector de claimbewustheid is toegenomen. "Zo werden in mijn begintijd als expert claims met betrekking tot huisdieren niet nauwelijks geclaimd; vandaag de dag gebeurt dat veel vaker en zijn de bedragen veel hoger. En net als in andere bedrijfstakken neemt dat ook in deze bedrijfstak het claimgedrag toe naarmate de economische omstandigheden wat minder of onrustiger worden. Natuurlijk proberen verzekerde of gedupeerde bij schades het onderste uit de kan te halen of soms zelfs nog wat meer. Dat hoort bij het spel. Het is aan ons om de juiste schadebedrag vast te stellen: niet teveel maar zeker ook niet te weinig. Dat is ook de reden waarom opdrachtgevers ons inschakelen." ■

De schade van je leven

Elke schade-expert heeft in zijn actieve loopbaan wel een of meerdere schadedossiers behandeld die hem of haar om wat voor reden dan ook zijn bijgebleven. Zo ook bij Marco Roozendaal en Hans Brouwer.

Marco hoeft niet lang na te denken: Een 12 jaar durende zaak met diverse gerechtelijke procedures omtrent een spuitschade in de sieraard die in 2010 is ontstaan en pas recentelijk definitief is opgelost in het voordeel van de agrariër die hij namens verzekeraars bijstond. "Het geschil ging om een spuitschade die zou zijn veroorzaakt aan het bedrijf van zijn opdrachtgever. De zaak werd uiteindelijk door de rechtbank behandeld, waarbij de conclusie uit mijn rapport werd afgewezen en mijn klant voor de forse schade zou moeten opdraaien. Vervolgens volgde een hoger beroep, cassatie en een zaak voor een andere rechtbank. De uiteindelijke uitspraak was in het voordeel van mijn cliënt en werden ook mijn conclusies uit mijn eerste rapport uiteindelijk toch gevolgd."

Dat laatste is volgens hem om meerdere redenen prettig. "Ten eerste is de agrariër die ik bijstond vrijgesproken en hoefde hij geen schadevergoeding te betalen. Voor hem was die uitspraak van levensbelang, want als hij had moeten betalen dan was hij mogelijk failliet gegaan. Daarnaast was het voor mij persoonlijk natuurlijk ook plezierig dat mijn conclusies uit het eerste rapport uiteindelijk terecht bleken te zijn en dat ik dus in het gelijk ben gesteld. Kortom, gerechtigheid voor de klant en voldoening voor mij."

Hans vertelt over een paardenschade. "Ik kreeg een schademelding dat een paard van een fokker bij het africhten door een ander bedrijf ten val was gekomen en zijn nek had gebroken. De claim riep om meerdere redenen vraagtekens bij me op, onder meer omdat de dierenarts niet ter plekke de chip had gecontroleerd en daarmee de identiteit van het paard had vastgesteld, wat gebruikelijk is. Toen ik in de zaak dook werd ik door een andere fokker erop gewezen dat hij bij dezelfde africhter iets soortgelijks had meegemaakt: een paard van hem dat onder vreemde omstandigheden overleed. Later kwam ik erachter dat dit minimaal drie keer was gebeurd en dat één van de dood verklaarde paarden later een prijs had gewonnen bij een springconcours. Uiteindelijk is bewezen dat de man minimaal met drie paarden had gefraudeerd door hen ten onrechte dood te verklaren, wat hem uiteindelijk een gevangenisstraf heeft opgeleverd."

Esther van Leeuwen heeft het laatste (gevatte) woord. "Zodra ik mijn eerste dossier zelfstandig heb afgehandeld, heb ik ook mijn 'schade van mijn leven' want die zal ik ongetwijfeld niet vergeten en kan ik daarover meepraten."



Neem vrijblijvend contact op

088-666 6666

www.troostwijk.nl

Neem vrijblijvend contact op

085-489 9300

www.risicoinspecties.nl

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

- Risico-inspecties
- Bouwbegeleiding
- Risicomangement
- Preventie
- Opleidingen

troostwijk
by tinsa

tj

burghgraef van tiel
by tinsa



Twée kersverse Registermakelaars in Assurantiën!

Geslaagd! Mitch Habets, Verzekeringsadviseur bij Ger Leenen Financiële Diensten, en Ron van Helden, Risicospecialist Verzekeren Groot Zakelijk bij Rabobank Noord-Limburg, maakten gebruik van de overgangsregeling die tot en met 31 december 2022 geldt voor voormalig RAIa's. Zij hebben het assessment dat hierbij hoort met goed gevolg afgelegd en dragen nu de titel 'Registermakelaar in Assurantiën (RMiA)':

Door Loes de Haan-Visser – Stichting Assurantie Registratie

Allereerst van harte gefeliciteerd! Viel het assessment mee of tegen?

"Hartelijk dank! Ik vond zowel het schriftelijke als mondelinge gedeelte, in alle eerlijkheid, uiteindelijk meevallen. Maar dat is achteraf makkelijk gezegd!", concludeert Mitch. Voor hem waren de gestelde vragen, het volgen van de workshop die hieraan vooraf ging én een gedegen voorbereiding hierop van invloed.

Voor Ron was dit niet anders. Alhoewel hij het een uitdaging vond om de antwoorden van het schriftelijke gedeelte op tijd af te krijgen. "Je krijgt een half uur voor het uitwerken van drie casussen met deelvragen. Die tijd biedt weinig ruimte om er rustig over na te denken of om je antwoorden aan het eind nog eens door te lopen", aldus Ron. Daarnaast wist hij niet welke vragen hij kon verwachten. Er zijn momenteel zoveel ontwikkelingen in de wereld als in de verzekeringswereld zelf, bijvoorbeeld de oorlog in Oekraïne, de blokkering van het Suezkanaal, Covid-19, overstromingen, klimaatveranderingen en ga zo maar door. Kortom, een veelvoud aan onderwerpen die interessant genoeg zijn om toekomstige RMiA's te toetsen."

Hoe had je jezelf voorbereid op het examen?

"Ik heb deelgenomen aan de voorbereidende workshop en daarvoor alvast een oefencasus uitgewerkt. Die oefening is heel waardevol geweest, aangezien je ook feedback krijgt. Daarnaast heb ik natuurlijk de A-Actualiteiten goed bestudeerd en zelf samenvattingen hiervan gemaakt. Dit gaf me een goede basis die ik heb aangevuld met het lezen van relevante artikelen uit diverse edities van de Beursbengel", legt Mitch uit.

Ron heeft het eerste kwartaal van 2022 de Wft-opleidingen 'Schadeverzekering Zakelijk', 'Adviseur Inkomen' en 'Adviseur Pensioen' opgepakt en afgerond. Daarmee had hij zijn verzekeringskennis al aardig geactualiseerd. Vervolgens heeft hij deze kennis verdiept met het bestuderen van de aangereikte studiematerialen uit de opleiding. En uiteraard heeft hij zich goed ingelezen in eerdergenoemde ontwikkelingen in de wereld en de branche. "Ik kon me voorstellen dat de verleiding voor de assessoren groot is om hier vragen over te stellen. Zij zijn namelijk zelf ook specialist op het gebied van verschillende verzekeringsvraagstukken", zegt Ron.



Mitch Habets: "Natuurlijk vraagt de A-opleiding én het RMiA-assessment een investering van je, maar die is het dubbel en dwars waard!"

Welke stof zat er goed in bij je?

Mitch heeft aan alle onderwerpen evenveel aandacht besteed. De onderwerpen waar je als verzekeringsadviseur dagelijks mee te maken hebt, zitten er natuurlijk vanzelf beter in. Denk hierbij aan aansprakelijkheidsrisico's, zonnepanelen, cyber en het overstromingsrisico. "Dat laatste onderwerp is afgelopen jaar voor mij persoonlijk heel dichtbij gekomen", vertelt Mitch.

Ron adviseert in het dagelijks leven met name organisaties in de grootzakelijke markt. Hierin zijn onderwerpen als aansprakelijkheid in combinatie met leverings- en inkoopvoorwaarden en het correcte gebruik hiervan regelmatig onderwerp van gesprek. Deze kennis kwam in het beantwoorden van een van de casussen goed van pas. "De recente overstroming van de Maas waarbij we in mijn werkgebied met veel en omvangrijke schades te maken hebben gehad, hielp me bij een andere casus. Daarnaast had ik in verband met het eigen risicodragerschap

van de WGA mijn kennis over de impact van bedrijfsovernames extra opgeschroefd. Dat pakte eveneens goed uit!" geeft Ron aan.

Welke vraag hoopte je niet te krijgen?

"In mijn dagelijkse werk heb ik eigenlijk niet te maken met internationale programma's en eigen producten, waar de PARP-regels en normen voor gelden. Die stof heb ik uiteraard wel bestudeerd, maar vragen daarover zijn toch lastiger te beantwoorden als je er geen ervaring mee hebt", bekent Mitch.

Dat geldt ook voor Ron. "Complexe vragen over internationale verdragen met betrekking tot transport over het water of luchtverkeer in combinatie met Incoterms en hieraan gerelateerde aansprakelijkheidsissues kom ik in mijn dagelijkse werk nagenoeg niet tegen. Mijn kennis daarover is dan ook beperkter", geeft hij aan.

Wat is voor jou de toegevoegde waarde van de RMiA-titel?

"Een kwaliteitslabel met erkenning! Het geeft aan dat je meer wilt weten over assurantiën dan de wet van je verlangt. En dat je bereid bent om te investeren in jezelf om je omgeving en klanten van een gedegen, passend en kwalitatief hoogwaardig advies te voorzien. Daarnaast biedt het een platform van gelijkgestemden dat het kwaliteitsniveau wil handhaven, actueel houden en versterken", aldus Ron.

"Ik vind het erg belangrijk om te beschikken over zoveel mogelijk actuele kennis. Door middel van de RMiA-titel heb ik toegang tot bijscholing op het hoogste niveau. Hiermee kan ik mijn relaties zo goed mogelijk van dienst zijn. Daarnaast is het natuurlijk ook een onderscheidend kwaliteitskeurmerk en ben ik er trots op dat ik dit mag uitdragen!" vertelt Mitch enthousiast.

Ron, jij hebt ook de titel Register Pensioen Adviseur (RPA).

Vanwaar de keuze om ook voor de RMiA-titel te gaan?

"De RPA-titel stamt uit de tijd dat ik actief was in de collectieve pensioenadviesing voor organisaties. Wat ik eerder aangaf over de RMiA-titel geldt wat mij betreft ook voor de RPA-titel. Ik hoor vaak om me heen dat er een verschil is in 'Schade' en 'Leven' adviseurs, maar voor mij hebben ze altijd in elkaars verlengde gelegen. Zeker op het gebied van het adviseren van personeelsverzekeringen, waarbij de pensioenregelingen en arbeidsongeschiktheidsverzekering elkaar bij voorkeur



Ron van Helden: "De RMiA-titel is een kwaliteitslabel met erkenning!"

naadloos aan kunnen vullen. En natuurlijk is het commercieel handig als je van beiden markten thuis bent, ondanks dat het wel een uitdaging is om de ontwikkelingen op de verschillende gebieden te volgen en de kennis actueel te houden", legt Ron uit.

Mitch, jij bent met je 32 jaar momenteel de jongste RMiA in het Register. Wat zou je andere jonge mensen in het vak mee willen geven?

"De jongste? Wat leuk! Ik kan het mijn jonge vakgenoten alleen maar aanraden om zich verder te verdiepen in dit vakgebied. Het gaat zoveel verder dan de verplichte Wft-stof. Hoe meer kennis je hebt, hoe beter je je relaties kunt adviseren. Dat is volgens mij waar we het uiteindelijk voor doen! Natuurlijk vraagt de A-opleiding én het RMiA-assessment een investering van je, maar die is het dubbel en dwars waard!" aldus Mitch. ■

Zeven geslaagden voor RMiA-assessment; vijf voor RMiA-overgangsregeling

In het tweede kwartaal van 2022 hebben zeven mensen het schriftelijke en mondelinge assessment, onderdeel van het reguliere examen, met goed gevolg afgelegd en vijf verzekeringsprofessionals zijn geslaagd voor de RMiA-Overgangsregeling.

