

# RISK & BUSINESS

VAKBLAD VOOR RISICOMANAGEMENT EN -FINANCIERING

## In deze uitgave

- 2.** Ardonagh wil na acquisitie Leons uitgroeien naar Top 5 speler op wereldwijde makelaarsmarkt
- 5.** TOP Expertise gaat na aansluiting bij DPS dienstenpalet uitbreiden met transport in Nederland en Non-Marine expertises in het buitenland
- 7.** Allianz Risicobarometer 2023: cyber en bedrijfsschade vormen grootste bedreigingen



- 12.** Bart van den Elshout (One Expertise) breekt lans voor eenpitters en kleinere expertisebureaus
- 15.** BELFOR: Luchtkanaalreiniging stiefkindje in reconditioneringsland
- 17.** RMiA zet Ton van Dijk in het zonnetje
- 19.** Derk Bruinjes bij Crawford & Company aanspreekpunt voor Cyber Incident Response in Benelux en andere Europese landen
- 21.** Sharon van Herel licht diversiteit- en inclusiebeleid HDI Global toe
- 24.** Dubbelinterview nieuwe Artium Experts Femke van Heteren en Gerwin Kasper
- 27.** Marsh Global Insurance Market Index: De zakelijke verzekeringspremies blijven toenemen

### MAINPLUS SCHADEHERSTEL

De effectieve partner in natura schadeherstel voor inboedel en opstal.



- 29.** De bedrijfsschade-experts van EMN Expertise: Arjan Blokzijl, Johan de Jonge, Henk Meulendijks en Remco Schaefer
- 32.** Voor het eerst sinds vele jaren weer toename diefstal motorvoertuigen
- 35.** LRGD deed onderzoek naar agressie en geweld: Bijna helft deskundigen is tijdens het werk weleens onder druk gezet, geïntimideerd, bedreigd of belaagd
- 37.** Nieuws van het NIVRE

**Zoekt u een bevlogen PR & Communicatie specialist met passie voor verbinden en organiseren?**

06 109 110 48 [www.vandervoortpr.nl](http://www.vandervoortpr.nl)



Jan van Stigt Thans



## Intimidatie en bedreiging

De samenleving verhardt. Ik weet het, het is een dooddoener van jewelste, maar gemeenplaatsen zijn helaas altijd berust op de werkelijkheid. Mensen gaan steeds verder om hun gelijk te halen en lijken een afwijkende mening of beslissing in hun nadeel meer en meer niet te willen accepteren. Je hoort dan ook geregeld verhalen van politici (landelijk, regionaal en zelfs lokaal), leraren en zelfs (huis)artsen die door ontevreden betrokkenen ter verantwoording worden geroepen waarbij intimidatie of bedreigingen, verbaal of zelfs fysiek, niet worden geschuwd.

Ook de verzekerings- en schaderegelingsbranche blijft daarbij niet buiten schot. Zo blijkt onder meer uit een inventarisatie van het Landelijk Register van Gerechtelijk Deskundigen (LRGD) onder de ingeschreven in het LRGD-Register in Nederland en die bij de zusterorganisatie in België (zie pag 35 e.v).

De uitkomsten hiervan heb ik persoonlijk als buitengewoon schokkend ervaren. Hieruit komt onder meer naar voren dat bijna de helft van de ondervraagde Gerechtelijke Deskundigen (47%) aangeeft zelf tijdens hun werk wel eens onder druk te zijn gezet, geïntimideerd of (verbaal of zelfs fysiek) zijn bedreigd om hun standpunt meer in overeenstemming te brengen met de wensen van de 'agressor'. En nog meer respondenten - drie van de vijf - denkt dat dit bij andere deskundigen gebeurt. Uitkomsten die ongeveer overeenkomen met de resultaten van een poll onder lezers van Risk & Business en uit de gesprekken die ik de afgelopen weken met brancheprofessionals heb gevoerd. Inmiddels heeft NIVRE besloten onder ingeschrevenen in het Register een eigen onderzoek te doen naar grensoverschrijdend gedrag.

Een en ander maakt duidelijk dat ook in onze branches intimidatie en bedreiging daadwerkelijk voorkomt. En dus een probleem vormt. Niet in de laatste plaats doordat bij 51% van de brancheprofessionals die dit persoonlijk hebben ervaren aangeeft dat deze ervaring psychische of zelfs fysieke gevolgen met zich heeft meegebracht. Bovendien geeft 30% zelfs aan overwogen hebben te stoppen met hun werk.

Aandacht hiervoor is dan ook zeker geboden. Zeker omdat het een illusie is te denken dat mensen op dit vlak zullen veranderen en dat de geest ooit wel weer eens in de fles zal terugkeren. Kortom, we zullen er met z'n allen mee moeten leven en ons hierop moeten voorbereiden en anticiperen. Het is helaas niet anders. Het is de maatschappij waarin we met z'n allen leven!



## Na overname Leons interesse in verdere expansie in Nederland

# Ardonagh wil uitgroeien naar Top 5- speler op wereldwijde makelaarsmarkt

*Het was in meerdere opzichten een van de meest opvallende en verrassende nieuwsberichten binnen de zakelijke verzekeringsmarkt in ons land: de deze zomer aangekondigde overname van de Leons Group door Ardonagh Europe Ltd., een dochteronderneming van The Ardonagh Group met hoofdkantoor in Londen en gevestigd in Dublin. Niet in de laatste plaats doordat het publiekelijk bekend was dat het familiebedrijf Leons altijd de intentie had om zelfstandig te blijven en inmiddels zelfs al meerdere geïnteresseerde kopers een blauwtje heeft laten lopen. Minstens even verrassend is de keuze voor een overname door Ardonagh, een relatief onbekende op de wereldwijde verzekeringsmarkt. Tot dusver dan, want de verzekeraar met Ierse roots heeft ambitieuze expansieplannen: wereldwijd, in Europa, maar zeker ook in Nederland waar inmiddels al gesprekken worden gevoerd met één of meerdere mogelijke overnamepartners. "We willen onze omzet binnen vijf jaar verdubbelen naar meer dan een miljard dollar en uitgroeien naar een Top 5-speler op de wereldwijde makelaarsmarkt", zegt Conor Brennan, CEO Ardonagh Europe.*

We spreken hem via een beeldverbinding in het fraaie kantoor van Léons aan de Amsterdamse De Boelelaan, samen met directeur Sunny Léons en commercieel directeur Dov Rychter. Conor werkt sinds februari 2008 in de verzekeringsbranche, waarin hij zijn eerste schreden zette bij Zurich en waar hij ruim tien jaar heeft gewerkt: aanvankelijk als *Director of Broker Distribution* en daarna als *Chief Administrative Officer*, *Chief Executive Officer* en laatstelijk als *Head of General Insurance UK*. In mei 2018 maakte hij de overstap naar de makelaarskant als CEO van Arachas Corporate Brokers Ltd in Dublin, dat zich in 2020 aansloot bij The Ardonagh Group. Deze groep is net als Leons via ED in Londen aangesloten bij Brokerslink, het wereldwijde samenwerkingsverband van een groot aantal makelaars.

Zijn businesspartners bij Leons kunnen bogen op nog meer ervaring in de verzekeringsbranche. Dov is sinds 2004 in de sector werkzaam en sinds maart 2011 bij Leons, eerst als *Client Manager* en sinds 2019 als Commercieel Directeur. In die periode heeft hij zich daarnaast gedurende vier jaar voor de SAR ingezet als voorzitter van de Testcommissie RMA. Sunny is qua dienstjaren 'baas boven baas' en is inmiddels ruim 43 jaar actief als (meewerkend) mede-eigenaar van Leons, het makelaarsbedrijf dat zijn vader in 1951 startte en dat hij samen met broer Nico, verantwoordelijk voor de operationele werkzaamheden, verder voortzette. Sunny heeft verder mede aan de wieg gestaan van Brokerslink, waar hij ruim acht jaar zitting heeft gehad in het bestuur en al zeven jaar als partner/aandeelhouder fungeert.

### BARSTENSVOL GROEIAMBITIES

Ardonagh zit barstensvol groeiambities, wereldwijd. Nadat het eerder vorig jaar de Portugese en Braziliaanse marktleider MDS en Leons aan de groep heeft verbonden, volgde onlangs het Australische Envest. "We willen binnen vijf jaar onze omzet verdubbelen tot over de 1 miljard dollar en uitgroeien tot de Top-5 makelaars in de wereld."