De zeven geslaagden voor het reguliere RMiA-assessment zijn Marjolein Janssen (Zicht BV), Michiel Vink (Meijers Assurantiën bv), Peter Sonneveld (Fidus.nl B.V.), Mickel de Jong (Rabobank Nederland), Marcel Stevens (Tinke Assurantiën BV), Eelco Ouwerkerk (Aon Nederland) en Edwin Dunning (Aon Nederland).

Geslaagden RMiA-Overgangsregeling

In het tweede kwartaal van 2022 hebben de volgende vijf personen het schriftelijke en mondeling assessment, onderdeel van de overgangsregeling, met goed gevolg afgelegd. Dat zijn Ron van Helden (Rabobank Noord Limburg), Mitch Habets (Ger Leenen Financiële Diensten), Christel Scholte-Lubberink (Ten Hag verzekeringsadviseurs), Matthijs Oosterman (Schouten Zekerheid Makelaars in Assurantiën) en Jacco de Lange (P+W Financial Consultants).

Programma SAR Academy in augustus en september

De Stichting Assurantie Registratie (SAR) organiseert jaarlijks goed gewaardeerde masterclasses en workshops voor adviseurs die niet zijn ingeschreven in één van de registers van de SAR. Deze bijeenkomsten vinden plaats bij het **Conferentiecentrum Woudschoten in Zeist**. De SAR Summer Academy is bedoeld voor mensen die geen registratie hebben bij één van de registers van de SAR maar wel interesse hebben in één van de actuele onderwerpen uit het aanbod van de meer dan 200 PE-sessies die de SAR verzorgt voor de drie erkenningsregelingen die onder haar beheer vallen: dat zijn de Registermakelaar in Assurantiën (RMiA), het Register Pensioenadviseur (RPA) en het Register Gevolmachtigd Agent (RGA).

Voor augustus en september staat een viertal sessies op het programma

24 augustus (12.00 tot 15.30 uur): De Stichting Salvage, asbest en zonnepanelenproblematiek door Piet Bosma (Lengkeek)

In deze workshop staat Piet Bosma, jurist, brand- en aansprakelijkheidsexpert en Salvagecoördinator uitgebreid stil bij het doel, de organisatie en de activiteiten van de Stichting Salvage. In het tweede deel van de workshop komt kort de asbestproblematiek aan de orde, maar meer nog de schadepraktijk waarbij aan de hand van aansprekende praktijkvoorbeelden allerhande vraagstukken en problemen met betrekking tot zonnepanelen een rol spelen.

24 augustus: van 15.45 tot 20.00 uur: Schadeonderzoek in relatie tot schadevaststelling en continuïteit door Jaap Terhenne

De workshop van Jaap Terhenne, directeur en mede-eigenaar van Nederlands Onderzoeks Instituut (NLOI) staat in het teken van waarheidsvinding en de waarheid direct na een calamiteit in een bedrijf. Met de doelstelling om meer oog te hebben voor het belang van de verzekerde en de polisovereenkomst minder centraal te stellen. Hij zal vooral ingaan op de praktijk van het verzekeringsonderzoek na een calamiteit. Daarbij bespreekt hij onder meer het evenwicht tussen de verzekerde en de verzekeraar in de zoektocht naar de oorzaken en omstandigheden van een schade, de zoektocht naar de waarheid en de belangrijke vraag of de waarheid wel bestaat.

25 augustus van 12.00 tot 15.30 uur: Innovatie en preventie in de energietransitie: een verstandshuwelijk door Marcel Buchner

Marcel Buchner is mede-eigenaar van AtMetis, risicodeskundige, opleider en lid van de werkgroep Veilige Energie Transitie namens het Verbond van Verzekeraars. In deze workshop aandacht voor risico's bij zonnepanelen, lithiumbatterijen en waterstof. En voor kennisdeling op het gebied van een "veilige energietransitie en de risico's die daarbij horen". Marcel zal de laatste ontwikkelingen in de branche Brand behandelen.

8 september van 12.00 tot 15.30 uur: Verzekeraarbaarheid bedrijfschade – ontwikkelingen huidige markt door Raymond Bothof

Drs. Raymond Bothof RA NIVRE-re is bedrijfsschade-expert en verbonden aan Context BV. Aan bedrijfsschade wordt niet dezelfde aandacht geschonken als aan de materiële verzekerde belangen, terwijl bedrijfsschade veelal de grootste verzekerde post op een polis is. Bedrijfsschade wordt vaak op 'confectiebasis' verzekerd, terwijl er in toenemende mate ondernemingen zijn waar 'maatwerk' wellicht een betere pasvorm biedt. Aan de hand van enkele praktijkvoorbeelden krijgen de deelnemers inzicht in hoe bedrijfsschaderisico's echt in elkaar zitten en wordt gediscussieerd over welke verzekeringsoplossingen hiervoor het meest geschikt zouden kunnen zijn. De deelnemers zullen worden uitgedaagd om buiten de traditionele kaders te denken in het belang van de klant.

TWEE BIJENKOMSTEN VOOR ALLE INGEGESCHREVENEN

Op 15 en 29 september organiseert de SAR voor alle ingeschrevenen van 13.00 tot 17.00 uur de **THEMADAG "BRANDT HET OF BRANDT HET NIET"**. Hiervoor is inmiddels voorinschrijving mogelijk.

'Alles wat u wilt weten over de nieuwe Beursvoorwaarden Brand en over verzekerbare en onverzekerbare risico's.'

Alvast een tipje van de sluier:

- De nieuwe beursvoorwaarden Brand en de juridische gevolgen.
- Wat moet er gebeuren om verzekeraars nieuwe risico's te laten accepteren?
- Preventie.
- En nog meer...

Met uiteraard inspirerende sprekers en interessante discussies. Binnenkort meer details over de invulling van het programma. Schrijf u alvast in!

Kijk hier voor het volledige PE-sessie overzicht voor de rest van het jaar <https://admin.sar.nu/inschrijven/index/ssa>

NARIM Congres 2022 op groene duurzame locatie

Vertrouwen centraal tijdens andermaal druk en geanimeerd marktevent



Een nieuwe locatie, het groene en duurzame Inspyrium in Cuyk, vormde het bijzondere decor voor de 2022-editie van het NARIM Congres, dat net als vorig jaar gelukkig weer fysiek kon worden bezocht. De soms behoorlijke reisafstand weerhield de ruim 350 congresgangers er niet van om vol enthousiasme deel te nemen aan het marktevent dat op 2 juni plaatsvond.

Maar voor de rest was het NARIM Congres een event als vanouds: een uitgebreid dagprogramma onder leiding van de energieke moderator Maarten Bouwhuis, bijzondere sprekers, een paneldiscussie met vertegenwoordigers van drie relevante brancheorganisaties, twee rondes met een groot aantal sessies maar bovenal de fysieke aanwezigheid van vele honderden brancheprofessionals in een natuurlijke, duurzame en vooral inspirerende omgeving waar ook kennisdelen en netwerken centraal stond. Andermaal ingrediënten die van het NARIM Congres ook dit jaar een geanimeerde en geslaagde dag maakten, die werd afgesloten met een BBQ op de bijzondere en hoog gelegen Dakkas van het Inspyrium-gebouw.

'STATE OF TRUST'

Met als titel 'State of Trust' stond het NARIM-congres volledig in het teken van het thema vertrouwen: In jezelf, elkaar en de rol van de branche in de toekomst: "Vertrouwen is de onzichtbare 'smeermolie' van iedere samenwerking. In een sfeer van vertrouwen kunnen we nieuwe initiatieven ontplooiën, maar elkaar ook aanspreken op verantwoordelijkheden. Met dit congres wil NARIM de juiste omstandigheden creëren om dit onderlinge vertrouwen verder te versterken", aldus de organisatie in de uitnodiging.

In de plenaire zaal worden de deelnemers rond het centrale 'graspodium' geplaatst in een zogenaamde 'circle of trust' (een opstelling



aan vier zijden rondom het podium) en werden ze verwelkomd door een vertrouwd gezicht: dagvoorzitter Maarten Bouwhuis, die eerst oud-voorzitter Adri van der Waart kort interviewde en daarna diens opvolger Albert van Haastecht. Laatstgenoemde lichte zijn keuze voor het voorzitterschap als volgt toe: "Ten eerste ben ik hiervoor gevraagd door Adri van der Waart en tegen hem zeg je geen nee. Daar komt bij dat NARIM veel voor mij heeft betekend en wil ik graag iets voor de organisatie terugdoen. En bovenal heb ik er veel zin om met het NARIM door te gaan op de manier zoals we bezig zijn: kennis bieden en delen, marktontwikkelingen monitoren en duiden en fungeren als aanspreekpunt en spreekbuis voor de markt."

NARIM AWARD VOOR ADRI VAN DER WAART

Dagvoorzitter Maarten Bouwhuis had de vaart en de stemming er zoals gewoonlijk snel in. Als eerste nodigde hij Adri van der Waart op het podium. De oud-voorzitter van NARIM keek kort terug op zijn voorzitterschap en gaf de aanwezigen nog een advies: "Je hebt elkaar nodig in deze markt, blijf met elkaar in gesprek. Dat werkt." Hij vervolgde: "Ik ben blij te constateren dat we het vak weer hebben ontdekt. In dat vak moet je risico's ontdekken, risico's waarvan je het bestaan soms nog niet wist."

Toen hij was uitgesproken betrad NARIM Bestuurslid Rosalie André het podium en overhandigde de volkomen verraste oud-voorzitter de NARIM Award. "Dit had ik niet verwacht, heel veel dank," was de reactie van een duidelijk geëmotioneerde Adri van der Waart.



Rosalie André overhandigt Adri van der Waart de NARIM Award.

JE KIJKT MET JE BREIN

Keynote speaker en neurowetenschapper Erik Schoppen ging vervolgens dieper in op het thema vertrouwen: waarom is het zo belangrijk? Wat doet het met je? En hoe kunnen we ons vertrouwen in een sociale, duurzame toekomst vergroten? Hij dook in ons complexe brein en toonde, mede aan de hand van voorbeelden, aan dat we niet met onze ogen kijken, maar met ons brein.

In een technisch onderbouwd verhaal zorgde hij voor enige verwarring bij de aanwezige brancheprofessionals met quotes als 'alles is een illusie', 'alle beslissingen zijn gekleurd en worden op basis van vooraannames genomen' en 'u gaat na afloop weg met het idee dat niets meer is te geloven'.



Neurowetenschapper Erik Schoppen over de werking van ons complexe brein

PANELDISCUSSIE

Vertrouwen vormde ook het centrale thema in de aansluitende panel-discussie tussen Ferdinand Soeteman (Verbond van Verzekeraars), Rob

ter Mors (VNAB) en Albert van Haastrecht (NARIM) over de crises die op ons afkomen en de status van vertrouwen in de branche.

Hoe beïnvloeden de vertrouwenscrises de verzekeraars? Ferdinand Soeteman: "Vanzelfsprekend raken al die crises de sector. De verzekeringsbranche staat middenin de samenleving. Verzekeren gaat om het creëren van vertrouwen. Uit onderzoek blijkt trouwens dat consumenten geen vertrouwen hebben in verzekeraars, maar ze zijn wel positief over hun eigen verzekeraar."

Rob ter Mors: "Crisis stapelen maar door. Het betekent een herijking van de rol van risicomanager in de relatie met de adviseurs." Ook Albert van Haastrecht, namens NARIM, beaamde dat al die vertrouwenscrises invloed hebben op Risk & Insurance Managers. "Onzekerheid en bepaalde investeringen en aankopen worden niet meer gedaan."

Hoewel nadrukkelijk werd aangegeven dat in de huidige (harde) markt het vinden van adequate verzekeringsdekkingen niet altijd even eenvoudig is, waren de drie panelleden positief over de samenwerking. Iets dat overigens krachtig werd bevestigd door de aanwezigen waarvan het overgrote deel aangaf vertrouwen te hebben in een goede onderlinge samenwerking. Zowel Van Haastrecht, Ter Mors als Soeteman benadrukten het belang om vooral ook over de vele nieuwe risico's die zich aandienen met elkaar in gesprek te blijven, het voortouw te nemen en naar adequate oplossingen te blijven zoeken. Met het idee dat als dat niet gebeurt dat een remmende werking kan hebben op de ontwikkelingen bij bedrijven, bijv. op ESG-gebied en op het terrein van de energietransitie, en daarmee ook op de omzettingontwikkeling bij verzekeraars.