Daartoe houdt Ardonagh er volgens CEO Europe Conor Brennan 'een andere strategie op na dan de meeste andere verzekeringsbedrijven'.



*Conor Brennan: "We gaan niet voor het korte termijn gewin maar voor succes op de lange termijn. Als we een partnerschap aangaan, willen we dat die ook over tien jaar nog succesvol fungeert voor alle betrokkenen."*

"We zijn niet in de race om de grootste te willen worden, maar willen wel de beste zijn. We zijn vooral op zoek naar gelijkgestemde *business-partners*, prima geleide onafhankelijke (familie)bedrijven, met een goede reputatie, traditie, *legacy* en klantfocus en waar directie/management nog zelf vinger aan de pols wil houden. Eigenlijk zijn we op zoek naar bedrijven zoals Leons, die eigenlijk niet te koop staan maar die wel verder willen groeien en zich verder willen verbeteren. Wij leggen onze

*businesspartners* dan ook niet onze naam, werkwijze en producten en diensten op maar laten hen het liefst in hun kracht. Zo zijn ze immers ook goed en groot geworden."

## TWEERICHTINGSVERKEER

Hij maakt de vergelijking met een a la carte restaurant waar *businesspartners* zelf kiezen waar ze 'trek' in hebben en van welke diensten en producten ze gebruik willen maken. "Het is bij ons echt een *two way street*", aldus Conor, die voor de verdere Europese expansie primair zegt te kijken naar kandidaten in Spanje en Duitsland. "We voeren overigens al gesprekken met gelijkgestemde bedrijven in meerdere landen in Europa, waaronder ook in Nederland. We zijn ervan overtuigd dat er hiervoor voldoende groeipotentieel is."

## We willen onze omzet binnen vijf jaar verdubbelen naar meer dan een miljard dollar

Over de keuze voor Leons zegt hij: "We zijn verheugd met de komst van Léons binnen onze groep. Het is een schoolvoorbeeld van een bedrijf dat we graag zien als *businesspartner*. Sunny en Nico hebben een uniek bedrijf opgebouwd met een bijzondere cultuur die perfect past binnen de portefeuille van onafhankelijke bedrijven die wij als Ardonagh de afgelopen jaren hebben verworven: een sterk merk, solide, klantgericht en met een goede naam en reputatie die een sterke, toonaangevende positie heeft verworven binnen de Nederlandse verzekeringsmarkt. Wat minstens net zo belangrijk is dat we een persoonlijk 'klik' met elkaar hebben, wat ons sterkt in het vertrouwen dat we samen meer kunnen bereiken dan alleen. Ook wij en andere makelaars binnen onze groep kunnen op onderdelen hun voordelen doen met de specifieke *know how* en ervaring die op grote schaal binnen Leons voor handen is. Kortom, we kunnen van elkaar leren."

## VAN SCEPTISCH EN TERUGHOUDEND NAAR ENTHOUSIAST

"Wat voor Ardonagh geldt, geldt natuurlijk ook voor ons", vult Dov aan. "Door de aansluiting kunnen wij onze klanten op verzekeringsgebied op alle terreinen nog beter van dienst zijn met producten en diensten op maat." En dat terwijl de gebroeders Leons helemaal niet voornemens waren om hun bedrijf te verkopen. Sunny daarover: "Onze strategie en toekomstvisie is altijd gestoeld geweest op de gedachte te allen tijde zelfstandig door te gaan als onafhankelijke makelaar. Dat hadden we immers al ruim 70 jaar gedaan. We wilden eigenlijk Leons dan ook helemaal niet verkopen en daar was eerlijk gezegd ook absoluut geen financiële noodzaak voor."

Op aanraden van zijn goede collega en vriend José Manuel Dias da Fonseca, met wie Sunny binnen Brokerslink jarenlang nauw heeft samengewerkt en die zowel hem als het bedrijf goed kent, is hij toch gaan praten. "Ik ben eerlijk gezegd zeer *reluctant*, ietwat sceptisch en terughoudend het gesprek ingegaan, maar al pratende werd ik geleidelijk aan steeds enthousiaster omdat het verhaal van Ardonagh beduidend anders was dan dat van andere geïnteresseerden in het verleden. Het was niet *my way or the highway*, maar veel meer gericht op samenwerking en partnerschap en – voor ons zeer belangrijk – met behoud van



*Sunny Leons: "Ik ben eerlijk gezegd zeer reluctant, ietwat sceptisch en terughoudend het gesprek ingegaan, maar al pratende werd ik geleidelijk aan steeds enthousiaster omdat het verhaal van Ardonagh beduidend anders was dan dat van andere geïnteresseerden in het verleden."*

onze zelfstandigheid, eigen naam, identiteit en manier van werken. Maar dan wel met toegang tot de bij The Ardonagh Groep aanwezige *know how*, ervaring, middelen, producten, services en kapitaal."

## PERSOONLIJKE KLIK

Hij vervolgt: "Ik heb op een gegeven moment mijn broer gebeld met de woorden 'dit verhaal moet je horen' en hem gevraagd meteen over te komen. We hebben gezamenlijk de gesprekken voortgezet en uiteindelijk zijn wij er met Ardonagh uitgekomen, met behoud van een belang van de familie in de Leons Group. Omdat het uiteindelijk naar de toekomst toe beter zou zijn voor zowel onze klanten, als voor onze medewerkers en daarmee ook voor ons bedrijf. *The eagle has landed*. The Ardonagh Group en haar leiderschap passen perfect bij onze visie en groeiambities."

## We voeren gesprekken met gelijkgestemde bedrijven in meerdere landen in Europa, ook in Nederland

"We zijn verheugd om onze krachten te bundelen met een wereldwijd platform met schaal en dynamische cultuur, dat ons familieconcept omarmt. En ook bij ons is er op het persoonlijke vlak een klik. Het voelt alsof ik er een broer bij heb gekregen. Iemand met wie je weliswaar af en toe flink van mening verschilt en de discussie kunt aangaan, maar er uiteindelijk altijd samen uitkomt. Al wil ik best toegeven dat ik in die periode een aantal dagen niet goed heb geslapen. Het was nogal

een beslissing, maar we hebben er alle vertrouwen in dat het de juiste was. De eerste maanden van onze samenwerking sterken ons in die gedachte.”

### POSITIEF GESTEMD OVER TOEKOMST

Beiden zijn positief gestemd over de toekomst. Conor zegt ervan overtuigd te zijn dat er wereldwijd nog voldoende makelaars actief zijn die in aanmerking komen voor aansluiting bij The Ardonagh Group. “Bedrijven met dezelfde visie, klant- en marktbenadering en hetzelfde ondernemerschap en DNA als Arachas, MDS en Leons, die weliswaar momenteel (nog) niet denken aan verkoop van hun bedrijf maar die wel degelijk een goede aanvulling zouden kunnen gaan vormen. Het is aan ons om hen te overtuigen van de voordelen van aansluiting. Zoals eerder gezegd, wij hebben niet de ambitie om de grootste te worden, wel de beste. En we gaan niet voor het korte termijn gewin maar voor succes op de lange termijn. Als we een partnerschap aangaan, willen we dat die ook over tien jaar nog succesvol fungeert voor alle betrokkenen.”

Wanneer ben je tevreden? “Als we volgend jaar in alle belangrijke verzekeringsmarkten in Europa, waaronder zeker ook Nederland, in gesprek zijn met één of meerdere toonaangevende makelaarsbedrijven over een partnerschap”, antwoordt Conor, volgens wie een samenwerkingsverband als The Ardonagh Group er nog niet was in Europa. “En ik ben ervan overtuigd dat hieraan behoefte is en dat ook de grote internationale verzekeraars daar over te spreken zijn en voordeel bij kunnen hebben.”

Zijn er zaken waarvan je 's nachts wakker ligt. “Dat niet, maar dat neemt niet weg dat er ook voor ons tal van uitdagingen zijn waarop we adequaat moeten inspelen: de harde markt, de economische omstandigheden, inflatie, pandemie, Brexit, cybercriminaliteit en de arbeidsmarktproblematiek. En dan hebben we natuurlijk ook de concurrentie op de verzekeringsmarkt. We zien de toekomst echter positief tegemoet.”