MARKTPEILING

De zaal sprak mee. Op de vraag of de crises in Nederland invloed hebben op hun business, antwoordde 4% nee, 49% een beetje, 38% behoorlijk en 9% heel sterk. Uit een poll onder de deelnemers bleek onder meer dat in verhouding tot de crises waarmee de samenleving wordt geconfronteerd dat het redelijk tot goed is gesteld met 'de staat van vertrouwen' van en in de branche. Daarbij wordt de arbeidsproblematiek (18%) als grootste zorg gezien, gevolgd door de klimaatverandering (15%) en grondstoffenproblematiek en de oorlog in Oekraïne (beide 14%). Opvallend was de lage score van cyber (8%).



V.l.n.r. Rob ter Mors, Albert van Haastrecht, Maarten Bouwhuis en Ferdinand Soeteman

De zaal werd verder gevraagd welke crisis zij nog meer ervaren. De antwoorden waren wisselend: inflatie, onderwijs/studiebeurs, woningnood, het zwalkend regeringsbeleid, rentestijging, volksgezondheid, *blame and shame*. Als laatste werd de aanwezigen gevraagd hoe groot het vertrouwen in de markt is: 30% groot, 56% gemiddeld, 14% klein. De panelleden gaven als reactie hierop aan ervan overtuigd te zijn dat zij er vertrouwen in hebben dat de markt de goede weg is ingeslagen als het gesprek maar gevoerd blijft worden.



Een van de sessies vond plaats in de boomhut

MIDDAGPROGRAMMA: 9 SUBSESSIES EN DE NETERKSHOW

Het middagprogramma bestond uit negen drukbezochte sessies. Gegeven door vertegenwoordigers van de sponsors van het NARIM Congres. Een paar daarvan vonden op het zonnige dakterras en in de boomhut plaats (zie de volgende pagina's).

Omdat netwerken voor de deelnemers aan congressen een belangrijk aspect is, had NARIM als afsluitende spreker gekozen voor netwerkexpert Judith Smits, onder meer bekend van het boek *de Funfactor*, die



Judith Smits in actie tijdens haar netwerk-presentatie

in haar 'Grote netwerkshow' een aantal praktische netwerktips voor de aanwezigen in petto had. Zij gaf de aanwezigen adviezen mee over optimaal netwerken: zoals herhaal de naam van degene die je voor het eerst ontmoet, stap op een groepje van drie onbekenden af (twee spreken, de derde 'hangt' erbij) en het ideale netwerkgesprek duurt vijf minuten. Pak je kans! Zij sloot af met een heuse netwerkquiz, met schied-expert Klaas Borger (Artium Experts) als winnaar. De praktische tips konden bij de aansluitende de borrel en BBQ vervolgens nog enkele uren in praktijk worden gebracht.

Na een korte koffie/theebreak eindigde de dag met een sprankelende netwerkshow, gepresenteerd door Judith Smits.

Hierna was het tijd voor een hapje en een drankje en een netwerkgesprek.



Netwerken. Dat is het NARIM Congres ten voeten uit

Oud-voorzitter Adri van der Waart wint NARIM Award 2022

Adri van der Waart, *Director Global Insurance* bij Arcadis en tot voor kort voorzitter van de NARIM, is de winnaar geworden van de NARIM Award 2022. Hij ontving uit handen van bestuurslid Rosalie André en opvolger Albert van Haastrecht de bij de award behorende sculptuur en een bos bloemen. Hiermee is hij de opvolger van André Oude Hergelink, inmiddels gepensioneerd *risk- and insurancemanager* bij Ten Cate, aan wie vorig jaar de Award werd uitgereikt.

De winnaar van de NARIM Award wordt voorgedragen door de markt en is bestemd voor iemand die het vak binnen het bedrijfsleven actief promoot, van grote betekenis is voor NARIM en een voorbeeld is van hoe de branche met elkaar zaken wil doen.

Rosalie André gaf aan waarom Vander Waart deze Award volgens de businesspartners in de verzekeringsmarkt meer dan verdient: "Hij is kundig, betrouwbaar, energiek, pragmatisch en een topprofessional. Hij zorgt voor verbinding, is vernieuwend, gaat altijd de dialoog aan en is altijd op zoek naar alternatieve oplossingen. Hij is realistisch, ook als de turbulentie toeneemt en hecht veel waarde aan langetermijn relaties die gebaseerd zijn op vertrouwen en respect. In het bijzonder in de afgelopen jaren is hij de dialoog aangegaan in het kader van de harde markt. Daarbij benadrukte hij altijd het belang van met elkaar in gesprek te blijven, te luisteren en te focussen op een oplossing. Bovendien heeft hij een belangrijke bijdrage geleverd aan de ontwikkeling van de NARIM en het vak van riskmanager."

In een korte reactie zei een naar eigen zeggen 'beduusde, overdonderde en ook een beetje emotionele' Van der Waart trots en blij verrast te zijn met de Award. "Ik heb mijn werk voor de NARIM altijd met plezier gedaan en wil benadrukken dat ik het nooit alleen heb gedaan, maar altijd samen met de bestuursleden." Ook gaf hij aan "trots te zijn op wat de NARIM nu is" en hield de markt voor "met elkaar in gesprek te blijven gaan. Dat gesprek is inmiddels terug, al is het niet altijd even makkelijk."



Adri van der Waart temidden van Albert van Haastrecht en Rosalie André

Allianz Trade Global Survey: Pessimisme ondernemers toegenomen door oorlog in Oekraïne

De oorlog in Oekraïne heeft het pessimisme onder ondernemers in de wereld doen toenemen. Zo verwacht 22% een afname van de exportomzet in 2022 tegen 6% vóór de oorlog. Een lagere vraag, gekoppeld aan productietekorten en uitputtende voorraden duiden op een risico van een dubbele inzinking in de wereldhandel in het tweede kwartaal van 2022. Bovendien houdt 56% rekening met hogere energieprijzen (vóór de oorlog 40% en in 2021 37%), ziet 50% (32% resp. 23%) de (geo)politieke spanningen toenemen, verwacht 49% (31% resp. 29% een toename van de bottlenecks in de transportsector, 46% (26% resp. 30%) tekorten aan of hogere kosten voor de benodigde productiemiddelen en 42% (30% resp. 24%) hogere financieringskosten. Dat zijn enkele uitkomsten van het Allianz Trade Global Survey 2022, die Françoise Huang tijdens het NARIM-congres deelde met de aanwezigen bij de Allianz-subsessie tijdens haar presentatie met als titel 'Global Economy: Energy, Trade and Financial Shockwaves'.

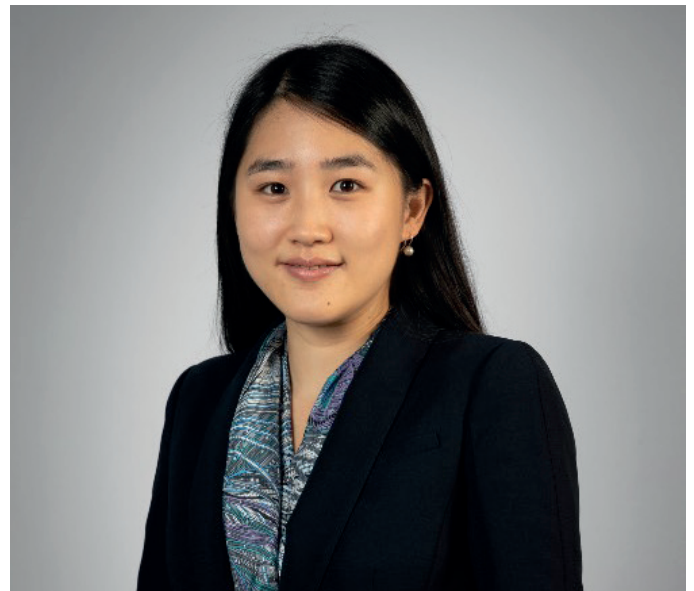
Aan de hand van een groot aantal cijfers en statistieken van de grootste economieën in de wereld liet zij zien dat op Rusland na in alle landen nog sprake is van een economische groei, maar dat behalve in Turkije e(lichte groei) in alle onderzochte landen een afkalvende groei wordt gerealiseerd. Voor 2023 moet wereldwijd rekening worden gehouden met een verdere groeiafkalving: van 3% naar 2,7%. Regionaal zijn er sterke verschillen. Zo wordt een afnemende groei verwacht voor de regio's Eurozone (van 2,8 naar 1,8%), CEE-EU-11 (van 3,1 naar 2,9%), Africa (van 3,4 naar 2,7%) en het Midden-Oosten (van 4,5 naar 2,7%), maar neemt de groei naar verwachting toe in de regio's Latijns America (van 1,7 naar 2,0%) en Azië Pacific (van 4,4 naar 4,5%).

TERUGGANG IN EXPORT MET \$ 620 MILJARD

Bij gelijkblijvende omstandigheden zal de vertrouwens- en vraagschok als gevolg van de inval in Oekraïne leiden tot een verlies van \$ 480 miljard aan uitvoer naar Rusland en de landen van de eurozone in 2022 (ruwweg gelijkelijk verdeeld over de twee bestemmingen), en een afnemende Chinese vraag leidt tot \$ 140 miljard aan uitvoertekorten voor de rest van de wereld. Kortom voor dit jaar moet volgens het Allianz Trade Global Survey rekening worden gehouden met een teruggang in exportomzet van \$ 620 miljard

Een plotselinge stopzetting van de industriële activiteit in China zou een bedreiging vormen voor de wereldwijde productie, met name in elektronica en auto's. Chinese inputs die in de rest van de wereldproductie worden gebruikt, vertegenwoordigen 1% van de wereldproductie (exclusief China). Rusland en China samen vertegenwoordigen een potentieel inputtekort van 1,5% van het bbp voor de grootste landen van de eurozone. Sommige cruciale halffabricaten, zoals halfgeleiders, worden in Azië geproduceerd en daarvandaan verscheept. Met name een productietekort in de Taiwanese verwerkende industrie in 2021 heeft duidelijk bijgedragen tot een tekort aan inputs in de VS en de eurozone. Deze disbalans is in 2022 afgenomen, maar blijft groot.

Deze disbalans tussen vraag en aanbod is van 2020 tot 2021 drastisch verschoven naarmate de economieën herstelden. De tekorten zijn in 2022 iets afgenomen, maar blijven acuut, vooral in de VS. Behoudens



Françoise Huang: "Behoudens een scherpe daling van de vraag zullen de tekorten de komende maanden waarschijnlijk aanhouden, als gevolg van de oorlog in Oekraïne en de omicroncrisis in China. Beiden zijn bijkomende schokken voor de mondiale bevoorradingsketens."

een scherpe daling van de vraag zullen de tekorten de komende maanden waarschijnlijk aanhouden, als gevolg van de oorlog in Oekraïne en de omicroncrisis in China. Beiden zijn bijkomende schokken voor de mondiale bevoorradingsketens. De wereldwijde havencongestie nadert nu het dieptepunt van het tweede halfjaar van 2021. Het volume containerschepen dat wereldwijd buiten de havens voor anker ligt, bedraagt sinds maart gemiddeld 4% van de jaarlijkse overslag, tegenover een maandelijks gemiddelde van 5,5% in H2 2021. Het volume containerschepen dat buiten de Chinese havens voor anker ligt, is sinds maart 2022 abnormaal, waarbij het gemiddelde maandelijks overschot 4,4% van de jaarlijkse overslag bedraagt. Ter vergelijking: in het tweede halfjaar bedroeg dit gemiddeld 3,7%.

VERVOER: VERTRAAGD EN DUURDER

De vervoerstijden in de eurozone en de VS bereikten hun slechtste peil in het najaar van 2021, alvorens te verbeteren tot begin 2022. Sinds

maart 2022 lijken ze zijwaarts te bewegen en worden ze niet beter. In april bereikten de levertijden van leveranciers in China het slechtste niveau sinds februari 2020. "Wij verwachten dat de wereldhandel in 2022 zal groeien met +4,0% in volume (-2pp herziening) en +10,9% in waarde. De Brent- en vrachtprijzen vertonen sinds 2020 een correlatie van 90%, wat duidt op een recordhoogte van \$ 14.000/FEU voor de vrachttarieven in het tweede kwartaal (+40% ten opzichte van de vorige piek)

Uiteraard stond Huang in haar presentatie ook stil bij de invloed van de hogere gas- en energieprijzen op de wereldeconomie. Op basis van statistische cijfers gaf zij aan dat een olie-embargo weliswaar beheersbaar is maar dat een gasembargo niet gedaan kan worden zonder te rantsoeneren. "Fiscaal beleid zal een sleutelrol spelen om het effect van hogere energieprijzen op de inflatie en het beschikbaar inkomen van de consument gedeeltelijk te verzachten. Tot dusver bedraagt de steun aan gezinnen in Europa gemiddeld meer dan 1,0% van het BBP. "De bedrijfssteun is opnieuw ingevoerd en zijn leningen met staatsgarantie versterkt en ondernemingen kunnen 30% van de in aanmerking komende kosten door de staat laten financieren (tot maximaal 25 miljoen euro rechtstreekse subsidie per onderneming). In de geavanceerde economieën kan de normalisering van het monetaire beleid enigszins worden uitgesteld als de groeivertraging een grotere bron van zorg wordt. De centrale banken zullen echter waarschijnlijk voorrang geven aan inflatie boven groei. In de opkomende markten zullen de centrale banken de inflatie en de depreciatie van de munten blijven bestrijden door verdere renteverhogingen, waardoor de groeicyclus nog meer wordt afgeremd."

HET WANBETALINGSRISICO NEEMT TOE

Een andere uitkomst uit het Allianz Trade Global Survey is dat het

wanbetalingsrisico bij bedrijven niet alleen nu al aan het toenemen is, maar dat de verwachting is dat dit de komende zes tot twaalf maanden verder zal stijgen. De sterkste opwaartse herziening van de betalingstermijnen deed zich voor bij exporteurs in Duitsland (+33pp tot 66%) en het VK (+25pp tot 47%), tegenover +9pp voor de Italiaanse exporteurs en stabiliteit voor de Franse. De verwachtingen voor stijgende insolventiecijfers worden het meest voorzien door Duitse en Britse exporteurs, respectievelijk +37pp tot 58% en +31pp tot 53%. De Franse (+26pp) en Italiaanse exporteurs (+ 22pp).

POLITIEKE SPANNINGEN CHINA/TAIWAN?

De (geo-)politieke contexten in China, Taiwan en de VS zorgen voor een discutabel 'evenwicht' waardoor het risico van een conflict niet verdwijnt, ook al is het voorlopig klein. In China zou de diplomatieke lijn nog harder kunnen worden in de context van een economische vertraging samen met een vastberaden president. In Taiwan lijken de meningen over onafhankelijkheid toe te nemen en moet de houding van de volgende president (vanaf 2024) in het oog worden gehouden. In de VS winnen de strategieën om naar Azië te pivoteren en China in toom te houden terrein.

China heeft speelruimte voor enkele economische sancties tegen Taiwan, maar een militaire escalatie zou gevolgen op lange termijn hebben die verder reiken dan recessies op korte termijn (bv. China zou er niet in slagen de technologische opwaardering van zijn productiebasis te verwezenlijken). Uit enquêtes blijkt dat het Taiwanese publiek momenteel overwegend voorstander is van een status-quo en tegen een volledige onafhankelijkheid, zo komt naar voren in het Allianz Global Trade Survey. ■

Vraagstukken en opties voor de middellange termijn: Vorbereiden op een andere wereld

In het rapport 'Allianz Global Trade Survey' worden tot slot met het oog op 'het voorbereiden op een andere wereld' een zestal vraagstukken en mogelijkheden voor de middellange termijn benoemd:

1. Globalisering: Grote ontvlechting: Herconfiguratie van wereldwijde toeleveringsketens en geostrategische *onshoring*? De-dollarisering van reserves en financiële markten? Westen losgekoppeld van China?

2. Ongelijkheid: Grote verbreding: Wereldwijde kloof verergerd door Covid-19 en Oekraïense oorlog? Nieuwe benaderingen van ontwikkeling (bijv. energie, *south-south* samenwerking)?

3. Klimaatverandering: Grote transformatie: Energiezekerheid vs. tempo van de-carbonisatie? Kunnen China en India bij de 'klimaatclub' worden betrokken, ondanks geopolitieke rivaliteiten?

4. Staatssteun: Grote interventie: Meer druk op fiscaal beleid om externe (energie, defensie, technologie) en interne veiligheid (ongelijkheid, pensioencrisis) veilig te stellen. Verminderde marktgebaseerde toewijzing van middelen leidt tot minder innovatie en concurrentie?

5. Centrale Bank: Grote complexiteit: Monetair beleid wordt gecompliceerd door aanbod- in plaats van schokken aan de vraagzijde die de inflatie opdrijven (Covid, Oekraïne, klimaat). Hoe zullen de financiële markten reageren op het einde van de dominantie van de markt over het monetaire beleid?

6. Europese Unie: Grote eenmaking: Kan een gedeelde focus op het behoud van vrede en vrijheid vastgeroeste nationale standpunten helpen overwinnen? Desintegratie of meer bundeling van middelen (politiek, fiscaal, defensie) ?

Maurice van den Brink (Aon) over mentale gezondheid medewerkers na COVID-19:

Het belang van trust en resilience

“Naast de pijler risico is de menselijke pijler voor zakelijke klanten enorm belangrijk maar tegelijkertijd ook heel kwetsbaar. We zien, mede als gevolg van COVID-19, een behoorlijke verschuiving in de wensen en behoeften van medewerkers. De afgelopen twee jaar werden we gedwongen anders samen te werken. Dat heeft impact op de werknemers, de manier waarop je met je teams en klanten omgaat en hoe je de klantprocessen vervolgens inricht.” Dat vertelde Maurice van den Brink, Health & Human Capital Consultant bij Aon, Corporate Wellness die de subsessie hield tijdens het NARIM Congres met als titel ‘Mental Health na Covid-19: Het belang van trust en resilience.’ “De mentale gezondheid van het personeel wordt een steeds groter risico voor bedrijven.’

Tijdens de interactieve workshop vroeg hij zijn gehoor wat de afgelopen twee (corona)jaren hen over zichzelf hadden geleerd. Daarbij kwamen tal van zaken naar voren, waaronder de onzekerheid/angst om het coronavirus op te lopen, het noodgedwongen vanuit huis werken, het missen van de persoonlijke contacten met collega's en het verlies van binding met het bedrijf.

Ook voor bedrijven betekende een en ander een grote verandering, bijvoorbeeld in het organiseren van de te verrichten werkzaamheden en de manier van communiceren (Zoom/MS Teams) met het personeel. Daarbij kwamen voor bedrijven ook andere ontwikkelingen om de hoek kijken, zoals het oplopend verzuim, de krapte op de arbeidsmarkt, stagnerende productieprocessen en *supply chains*, het soms grote personeelsverloop en de mogelijke impact van de inflatie op de financiële positie van medewerkers en de geopolitieke onrust op de werkzaamheden van alledag.

Hoewel de een wat meer moeite hiermee had dan de ander – vooral jonge beginnende medewerkers vonden het vanuit huis werken lastig - is ook gebleken dat, anders dan vooraf menigeen had verwacht, thuiswerken zowel voor medewerkers als voor bedrijven (onverwachte) voordelen met zich meebrengt. Zo konden medewerkers zelf hun tijd indelen en mede daardoor was er sprake van een betere werk-privé-balans. En bedrijven ervoeren dat de *output* van de vanuit huis verrichte werkzaamheden niet minder was dan bij het werken op kantoor en dat de zelfredzaamheid van de medewerkers derhalve eveneens boven verwachting was.

TOP 5 EMPLOYEE WELLBEING ISSUES

“Het is dus uitermate belangrijk om aandacht te besteden aan je personeel en ervoor te zorgen dat zij gezond, vitaal en met plezier naar hun werk gaan én vertrouwen hebben in de organisatie waar ze werken”, concludeert Van den Brink. Hij verwijst in dit verband naar de recente uitkomsten van het Nationaal Vitaliteitsonderzoek van HC Health onder



Maurice van den Brink: “Het is uitermate belangrijk om aandacht te besteden aan je personeel en ervoor te zorgen dat zij gezond, vitaal en met plezier naar hun werk gaan én vertrouwen hebben in de organisatie waar ze werken.”

zowel medewerkers, HR-professionals en directies en management-teams met betrekking tot welke vitaliteitsthema's zij het meest relevant vinden.

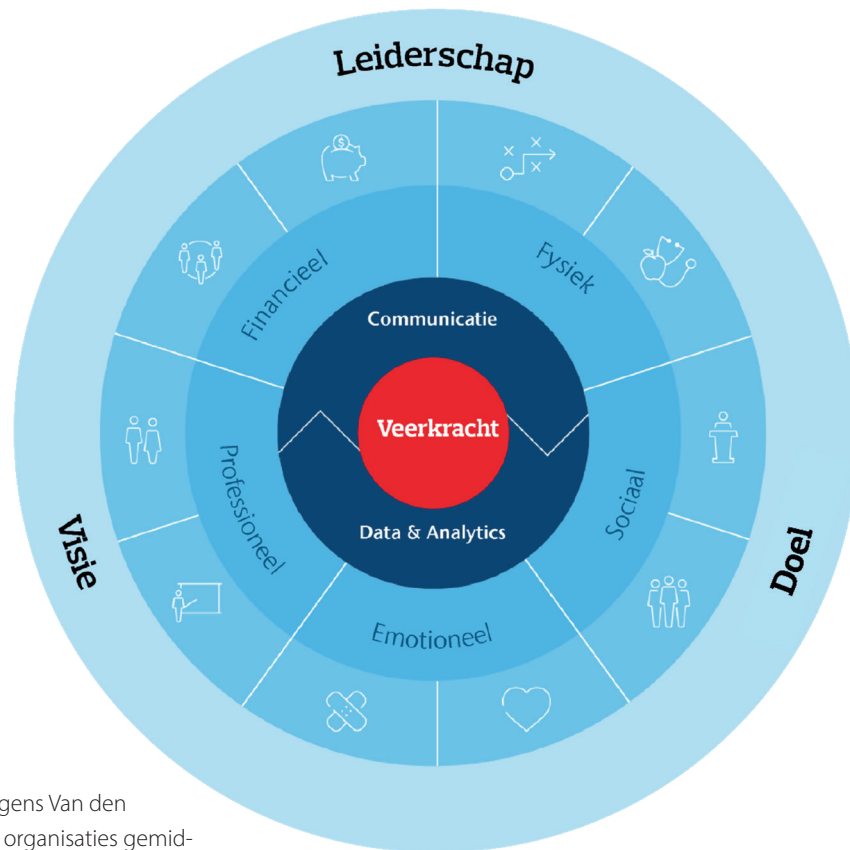
Daaruit kwam per groep een Top-5 naar voren qua *employee wellbeing issues*. Bij alle groepen prijkt 'mentale fitheid' bovenaan, gevolgd door 'stress en werkdruk' op de tweede plaats. Bij de medewerkers en directies/managers staat balans tussen werk en privé op plek 3 en bij de HR-managers' eigen verantwoordelijkheid. De Top-5 wordt bij de medewerkers gecompleteerd door 'emotionele vitaliteit' en 'slaap(gebrek)', bij de HR-professionals 'werk- en privé-balans' en emotionele vitaliteit' en bij directieuren/managers' eigen verantwoordelijkheid 'en emotionele vitaliteit'.

WERKGELUK

Volgens Van den Brink toont onderzoek (Deci & Ryan, 1985) (Van Rhenen, 2014) aan dat het werkgeluk van medewerkers in hoge mate door een viertal zaken wordt bepaald. *Competenties, autonomie, relatedness* (verbinding) en *purpose* (zingeving), kortweg het CARP-model. “Bij competenties is het van belang dat medewerkers zelf ervaren goed te zijn in hun werk, moeilijke taken makkelijk kunnen afronden en hun kennis en kunde kunnen benutten in hun werk. Daarnaast is het van belang dat zij een zekere autonomie hebben: keuzevrijheid hebben bij het uitvoeren van hun werk, uit eigen wil iets (mogen en kunnen) doen en ruimte en verantwoordelijkheden hebben in hun werk.”