Bij Leons denken ze er net zo over. Dov: “We blijven doorgaan op de ingeslagen weg met onze aanpak die zijn meerwaarde door de jaren heen meer dan bewezen heeft: met persoonlijke aandacht voor de klant, deskundige medewerkers, geen reclame en koude acquisitie maar nieuwe klanten louter via introductie door bestaande klanten. We verwachten, dan ook zeker verder te groeien, al werken we nooit met



*Dov Rychter: “Door de aansluiting kunnen wij onze klanten op verzekeringsgebied op alle terreinen nog beter van dienst zijn met producten en diensten op maat.”*

targets en andere groeidoelstellingen, zeker nu we daarnaast kunnen terugvallen op The Ardonagh Group.”

En wanneer zijn jullie tevreden? Sunny reageert kort maar krachtig. “Als we door kunnen blijven gaan zoals we dat altijd hebben gedaan. Maar vooral wanneer onze klanten, aandeelhouders, medewerkers en natuurlijk Ardonagh tevreden zijn en wij met z'n allen nog plezier hebben in ons werk. We hebben er het volste vertrouwen in dat we daarin zullen slagen.” ■

## Het voelt alsof ik er een broer bij heb gekregen

### Ardonagh en Leons in cijfers

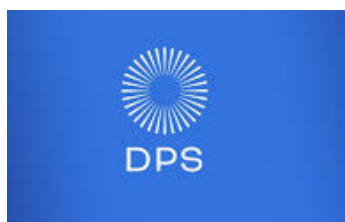
The Ardonagh Group, waarvan het hoofdkantoor in Londen is gevestigd, behoort inmiddels tot de 15 grootste makelaarsbedrijven in de wereld die actief is op alle terreinen van de zakelijke verzekeringsmarkt. Het bedrijf is naar eigen zeggen de grootste onafhankelijke makelaar buiten de VS. Sinds 2017 heeft de groep in totaal 91 bedrijven overgenomen en is actief in de UK, Europa, de VS, Latijns Amerika en Australië. In de loop der jaren is de bruto premieomzet gestegen naar \$ 13 miljard en de EBITDA (winst voor belastingen) naar \$ 576 miljoen. Het totaal aantal medewerkers is inmiddels de 10.000 gepasseerd.

Leons is sinds 1951 actief en telt inmiddels 45 medewerkers. Het bedrijf is voor het overgrote deel actief op de zakelijke verzekeringsmarkt met een sterke focus op de grotere internationaal opererende bedrijven. Over de omzet en het klantenbestand doet het bedrijf geen uitspraak. De kracht is naar eigen zeggen gelegen in vakkennis, een kwalitatief hoogwaardige dienstverlening met persoonlijke aandacht voor de klant. Tekenend is dat veel relaties al decennialang klant zijn en ook veel medewerkers tientallen jaren bij Leons werkzaam zijn. Bijzonder aspect is ook dat Leons geen reclame maakt voor zichzelf en ook geen acquisitie voert. Eventuele nieuwe klanten kunnen alleen op recommandatie van bestaande klanten binnenkomen.

## TOP Expertise gaat na aansluiting bij DPS het dienstenpalet uitbreiden met Transport in Nederland en Non-Marine expertises in het buitenland

# DP Survey Group wil komende jaren uitgroeien tot een groots expertise-netwerk van wereldformaat

Het Nederlandse TOP Expertise was vorig jaar de eerste grote overname van de Belgische DP Survey Group (DPS), dat sinds 2018 onder leiding van CEO Timothy Buysse vooral autonoom groeide en het expertisekorps zag verdrievoudigen naar 150 specialisten. Maar daarbij blijft het zeker niet, zo blijkt uit een gesprek met hem en TOP-directeur Robert Kruijk. Door middel van enkele nieuwe acquisities en een verdere uitbreiding van het wereldwijde netwerk van externe expertisebureaus wil DPS de komende jaren uitgroeien naar het grootste expertisenetwerk in de wereld. Daarbij is met name met betrekking tot de opzet van het mondiale Non Marine-team een belangrijke rol weggelegd voor het managementteam van TOP Expertise.



Timothy Buysse: "De komende jaren zullen we wereldwijd zowel autonoom als via enkele acquisities onze footprint verder uitbreiden. TOP was onze eerste acquisitie, maar er volgen er zeker meer. We zijn momenteel in gesprek met drie concrete targets: één in Europa en twee buiten Europa."

Timothy, jurist van huis uit, heeft ooit bij Marsh in de verzekeringsbranche gewerkt, waar hij zich bezighield met Financial Lines-verzekeringen. Later werkte hij onder meer drie jaar als adviseur bij Johnson & Johnson en later negen jaar als Senior Manager en consultant bij Deloitte, vier jaar als directeur bij PwC en ruim 5,5 jaar bij Royal Friesland Campina bij het Center of Excellence en als Directeur Business Development Consumer Products EMEA. Hij kende de expertisebranche niet toen hij in 2018 door een headhunter werd benaderd voor de functie van CEO bij de DP Survey Group.

Robert Kruijk is inmiddels ruim 20 jaar werkzaam in het expertisevak, waarvan de eerste 9,5 jaar als (Senior) Schade-Expert bij ITS Expertise. In 2010 richtte hij samen met Aart-Jan Slingerland en Luc de Rooij TOP Expertise op, het bureau dat zich toelegt op bouwkundige, werktuigbouwkundige, civieltechnische en installatietechnische schades, met name op het gebied van aansprakelijkheid-, CAR- en rechtsbijstandverzekeringen. Daarnaast biedt TOP eveneens diverse preventieve diensten aan zoals vooropnames, trilling-metingen, deformatiemetingen, risicoanalyses en monitoringsadviezen. Tot de opdrachtgevers behoren zowel verzekeraars, makelaars in assurantien, rechtsbijstandsverzekeraars, advocaten, tussenpersonen als bedrijven. In de loop der jaren heeft TOP Expertise niet alleen een goede naam opgebouwd maar heeft het bureau daarnaast het aantal werkzaamheden gestaag zien groeien en telt het, verspreid over de kantoren in Rotterdam/Hoogvliet en Zwolle, inmiddels 30 medewerkers.

### EXPLOSIEVE GROEI

Onder de nieuwe leiding heeft DPS in ruim vijf jaar tijd een ware metamorfose ondergaan. Het bureau telt in België twee vestigingen, beide in Antwerpen, waarvan één in het havengebied, en zag het aantal me-

dewerkers oplopen van 50 tot 150. DPS is actief in de branches *Marine (Cargo, Hull & Machinery, Loss Prevention)*, *Non Marine, Restoration, Fruit en Legal/Recovery* en heeft sinds 2018 sterk de koers verlegd naar de internationale activiteiten. Voor de komst van Timothy haalde de groep 55% van de opdrachten uit de Belgische markt, inmiddels is dat aandeel teruggelopen tot 35%. "We zijn van *scratch* gestart in vrijwel alle delen van de wereld: China, VS, Afrika en in Europa in onder meer in Frankrijk en Spanje. Naast onze eigen medewerkers beschikken we daarnaast over 350 businesspartners in 140 landen. De komende jaren zullen we wereldwijd zowel autonoom als via enkele acquisities onze *footprint* verder uitbreiden. TOP was onze eerste acquisitie, maar er volgen er zeker meer. We zijn momenteel in gesprek met drie concrete targets: één in Europa en twee buiten Europa."

Hoe zijn jullie tot elkaar gekomen? Timothy: "We zaten midden in onze internationale expansie, waarbij we *all over the world* bezig waren, maar hadden ons vizier daarbij opmerkelijk genoeg tegelijkertijd niet of nauwelijks gericht op onze 'achtertuin' Nederland. En dat terwijl onze markten tal van gelijkenissen vertonen, we dezelfde taal spreken en ook onze culturen overeenkomsten vertonen. We zijn bij TOP uitgekomen waarmee we overigens via ITS een verleden hebben. We hebben tevens onze opdrachtgevers in Nederland gepolst naar hun ervaring en kijk op TOP en dat was louter positief. Daarbij kwamen een viertal eigenschappen naar voren die ons bijzonder aanspraken en waarin we ook ons zelf herkenden: een focus op ondernemerschap, voeten op de grond, de bereidheid om te 'akkeren' (Vlaams voor het Rotterdamse equivalent van 'niet lullen maar poetsen', red), streven naar de allerhoogste kwa-



Robert Kruij: "We waren helemaal niet op zoek naar welke krachtenbundeling dan ook. Maar eenmaal in gesprek zagen we steeds meer de voordelen in van een samenwerking. Zoals een uitbreiding en verbreding van ons diensten- en productenpalet en de bij ons al langer levende wens om ook buiten Nederland aan opdrachtgevers schadereguleringswerkzaamheden aan te kunnen bieden."

liteit en gepassioneerd naar de klant toe. Kortom we hebben grotendeels dezelfde DNA."