Wat ook bijdraagt tot het werkgeluk is volgens hem erbij horen c.q. onderdeel van het geheel zijn, waardevolle relaties hebben en feedback kunnen geven en krijgen. “Daarnaast moeten medewerkers een doel hebben: een meerwaarde die je creëert, ergens persoonlijke betekenis

De mentale gezondheid van het personeel wordt een steeds groter risico voor bedrijven



in kunnen leggen en een sociale missie hebben waarmee je het verbindt.”

VEERKRACHT

Uit een ander onderzoek komt volgens Van den Brink naar voren dat veerkrachtige organisaties gemiddeld 20% gezonder zijn dan andere bedrijven, 42% minder personeelsverloop hebben, 53% meer merkwaaarde hebben en 42% verbeterde prestaties kunnen aantonen.

Om de veerkracht bij medewerkers te vergroten is het volgens onderzoek van de World Health Organization (WHO) van belang om de volgende elementen mee te nemen in een vitaliteitsbeleid:

- Gezond gedrag aanmoedigen;
- Fysieke gezondheid beschermen;
- Duidelijkheid bieden en doelen stellen;
- Werken aan betrokkenheid bij het personeel;
- Ondersteuning van de mentale gezondheid;
- Aanpassingsvaardigheden bevorderen;
- Verantwoordelijkheid en controle delen;
- Financiële zekerheid ontwikkelen;
- Inclusiviteit omarmen.

Wat ook bijdraagt tot het werkgeluk is het erbij horen c.q onderdeel van het geheel zijn, waardevolle relaties hebben en feedback kunnen geven en krijgen

Veerkrachtige organisaties zijn gemiddeld 20% gezonder dan andere bedrijven, hebben 42% minder personeelsverloop, 53% meer merkwaaarde en 42% realiseert aantoonbare prestatieverbeteringen

VERTROUWEN

Hij sloot zijn presentatie af met een verwijzing naar de woorden van Paul J. Zack, oprichter en directeur van het Center for Neuroeconomics Studies en hoogleraar economie, psychologie en management aan de Claremont Graduate University, in een publicatie in de Harvard Business Review. Op de vraag wat het geheim is van succesvolle en veerkrachtige organisaties, antwoordde hij dat er bij organisaties waarin gewerkt wordt op basis van veel vertrouwen sprake is van 74% minder stress en 50% meer productiviteit, 13% minder verzuim, 76% meer betrokkenheid van het personeel en 40% minder gevallen van *burnout* ten opzichte van 'low-trust' organisaties. ■

Sjoerd Bruinsma sinds vorig jaar november operationeel directeur bij Polygon:

Vanuit verbinding volgt groei vanzelf

Bij Polygon is Sjoerd Bruinsma vorig jaar november aan de slag gegaan als Operationeel Directeur, primair verantwoordelijk voor de activiteiten op het gebied van brand- en waterschadeherstel. Samen met algemeen directeur Marlies van der Meulen-Sahni, financieel directeur Sander Berghuis en HR Manager Natasja Konijn vormt hij tevens het directieteam van het full service reconditioneringsbedrijf dat met ca. 250 medewerkers verdeeld over 16 vestigingen landelijk opereert als nummer 2 in de schadeherstelbranche. In de afgelopen maanden heeft hij een goed beeld gekregen van zijn nieuwe werkgever en de reconditioneringsmarkt en ziet hij volop groeimogelijkheden. "Vanuit verbinding met elkaar, met onze opdrachtgevers en met de markt zie ik goede mogelijkheden om onze dienstverlening verder uit te breiden. Dat Polygon bijvoorbeeld net als vaste partner van Nationale Nederlanden is gekozen, geeft vertrouwen en vanuit verbinding volgt groei vanzelf."

Voor zijn indiensttreding bij Polygon werkte Bruinsma bijna 12 jaar bij ISS Nederland als achtereenvolgens *Rayon Manager, Business Unit Manager, Account Director, Region Bases Cleaning Director, Procesmanager* en de laatste twee jaar als *manager Excellence Center*. Daarvoor werkte hij bijna vier jaar bij Randstad als *intercedent* en *Accountspecialist*.

Hij noemt desgevraagd twee redenen voor zijn overstap naar Polygon. "In de eerste plaats wilde ik na al die jaren terug naar de operationele kant van het werk, want dat is toch waar het uiteindelijk allemaal gebeurt en je meerwaarde kunt realiseren. Daarnaast zag ik interessante uitdagingen binnen de nieuwe functie bij Polygon en heb ik de gesprekken met Marlies (algemeen directeur Van der Meulen, red) ervaren als het spreekwoordelijke 'warme bad' waardoor mijn enthousiasme verder werd versterkt."

ROLLERCOASTER

Over zijn eerste ervaringen bij Polygon is de nieuwe operationeel directeur prima te spreken. "Natuurlijk was het in het begin wel even wennen, omdat de calamiteitenbusiness een geheel andere dynamiek met zich meebrengt dan de facilitaire dienstverlening. Het is meer een rollercoaster met pieken en dalen."

Sjoerd geeft aan positief verrast te zijn over wat hij 'binnen' aantrof. "Ik ben onder de indruk van de breedte van de kwalitatief hoogwaardige dienstverlening en de mogelijkheden die Polygon zoal kan bieden op het gebied van brand- en waterschade herstel, technische reconditionering, documentherstel, lekdetectie, drogen en tijdelijke klimaatbeheersing. En *last but not least* ook over de deskundigheid, professionaliteit en klant- en oplossingsgerichte in- en opstelling van onze medewerkers, die 'er onder alle omstandigheden voor gaan' en alles in het werk stellen om gedupeerden na een calamiteit snel en goed te ontzorgen door de schade snel te verhelpen. Zoals zij dat bijvoorbeeld eerder dit jaar tijdens de februaristormen hebben gedaan."

Hij vervolgt: "Als ik één ding moet noemen wat onze kracht vormt, dan zijn het wel onze mensen. Die maken echt het verschil. Niet voor niets luidt onze slogan en merkbelofte 'Always by your side'. Daarnaast is het een voordeel dat we een internationaal bedrijf zijn en in voorkomende



Sjoerd Bruinsma: "Als ik één ding moet noemen wat onze kracht vormt, dan zijn het wel onze mensen. Die maken echt het verschil."

gevallen bij grote calamiteiten een beroep kunnen doen op de medewerkers van onze buitenlandse vestigingen waardoor we snel kunnen schakelen."

OOK VERBETERPUNTEN

Aan de andere kant erkent Bruinsma dat er in zijn ogen ook zaken zijn die voor (verdere) verbetering in aanmerking komen. "Vooropgesteld, in principe kan alles altijd beter. Maar als ik echt iets moet noemen dat aanpassing behoeft dan zijn dat de beide administratieve systemen die nog worden gehanteerd, kunnen we de diverse *servicelines* nog meer op elkaar laten aansluiten en opereren de 16 vestigingen soms nog teveel autonoom. Ik ben inmiddels dan ook bezig wat meer uniformiteit in de werkwijze aan te brengen. Bovendien gaan we ervoor zorgen dat op termijn op elke vestiging voor al onze disciplines minimaal één specialist beschikbaar is: brand- en waterschadeherstel, technische reconditionering, *Major & Complex Claims*, tijdelijke klimaatoplossingen en lekdetectie."

Hij vervolgt: "Het gaat erom iedereen te laten doen waar hij of zij goed in is en dat samenvoegen. Zodat we onze opdrachtgevers en hun klanten nog beter kunnen ontzorgen. Zij verlangen van ons een goede, meedenkende en meewerkende *businesspartner* te zijn die goed en duidelijk communiceert over het werk en de voortgang en een kwalitatief goede dienstverlening biedt tegen een marktconforme prijs. Natuurlijk blijven opdrachtgevers kritisch op de prijs maar willen zeker ons niet het vel over de oren halen."

GROEIAMBITIES

Polygon is er duidelijk over dat zij flinke groeiambities bezitten. Sjoerd onderkent dit en ziet voldoende mogelijkheden en kansen. Hij noemt in eerste instantie de kansen op een verdere autonome groei. "In dat licht zie ik bijvoorbeeld voor ons bedrijf vooral mogelijkheden in het zogeheten MCC-segment (Major & Complex Claims), mede door onze internationale *footprint* en volop aanwezige *know how*. Daarnaast is er zeker ook winst te behalen op het gebied van *cross selling* bij die klanten die nog geen beroep doen op alle diensten die we aanbieden, maar bijvoorbeeld ons op slechts één of enkele terreinen inschakelen. We gaan de komende tijd dan ook werk maken om de bekendheid van al onze diensten verder te vergroten, zowel naar bestaande als potentiële nieuwe opdrachtgevers. Onder meer door het geven van voorlichtingsworkshops en werkbezoeken voor de medewerkers van die bedrijven. Bovendien sluiten we na de recente overname van de ACI Groep verdere acquisities niet uit."

MARKTTRENDS

Op de vraag hoe hij na als 'buitenstaander' de afgelopen maanden de reconditioneringsbranche heeft ervaren, antwoordt hij met "buitengewoon dynamisch". "Het is enerzijds een sterk concurrerende markt, maar aan de andere kant ook een belangrijke branche binnen de gehele verzekeringsketen. Immers, onze mensen helpen namens verzekeraars en andere opdrachtgevers gedupeerde particulieren en ondernemers na een calamiteit weer snel op de weg naar de situatie van voor de schade."

Meer samenwerking tussen alle bij het schadeherstel betrokken partijen is wenselijk. Door de aanwezige kennis, know how en ervaring veel vaker met elkaar te delen kunnen we de schadelast zo laag mogelijk houden

Dat laatste onderstreept volgens hem dan ook dat "mensen het allerbelangrijkste zijn binnen onze organisatie. Zij maken het verschil. Zeker bij een 24/7 dienstverlenend bedrijf als Polygon waarvan de kracht is na een calamiteit snel ter plaatse te zijn." Het is dan ook de reden dat Polygon zich sterk inzet op zowel het binnenhalen als het binnenhou-



"We gaan de komende tijd meer werk maken om de bekendheid van al onze diensten te vergroten, zowel naar bestaande als potentieel nieuwe opdrachtgevers."

den van goede gekwalificeerde medewerkers met de juiste werk- en service-instelling. "Dat is in de huidige markt op zijn zachtst gezegd zeker een uitdaging, maar tot dusver slagen wij daarin behoorlijk."

Bruinsma noemt daarnaast gebruik van nieuwe technologieën en duurzaamheid als actuele markttrends die vandaag de dag volop de aandacht van het directieteam vragen. "Wij hebben op dat eerste onder meer ingespeeld met de komst van een speciale drone inspectieservice (zie kader) en duurzaamheid heeft al langer de volle aandacht binnen onze werkwijze. Denk bijvoorbeeld aan het goed opvangen en afvoeren van vervuild bluswater en door volop te kijken naar mogelijkheden om door brand, water of corrosie aangetaste zaken te herstellen in plaats van deze te (laten) vervangen. Daarnaast zijn een deel van onze daken van onze bedrijfspanden inmiddels voorzien van zonnepanelen en kijken we naar onze transportmiddelen. Zo nemen we later dit jaar de eerste elektrische bedrijfsbussen in gebruik."

KENNIS DELEN

Wat zou tot slot de markt mee willen geven? Bruinsma hoeft zich geen seconde te bedenken: "Meer samenwerken en kennis delen". Hij licht zijn antwoord als volgt toe: "Technologische en andere nieuwe ontwikkelingen brengen ook nieuwe risico's en nieuwe types schades met zich mee. Denk bijvoorbeeld aan zonnepanelen. Daarnaast blijkt uit KNMI-rapporten dat we in ons land rekening moeten houden met meer hevige weegerelateerde calamiteiten, zoals lokale stormen, hevige hagelbuien en zware regenval met meer kans op wateroverlast. Dat alles vraagt in mijn ogen om meer samenwerking tussen alle bij het schadeherstel betrokken partijen: verzekeraars, makelaars, experts, reconditioneerders en andere schadeherstellers. Zo zouden we bij alle partijen aanwezige kennis, *know how* en ervaring veel vaker met elkaar moeten delen teneinde de schadelast zo laag mogelijk te houden. Dat doen wij zelf onder meer door het regelmatig organiseren van workshops, open huizen en/of bezoeken naar ons geavanceerde expertisecenter in het Duitse Olpe. Dat is belangrijk en wordt ontzettend gewaardeerd. We hebben elkaar nu eenmaal hard nodig!"

Nieuw bij Polygon: Drone Inspectie Service

Wanneer een gebouw getroffen is door brand, een lekkend dak heeft of simpelweg achteruit gaat wegens ouderdom, wil je graag duidelijk kunnen zien wat er precies gaande is om de juiste beslissing te kunnen nemen over vervolgacties. Polygon introduceert daarom de nieuwe Drone Inspectie Service; een zeer efficiënte en veilige oplossing voor het monitoren, managen en voorkomen van schades op moeilijk bereikbare plekken.



Jeroen Jochems

Getrainde Polygon dronepiloten maken foto's en video materiaal van buiten en/of binnen het betreffende hoge gebouw, bouwwerk of grote schadelocatie. De constatering wordt met aanbevelingen verwerkt in een rapportage en zo kan een juiste beslissing voor verder herstel worden genomen. Jeroen Jochems, die de nieuwe service binnen Polygon Nederland ontwikkelde, vertelt: "Waar men voorheen in

dit soort situaties materiaal en mankracht inzetten zoals liften en professionele klimmers, volstaat nu in veel gevallen een – met camera uitgeruste – drone. Bij Polygon worden alle drone-inspecties uitgevoerd door goed opgeleide professionals."

Moderne oplossing, ook met thermische camera

De Drone Inspectie Service is een moderne oplossing die goed ingezet kan worden op moeilijk bereikbare plekken en (binnen)locaties zoals hoge daken, gewelven, schoorstenen en rampensites. De hoge resolutie beelden kunnen gebruikt worden ten behoeve van de rapportage, maar kunnen ook gebruikt worden om in te zoomen op bijvoorbeeld beschadigingen.



Naast gewone camera's kunnen ook thermische camera's tijdens drone inspecties worden ingezet. Bijvoorbeeld voor het opsporen van warmtelekken, of het tijdig detecteren van hitte of oververhitting in bouwwerken, gebouwen of op locaties. Door de beelden die de drone maakt en de adviezen van onze professionals verkrijgt men goed zicht op de status van het gebouw of de rampensite.



Voordelen

Vanwege de kostenbesparende, snelle en veilige werkwijze is een drone inspectie inmiddels een populair middel en zet Polygon deze steeds vaker in. Polygon werkt bijvoorbeeld voor kerken en monumentenverzekeraars en ook zij hebben de voordelen van de Drone Inspectie Service ontdekt. Polygon neemt ook al het voorbereidingswerk uit handen zoals het regelen van zaken rondom toestemming, veiligheid, licenties en eventuele vergunningen.

Meer weten? bel gratis nummer 088 -5003500 of kijk op Drone Inspecties - Polygon Group.

Bekijk ook de video van de nieuwe service.

<https://www.youtube.com/watch?v=VJ6fDGmaWwc>

LSA is weer bij de tijd

Op vrijdag 3 juni 2022 waren zo'n 475 letselschadeadvocaten, schadebehandelaren bij aansprakelijkheidsverzekeraars, medewerkers van letselschadebureaus, herstelgerichte dienstverleners en overige betrokkenen naar het Kurhaus in Scheveningen gekomen voor de 33e editie van het LSA Symposium. Bijna 25 jaar lang vond het LSA Symposium stevast in het Kurhaus plaats. Nu hier opnieuw onderdak werd gevonden, werd teruggekeken en vooruitgeblikt, waarbij steeds de hoofdvraag was: 'Waar blijft de tijd?' LSA-voorzitter Nicole Bastiaans leidde de bijeenkomst in, waarna zij het woord gaf aan Ton Hartlief, de dagvoorzitter van dienst.



Ton Hartlief: "De wereld verkeert in crisis, óók in de personenschade. MediRisk verwacht een golf aan coronaclaims, vakbonden eisen een long covid-oplossing in de vorm van een tegemoetkomingsfonds en werkgevers wachten claims door thuiswerk-schade. Daarnaast zijn er tal van hoofdpijndossiers."

Ton Hartlief, advocaat-generaal bij de Hoge Raad en hoogleraar Privaatrecht aan de Universiteit Maastricht, nam zijn gehoor mee terug naar het LSA Symposium op 31 januari 2020 in Ermelo en constateerde dat de wereld sindsdien in crisis verkeert, óók in de personenschade. MediRisk verwacht een golf aan coronaclaims, zo gaf hij aan, vakbonden eisen een *long covid*-oplossing in de vorm van een tegemoetkomingsfonds en werkgevers wachten claims door thuiswerkschade. Daarnaast zijn er tal van hoofdpijndossiers, bijvoorbeeld ten aanzien van medische hulpmiddelen, beroepsziekten, affectieschades en het aansprakelijkheidsrecht an sich. "Voor mijmeren is geen plaats", aldus Hartlief. "Wij worden in wezen door destructieve ontwikkelingen beheerst, door crisis, oorlog, klimaatverandering. Zou het dan werkelijk zo zijn dat waar die ontwikkelingen overal voor rare verschuivingen zorgen, het aansprakelijkheidsrecht en het personenschaderecht onberoerd worden gelaten? Ik denk het eerlijk gezegd niet."

DE RATIO VAN VERJARING

Prof. dr. Lodewijk Smeehuijzen, hoogleraar Privaatrecht aan de VU, besprak op het LSA Symposium de grote lijnen in 25 jaar verjaringsrecht. Eerst stond hij uitvoerig stil bij de ratio van verjaring. "Ik heb het gevoel dat er over verjaring veel wordt geprocedeerd en dat er vooral in technische termen over wordt gepraat. In zekere zin is dat niet terecht, want verjaring heeft een duidelijke normatieve rechtvaardiging. Wie begrip voor die rechtvaardiging heeft, kan op een veel slimmere en zinvollere manier die verjaringsbepalingen interpreteren."

Smeehuijzen toonde aan dat de ratio van verjaring tot eind jaren negentig in het algemeen belang werd gezocht, maar inmiddels in de individuele rechtsverhouding ligt.

SUBJECTIEVE EN OBJECTIEVE TERMIJN

Zijn tweede punt betrof de subjectieve en de objectieve termijn van artikel 3:310, waarin de verjaring van de vordering tot schadevergoeding aan de orde is. Hij behandelde de vragen over de subjectieve termijn die inmiddels door de Hoge Raad zijn beantwoord, maar voegde daar twee curieuze inconsistenties aan toe. Deze hebben te maken met de 'opeisbaarheid' van de vordering als vereiste voor het aanvangsmoment van de subjectieve termijn en het aanvangsmoment bij schadevergoeding wegens onrechtmatige strafrechtelijke vervolging.

Ten aanzien van de objectieve twintigjaarstermijn behandelde Smeehuijzen het aan artikel 3:310 toegevoegde lid 5, waardoor schade door letsel of overlijden niet meer onder de objectieve termijn valt. Ditzelfde lid 5 levert echter juist asbestslachtoffers, vanwege het overgangsregime, niets op, zo vervolgde Smeehuijzen. Het Instituut Asbestslachtoffers constateerde al dat door verjaring slechts een 'hypothetische' toegang tot de rechter bestaat en heeft de minister bij brief van 25 oktober 2021 verzocht de objectieve termijn voor asbest te schrappen. "Dat we het weer over asbest moeten hebben, vind ik heel erg", aldus Smeehuijzen. "We zijn er al zo lang mee bezig. We moeten constateren dat het verjaringsrecht hierbij een bedenkelijke rol heeft gespeeld."



Prof. dr. Lodewijk Smeehuijzen: "Ik heb het gevoel dat er over verjaring veel wordt geprocedeerd en dat er vooral in technische termen over wordt gepraat. In zekere zin is dat niet terecht, want verjaring heeft een duidelijke normatieve rechtvaardiging."



Drs. Sanne Lemmers: "Help, waar blijft mijn tijd!? We leven in een wereld die nooit stil lijkt te staan."

TIMEMANAGEMENT

Psychologe arbeid en organisatie, trainer en coach drs. Sanne Lemmers leerde haar gehoor de fijne kneepjes van timemanagement kennen. Lemmers speelde in de top 10 van het Nederlandse jeugdtennis. Zowel de tennissport als de politiek, haar studie en privégebeurtenissen, leerden haar al op jonge leeftijd veel lessen over menselijke ontwikkeling. Zij put daar motivatie uit om anderen te helpen bij het vergroten van hun zelfinzicht en het benutten van hun potentieel. Daarom besloot zij in 2018 dat het tijd werd om haar eigen coachpraktijk te starten.

Tijdens het LSA Symposium behandelde zij de vraag, indachtig de hoofdvraag tijdens het congres: 'Help, waar blijft mijn tijd!?' "We leven in een wereld die nooit stil lijkt te staan", aldus Sanne Lemmers. "We kunnen zeven dagen per week vierentwintig uur werken en in contact staan met anderen. Dit schept kansen, maar legt ook een ontzettende druk op ons fysieke, mentale en emotionele systeem." In haar inspiratietalk van drie kwartier leerde zij de aanwezigen weer ruimte en overzicht te ervaren. Daartoe deelde zij een aantal onderzoeksresultaten uit de psychologie en ook enkele persoonlijke ervaringen.

ONZEKERHEIDSCORRECTIE BIJ PREDISPOSITIE

Mr. Chris van Dijk, advocaat bij Kennedy van der Laan advocaten, sprak zich uit voor een onzekerheidscorrectie bij predispositie en behandelde een aantal gezichtspunten voor de toepassing ervan. "Vaak presenteren we predispositie - ik gebruik het woord ook voor pre-existentie en dergelijke - als een soort zekerheid", aldus Van Dijk.

"We zeggen dat er een redelijke mate van waarschijnlijkheid is dat het gebeurt en hupsakee, we passen die predispositie volledig toe. Zouden we echter niet ook hier meer moeten werken met een proportionele benadering, door met percentages te werken en door goede en kwade kansen in te schatten? Dat zou volgens mij veel meer recht doen aan de werkelijkheid."

HOE CONCREET?

Chris van Dijk benadrukte dat het in hypothetische situaties slechts om veronderstellingen over de toekomst gaat, waaraan slechts een beperkte mate van waarschijnlijkheid ten grondslag kan liggen. Het is



Mr. Chris van Dijk: "We zeggen dat er een redelijke mate van waarschijnlijkheid is dat het gebeurt en hupsakee, we passen die predispositie volledig toe. Zouden we echter niet ook hier meer moeten werken met een proportionele benadering, door met percentages te werken en door goede en kwade kansen in te schatten?"

bijvoorbeeld meestal niet met zekerheid te zeggen of een benadeelde ook zonder ongeval (op den duur) arbeidsongeschikt zou zijn geworden of bepaalde sociaalmaatschappelijke of economische aspecten op zijn weg zou zijn tegengekomen.

"Hoe concreet willen we het hebben?", aldus Van Dijk. "We weten natuurlijk dat de kans vrij groot is dat iemand in zijn loopbaan een keer werkloos of arbeidsongeschikt raakt." Van Dijk wil met zijn onzekerheidscorrectie een beter alternatief bieden voor het omgaan met onzekerheden. Hij stelde dat het onbillijk is om aansprakelijkheid voor het geheel aan te nemen bij een reëel vermoeden dat predispositie zonder ongeval tot dezelfde schade zou leiden en dat het eveneens onbillijk is om bij onzekerheid vanaf een bepaald moment in het geheel geen vergoeding meer toe te kennen. "Zo'n onzekerheidscorrectie werkt dan ook twee kanten op", stelde hij. "Het gaat er niet alleen om een schadeverlagende onzekerheidscorrectie aan te brengen op het 'niets', maar logischerwijs ook een schadeverhogende onzekerheidscorrectie op het 'alles'."

GEZICHTSPUNTEN

Chris van Dijk presenteerde een aantal gezichtspunten voor toepassing van de onzekerheidscorrectie. Er moet sprake zijn van voldoende onzekerheid en billijkheid, de duur van de schade en de aard van de predispositie spelen een rol, het oordeel van artsen over het hypothetisch intreden van schade door de predispositie is van belang, evenals de aard van de aansprakelijkheid: hoe ernstiger de normschending, hoe minder ruimte voor een onzekerheidscorrectie.

"Deze factoren zijn communicerende vaten", aldus Van Dijk. "Ze kunnen onderling verschillende kanten op wijzen: wel of geen correctie, een ruime of een beperkte correctie. Het is aan de rechter om op basis van deze factoren in hun onderlinge samenhang beschouwd al dan niet tot een bepaalde onzekerheidscorrectie te komen."

MEDISCH TUCHTRECHT

Mieke Kerkhof, gynaecoloog bij het Jeroen Bosch Ziekenhuis, en Oswald Nunes, advocaat bij KBS Advocaten, gaven tijdens het LSA Symposium een duopresentatie waarin zij knelpunten in het medisch



Mieke Kerkhof en Oswald Nunes: "Tuchtrechters zijn erg geïnteresseerd in het lerend effect van het tuchtrecht. Laat als beroepsbeoefenaar zien dat je, ook al is het een ongegronde klacht, er toch wat van hebt geleerd!"



Bert de Heck: "De werkgever heeft een instructieverplichting ten aanzien van het gebruik van de werkplek en de noodzaak van pauzes, maar het is de vraag, gelet op privacyvoorschriften, in hoeverre een en ander kan worden gecontroleerd."

tuchtrecht te berde brachten. De ruim 386.000 geregistreerden in het BIG-register verrichtten gezamenlijk dagelijks miljoenen medische handelingen. Deze leiden tot relatief weinig klachten. Voor de coronaperiode waren het er zo'n 1.500 per jaar. Dat aantal nam af tot ongeveer 1.000 klachten in de afgelopen twee jaar.

Mogelijke verklaringen daarvan zijn de uitgestelde zorg en de toegenomen sympathie voor artsen tijdens de pandemie. Van de 992 klachten in 2021 - die varieerden van bejegeningssklachten tot klachten over operaties met dodelijke afloop - werden er slechts 175 gegrond verklaard. De regionale tuchtcolleges gaven in deze zaken meestal een waarschuwing, maar ook berispingen, boetes, gedeeltelijke ontzeggingen of doorhalingen in het register kwamen voor. "Zo'n waarschuwing vinden we soms het einde van de wereld", aldus Mieke Kerkhof. "We vinden het verschrikkelijk en een berisping is natuurlijk nog veel erger."

TUCHTNORMEN EN KNELPUNTEN

De Wet BIG kent twee zogenoemde tuchtnormen. De eerste betreft enig handelen of nalaten in strijd met de zorg die de beroepsbeoefenaar in die hoedanigheid behoort te betrachten en de tweede omvat enig ander handelen of nalaten in strijd met hetgeen een behoorlijk beroepsbeoefenaar betaamt.

Aan de hand van deze normen bespraken Kerkhof en Nunes verschillende zaken, waaronder de tuchtzaak tegen tien zorgverleners van het Jeroen Bosch Ziekenhuis die betrokken waren bij de geboorte van baby Luna in 2014. De baby overleed kort na haar geboorte. De klachten betroffen onder andere te laat ingrijpen, ondeugdelijke overdracht, foutieve diagnostiek, transparantie en dossierplicht. Het Centraal Tuchtcollege voor de Gezondheidszorg oordeelde dat er fouten waren gemaakt en bestrafte vier van de betrokken artsen. Deze en nog andere zaken brachten Kerkhof en Nunes tot een bespreking van knelpunten. De uitspraken van de tuchtcolleges leiden bijvoorbeeld tot ongeloof en boosheid bij hulpverleners, ze bevorderen een defensieve geneeskunde, leiden ook tot minder draagvlak voor het tuchtrecht, infantiliseren de verantwoordelijkheid van patiënten en zetten het verschil tussen inspannings- en resultaatsverplichtingen op scherp.

SUGGESTIES TOT VERBETERING

Mogelijk gaat de voorgenomen wijziging van tuchtcolleges in toetsingscolleges enige verbetering bieden. Verder suggereerden Kerkhof en Nunes onder meer de verjaringstermijn van tien naar vijf jaar te verkorten, altijd een mondeling vooronderzoek of mediation te gelasten en uitspraken uitgebreider te motiveren en te onderbouwen. Oswald Nunes tot slot: "Tuchtrechters zijn erg geïnteresseerd in het lerend effect van het tuchtrecht. Laat als beroepsbeoefenaar zien dat je, ook al is het een ongegronde klacht, er toch wat van hebt geleerd!"

THUISWERKEN

Mr. Bert de Hek, senior raadsheer bij Gerechtshof Arnhem-Leeuwarden, besprak op het LSA Symposium de gezondheidsrisico's van thuiswerken en de zorgplicht die werkgevers hebben jegens hun thuiswerkende werknemers. In de coronacrisis is men noodgedwongen veel meer gaan thuiswerken en in 'het nieuwe normaal' zal er nog steeds vaker worden thuisgewerkt dan voorheen, constateerde Bert de Hek. Hij haalde diverse onderzoeken aan. Uit onderzoek door TNO blijkt dat 35 procent van de werknemers thuis geen geschikte werkplek heeft en dat 62 procent nooit of te weinig korte pauzes neemt. Uit onderzoek door CNV onder 2.600 thuiswerkende leden blijkt dat 41 procent vaker last heeft van fysieke klachten, met name in schouders, nek en armen. Daarnaast heeft thuiswerken volgens dit onderzoek een negatieve invloed op het psychisch welbevinden.

STELPLICHT EN BEWIJSLAST

"Wat de werkgeversaansprakelijkheid betreft", vervolgde De Hek, "zijn de vereisten voor toewijzing van een vordering niet veel anders dan bij een onrechtmatige daad. De verschillen zitten vooral bij sommige elementen in de stelplicht en de bewijslast. De bewijslast ligt bij de werknemer. Die moet aantonen dat hij in de uitoefening van de werkzaamheden schade heeft geleden. In de terminologie van de onrechtmatige daad kun je zeggen dat er dan een fout is gemaakt: de werkgever heeft de zorgplicht geschonden. Het ligt daarom op de weg van de werkgever om te stellen en te bewijzen dat hij zijn zorgplicht is nagekomen. Ook ten aanzien van het causaal verband tussen de schade en de zorgplichtschending ligt de stelplicht en de bewijslast

bij de werkgever. Tenslotte mag er geen sprake van opzet of bewuste roekeloosheid van de werknemer zijn.”

ZORGPLICHT OP AFSTAND

Bert de Hek schonk in zijn lezing veel aandacht aan de zorgplicht op afstand. Deze berust op een verlicht Arbo-regime, maar bepalingen over fysieke en psychosociale belasting gelden wel degelijk. De werkgever draagt zorg voor de werkplek, bijvoorbeeld voor wat betreft de verlichting en de ergonomische inrichting ervan. Lastig, volgens De Hek, is of de werkgever ook voor technische maatregelen moet zorgen om onafgebroken beeldschermwerk te voorkomen. Wel heeft de werkgever een instructieverplichting ten aanzien van het gebruik van de werkplek en de noodzaak van pauzes, maar het is de vraag, gelet op privacyvoorschriften, in hoeverre een en ander kan worden gecontroleerd.

TIJD EN RUIMTE

Bijzonder was tot slot de reis in de tijd en de ruimte onder leiding van Vincent Icke, hoogleraar Theoretische sterrenkunde aan de Universiteit Leiden en bijzonder hoogleraar Kosmologie aan de Universiteit van Amsterdam. Hij maakte aannemelijk dat ver van ons verwijderd zeker nog leven in de ruimte zal zijn. Wanneer die wezens ons bezoeken, zal er ongetwijfeld een nieuw hoofdstuk in het vak van de personenschade worden geopend. ■

(Fotografie: Jeannine Govaers)



Vincent Icke: “Ver van ons verwijderd zal zeker nog leven in de ruimte zal zijn. Wanneer die wezens ons bezoeken, zal er ongetwijfeld een nieuw hoofdstuk in het vak van de personenschade worden geopend.”










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

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

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

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





NIVRE schrijft brief aan de Vaste Kamercommissie Justitie en Veiligheid:

“Slachtoffers letselschade hebben niet allen dezelfde rechtsbescherming”

NIVRE heeft in een brief aan de Vaste Kamercommissie gepleit voor bescherming van de titel schade-expert. Ook stelt de organisatie een tweetal mogelijke oplossingen voor om het gebrek aan rechtszekerheid van slachtoffers tegen te gaan door enkele hiaten in het huidige Keurmerk op te lossen. NIVRE heeft daarbij de Vaste Kamercommissie verzocht deze voor te leggen tijdens een gepland gesprek met de Minister van Rechtsbescherming op 1 juni jl. Hieronder de brief die is ondertekend door NIVRE-directeur Susan Mogony.

“Geachte leden van de Vaste Kamercommissie Justitie en Veiligheid,

Op 1 juni spreekt u met de minister van Rechtsbescherming over het slachtofferbeleid. In dit commissiedebat staat ook het onderwerp letselschade prominent op de agenda. Het NIVRE, het onafhankelijke instituut van schade professionals, maakt graag van de gelegenheid gebruik onze visie te geven op de rechtsbescherming van slachtoffers van letselschade.

De kwetsbare positie van slachtoffers van letselschade is recent ook weer onder de aandacht gebracht van het Ministerie door Kamervragen van de Tweede Kamer-leden Van Nispen en Ellian. Het NIVRE distantieert zich met klem van praktijken waarin dossiers van slachtoffers worden verkocht aan de hoogste bidder of, op basis van financiële afspraken, aan vaste afnemers. Het NIVRE staat voor een objectieve en eerlijke schadevaststelling voor iedereen. Wij waken over een integer en rechtvaardig proces en vinden dat de oplossing van de schade altijd transparant en integer moet zijn voor alle betrokken partijen. Het betalen voor cliëntgegevens past vanzelfsprekend niet bij deze uitgangspunten.

We wijzen het betalen voor cliëntgegevens categorisch af. De NIVRE gedragsregels verbieden de handel in dossiers voor de aangesloten experts. Wij willen in dit verband echter ook wijzen op de perverse prikkels in het systeem die dit gedrag uitlokken; er is een forse concurrentie tussen belangenbehartigers en belangenbehartigers kunnen de ‘rekening’ voor het kopen van dossiers vrij eenvoudig doorschuiven naar de aansprakelijke verzekeraar. Het ontbreekt aan een wettelijke verankering van kwaliteit binnen de letselschade waardoor dit soort praktijken in stand worden gehouden.

Wij pleiten als NIVRE voor bescherming van de titel schade-expert. Om de rechtszekerheid van het slachtoffer op korte termijn te verbeteren moeten een aantal hiaten in het huidige keurmerk met spoed worden opgelost.



NIVRE-directeur Susan Mogony

De kwaliteit en de integriteit van de keten is onvoldoende op orde

In de hele keten waarbinnen de letselschade wordt afgehandeld zijn er momenten waarop er wordt ‘verdiend’ aan het slachtoffer; van de berger van de auto, via de assurantietussenpersoon tot degene die de belangen van het slachtoffer behartigt. Door de toenemende concurrentie worden partijen steeds creatiever in het verkrijgen van dossiers. Dit varieert van het betalen van doorverwijzers, soms in de vorm van administratieve kosten, tot het aanbieden van gratis juridische diensten aan werkgevers en zorgverzekeraars in ruil voor dossiers. Ook zijn er inmiddels talrijke websites waarop slachtoffers gevraagd worden hun gegevens achter te laten, waarna deze gegevens worden doorverkocht aan de hoogstbiedende belangenbehartiger. Onze conclusie is dat de kwaliteit van de keten en de integriteit van de spelers in de keten momenteel onvoldoende op orde is.

Een keurmerk is een eerste stap, maar is in de uitwerking nog onvolkomen

De Letselschade Raad (DLR) werkt samen met een aantal betrokken partijen aan de verbetering van het schaderegelingsproces bij letselschade. Onderdelen van deze verbetering zijn de Gedragscode Behandeling Letselschade (GBL) en het Nationaal Keurmerk Letselschade (NKL). Het Keurmerk is per 1 januari 2021 van start gegaan. Het NKL ziet echter toe op organisaties die optreden als belangenbehartiger en is geen keurmerk voor de professional. In het reglement dat aan het keurmerk ten grondslag ligt dienen de buitendienstmedewerkers van een organisatie die als belangenbehartiger optreedt binnen vijf jaar te voldoen aan de eisen van het NIVRE. Per organisatie geldt tevens de verplichting dat minimaal 50% van de buitendienstmedewerkers NIVRE Register-Expert Personenschade is. Deze bepalingen in het reglement kunnen ertoe leiden dat een organisatie in het bezit is van het NKL maar dat het slachtoffer te maken krijgt met een schade-expert die niet onder het tuchtrecht van het NIVRE valt met alle gevolgen voor de rechtsbescherming van het slachtoffer. Wij vragen de Tweede Kamer dit hiaat in het overleg te adresseren.

De uitwerking van de motie Kuiken biedt geen oplossing

De motie Kuiken roept de regering op om alle professionals binnen de letselschade onder een tuchtrechtspraak te laten vallen. Voor zowel de letselschade (LSA) advocaten als de schade-experts verbonden aan het NIVRE geldt dat zij hun handelen tuchtrechtelijk moeten laten toetsen. De LSA-advocaat valt onder het wettelijke tuchtrecht; de NIVRE register-expert valt nu nog onder het privaatrechtelijk tuchtrecht van het NIVRE en per 1 september 2022 met het oog op onafhankelijkheid en professionaliteit, onder de Geschillencommissie. Het kabinet kiest er, blijkens de brief van 28 juni aan uw Kamer, echter voor de motie uit te werken door aan verzekeraars een wettelijke verplichting op te leggen zich te onderwerpen aan tuchtrecht. Het kabinet richt zich, net als het NKL, op de organisatie, in dit geval de verzekeraar, in de uitwerking van de motie. Deze uitwerking biedt daarmee geen oplossing voor gesignaleerde hiaat.

De oplossingsrichtingen van het NIVRE

Wij stellen **twee mogelijke oplossingen** voor om het gebrek aan rechtszekerheid tegen te gaan:

1. De NIVRE-registers staan open voor individuen en organisaties. Door alle relevante organisaties te verplichten lid te worden van het NIVRE komen al deze organisaties onder het tuchtrecht van het NIVRE te vallen. Voor verzekeraars zou met het oog op de uitwerking van de motie Kuiken een uitzondering gemaakt kunnen worden.
2. Een andere mogelijkheid om de rechtszekerheid te verhogen zou kunnen zijn om het percentage in de eerder genoemde richtlijn te verhogen naar 100%. Op deze manier zijn alle buitendienstmedewerkers die zich bezighouden met letselschade NIVRE Register-Expert en vallen zij onder het tuchtrecht van het NIVRE.

Wij verzoeken u deze oplossingsrichtingen ter overweging voor te leggen aan de Minister van rechtsbescherming.

Ons ideaal: een wettelijke borging

Een advocaat die zich als belangenbehartiger opwerpt dient aan wettelijke normen en eisen te voldoen. Helaas gelden die eisen momenteel (nog) niet voor schade-experts in de keten. De titel 'schade professional' of 'schade-expert' is niet wettelijk beschermd. Dit is al jaren een doorn in het oog van het NIVRE want slachtoffers van letsel lopen daardoor het risico ook slachtoffer te worden van belangenbehartigers.

Het NIVRE wil uiteindelijk toe naar titelbescherming van de schade-expert. Door een wettelijke bescherming van de titel weten alle betrokkenen, zowel het slachtoffer als de verzekeraar, dat de schade-expertise voldoet aan de kwaliteitseisen en normen die door de beroepsgroep zijn vastgelegd en worden getoetst via tuchtrechtspraak.

Wij hopen dat u onze concrete voorstellen wilt meenemen in de voorbereiding van het debat met de Minister op 1 juni 2022 en zijn graag bereid een toelichting te geven."



Nederlands Instituut Van Register Experts

Eerste fysieke editie NIVRE's Rendez Vous d'Expertise na enkele jaren met andere opzet en bijna 1.100 gasten andermaal geslaagd

Op woensdag 18 mei jl. vond het Rendez-Vous d'Expertise 2022 plaats in Hotel Van Der Valk in Vianen. De opkomst was groot met bijna 1.100 aanwezigen. De traditionele bijeenkomst had dit keer een totaal andere opzet dan anders – plenair in plaats van aparte branchegroepsessies – en stond in het teken van het 31-jarige bestaan van het NIVRE.



Zo werd er onder meer een film getoond waarin de NIVRE-bestuursleden aan het woord kwamen. Daarin vertelden zij waar het NIVRE nu staat als het gaat om de uitrol van het project 'Samen naar de Toekomst' en wat er tot dusver zoal is gedaan. Zij noemden het vormgeven van 'Samen naar de Toekomst' met de vijf speerpunten: Marktautoriteit, Kwaliteit, Nieuwe aanwas, Zichtbaarheid en Onafhankelijkheid. Verder vertelden directeur Susan Mogony en Klaas Brand over het Klachtenloket en de Tuchtcommissie. Hoar en zie er alles over in de bestuursfilm: <https://youtu.be/K7XfBJ0o1jw>.



Tot haar grote verrassing werd **Astrid Oosthof**, Operationeel Manager bij het NIVRE, door de voorzitter Klaas Brand in het zonnetje gezet. De voorzitter vroeg de aanwezigen aandacht voor een drijvende kracht binnen het NIVRE, die volgens de voorzitter "al bijna 15 jaar ervoor zorgt dat alles binnen het NIVRE gesmeerd loopt, alles weet over het NIVRE en, samen met haar team, een belangrijke rol vervult". Hoewel het alom bekend dat ze niet graag op de voorgrond treedt, vroeg de voorzitter Astrid op het podium en overhandigde haar als dank een bos bloemen.

GASTSPREKERS

Sietse Bakker was een van de sprekers. In 2016 was hij de Internationale Event Supervisor van het Eurovisie Songfestival. Van 2019 tot 2021 was hij Uitvoerend Producent van het 65ste Eurovisie Songfestival, dat in



Nederland werd gehouden. Hij deelde zijn ervaringen en de uitdagingen van het Eurovisie Songfestival, waaronder de annulering als gevolg van de Coronamaatregelen. De organisatie kreeg toen te maken met een zeer grote schadepost. Gelukkig was de verzekering goed geregeld. Er zijn veel overleggen geweest met schade-experts. Sietse zei blij te zijn met hun expertise. Zo kon hij zich focussen op wat hij wel kon doen en waar hij goed is in, terwijl de schade-experts zich bezighielden met de geleden schade. Een mooie les voor hem was om op hen te vertrouwen en te zorgen voor een goede samenwerking.

Aan de hand van diverse filmpjes, liet hij zien hoe het er achter de schermen aan toe ging tijdens het Eurovisie Songfestival van 2022; een evenement waar heel veel mensen aan meegewerkt hebben. De boodschap is: 'We doen het samen'. Sietse sloot af met een aantal vragen waar de bezoekers van het Rendez-Vous d'Expertise 2022 over na kunnen denken: 'Wat is de echte betekenis van mijn vak?' en 'Welke rol speel ik echt?'



Rob Urgert en Joep van Deudekom, cabaretiers die bekend zijn van het satirisch weekoverzicht 'De kwis' en van enkele wetenschappelijke tv-programma's als 'Onder de tram', 'Tussen de Oren' en hun nieuwe

programma 'Het Instituut', namen het publiek op ludieke en vermakelijke wijze mee in het maken van keuzes. Daarbij kwam onder meer overduidelijk naar voren dat het maken van keuzes niet altijd meevalt.



Directeur Susan Mogony vroeg verschillende deelnemers hoe zij het vonden om na zo'n lange tijd elkaar weer te zien en spreken, maar ook hoe ze het event verder beleefden. Het meest gegeven antwoord was het oer-Hollandse woord 'gezellig' en werd overduidelijk dat de deelnemers vooral het ontmoeten van branchegenoten op prijs stellen. Aan een aantal deelnemers stelde Susan de vraag wat het NIVRE moet worden: een beroepsorganisatie, een brancheorganisatie of een kwaliteitsinstituut. Alhoewel de antwoorden uiteenliepen, koos het merendeel van de bevrageden voor het eerste.

EVALUATIE RENDEZ-VOUS D'EXPERTISE 2022

546 van de bijna 1100 bezoekers van de Rendez-Vous d'Expertise 2022 hebben het evaluatieformulier ingevuld. Alle branches waren in de evaluatie goed vertegenwoordigd.

Hier de samenvatting van de belangrijkste punten:

- Het meest gewaardeerd werd het samenzijn met branchegenoten na 2 jaar afwezigheid.
- 70% vond de organisatie en ontvangst goed tot zeer goed.
- Iets meer dan de helft vond het beeld goed. Het geluid werd als matig ervaren.
- Bijna de helft waardeerde het optreden van Rob Urgert en Joep van Deudekom als goed-zeer goed; de bijdrage van Sietse Bakker werd iets minder goed ontvangen.
- Het eten en de parkeermogelijkheid werden als heel goed ervaren.

Bij het volgende event gaven de respondenten aan een voorkeur te hebben voor een programma per branche (49%) of een gecombineerd programma: branche en plenair (38%).

NIVRE-voorzitter Klaas Brand onthult de 'Wall of Fame'

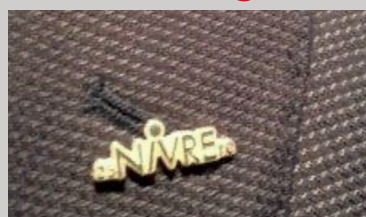


Bestuursvoorzitter Klaas Brand onthulde tijdens het Rendez-Vous d'Expertise de Wall of Fame: een paneel waarop alle voorzitters en directeurs van het NIVRE een plekje hebben gekregen. Dit paneel komt op het NIVRE-kantoor in de Nieuwe Boompjes in Rotterdam te hangen.

In de Wall of Fame zijn tot dusver 10 NIVRE-prominenten opgenomen:

- A. (Adriaan) Westerhof**, Voorzitter 1992-2001 en 2011-2012
- N.J.F. (Niek) Weel**, Voorzitter 2002-2005 en directeur 2005-2010
- drs. G.F. (Gerard) Böttcher**, Voorzitter 2005-2011
- P. (Peter) van Es**, Voorzitter 2012-2014
- J.G.W. (Jeroen) Fröhlich**, Voorzitter 2014-2016
- M. (George) Oostrom**, Voorzitter 2016-2018
- H. (Hans) de Hoog**, Voorzitter 2018-2021
- Ing. H.D. (Henk) Grootkerk**, Directeur 2011-2021
- Mr. K. (Klaas) Brand**, Voorzitter per 1 oktober 2021
- Mr. A.E.S. (Susan) Mogony**, Directeur

Zilveren insigne voor 21 ingeschrevenen in het NIVRE-Register



Sinds de start van het NIVRE in december 1991 zijn er meer dan 3.000 schade-experts ingeschreven in het Register van het NIVRE. Inmiddels zijn er tal van experts al 25 jaar ononderbroken bij het NIVRE geregistreerd en die hebben daarvoor het zilveren NIVRE-insigne ontvangen.

Dit jaar is NIVRE 21 zilveren jubilarissen rijker. Hier ziet u alle jubilarissen van 2022 voorbijkomen: <https://youtu.be/jPu5z2Hsl1E>.

De Branchegroep ATV telt dit jaar de meeste jubilarissen: zeven. Jan Boere, Mathy Boon, Pieter Bosma, Klaas Brand, Johan Klein Twenaar, Erwin van der Meulen en Jildert Venema.

Bij de Branchegroep Brand zijn dat er zes: **Rob van Berkomp, Kerensa Breddels-Lam, Jeroen Fröhlich, Marco Geboers, Richard Vergnes en Rick Warbout.**

De Branchegroep Personenschade is vijf jubilarissen rijker: **Hélène van Brugge, Wichard Doetjes, Christien van Gaelen, Abel Spreuwers en John Vijfhuizen.**

Van de Branchegroep Agrarisch hebben **Frank Calon en Ad Pelders** het zilveren ere-insigne ontvangen en van de Branchegroep Toedrachtonderzoeker één: **Gerard van Kol**