### NIET OP ZOEK

Robert vult aan: "Het merkwaardige was dat we helemaal niet op zoek waren naar welke krachtenbundeling dan ook. We waren sinds de start flink gegroeid – van 5 naar 30 medewerkers - waren tevreden over hoe het ging en waren in onze ogen dan ook nog niet toe aan aansluiting binnen een groter geheel. Een goed gesprek met onze voormalige ITS-directeur, die ons vertelde over de mogelijke interesse van DPS, gaf ons in de eerste plaats een gevoel van trots maar zette ons ook weer aan het denken. Vooral omdat we veel gemeen bleken te hebben, zoals onze visie op de markt, bieden van kwaliteit, omgaan met klanten en de wijze van rapportage en dossierbeheer. Ons DNA kwam dus grotendeels overeen en dat voelde als het ware als thuiskomen."

Enmaal in gesprek zagen de vier directeuren van TOP steeds meer de voordelen in van een samenwerking. "Zoals een uitbreiding en verbreding van ons diensten- en productenpalet en de bij ons al langer levende wens om ook buiten Nederland aan opdrachtgevers schadereguleringswerkzaamheden aan te kunnen bieden. Bijkomend voordeel voor het management, allen 'meewerkende voormannen', was een meer professionele ondersteuning op administratief, personeels- en organisatorisch gebied. Wat voor ons zeker niet minder belangrijk was, was dat TOP als onderdeel van DPS zelfstandig zal blijven opereren onder de directe leiding van het huidige management en dat ook de bedrijfsnaam TOP Expertise gehandhaafd zal blijven."

### UITBREIDING EN VERSTERKING EXPERTISE

Wat zien jullie als DPS als voornaamste voordelen van de krachtenbundeling met TOP Expertise? Timothy noemt er meerdere. "Met de aansluiting van deze gereputeerde speler zal de groep haar reeds bestaande activiteiten verder uitbreiden, met name op het gebied van *Non Marine*-schades. In de eerste plaats in Nederland waar we onze positie hierdoor op alle terreinen versterken, maar de komende tijd ook meer en meer daarbuiten."

Hij vervolgt: "We gaan daarvoor samen met de specialisten TOP ook op *Non Marine*-gebied een internationaal netwerk van businesspartners opzetten, zoals we dat ook hebben voor *Marine*-schades met inmiddels zo'n 350 businesspartners in 10 landen. Te beginnen in Europa maar geleidelijk uitbouwend naar de rest van de wereld. Zodat we onze opdrachtgevers ook voor deze schades *all over the world* op deskundige en kwaliteitsvolle wijze van dienst kunnen zijn en derhalve echt *one*

## Met de aansluiting van TOP Expertise zal de groep haar reeds bestaande activiteiten verder uitbreiden, met name op het gebied van *Non Marine*-schades

*stop shopping* kunnen aanbieden. Met een contactpersoon in eigen land, maar uitgevoerd door een lokale door ons op kwaliteit, reputatie en werkwijze geselecteerde expert. Uiteindelijk willen we er naar toe dat we het grootste internationale netwerk van schade-experts in de wereld hebben, maar ook ons expertisekorps in de Benelux zal een aanmerkelijke groei doormaken."

### DERDE KANTOOR EN UITBREIDING EXPERTISEKORPS

Wat betekent een en ander op de korte termijn concreet voor TOP Expertise in Nederland. Robert wijst in de eerste plaats op uitbreiding van het aantal schade-experts. "We willen in de eerste helft van dit jaar minimaal vijf transportexperts aantrekken en daarnaast nog eens twee à drie voor *Non-Marine*, waarvoor we eveneens een verdere groei verwachten. Niet in de laatste plaats omdat bestaande opdrachtgevers positief hebben gereageerd op onze krachtenbundeling met DPS. Daarnaast gaan we eveneens in dit half jaar een derde vestiging openen – naast Rotterdam/Hoogvliet en Zwolle – in de regio Amsterdam. We gaan ons qua expansie de komende tijd primair focussen op het opzetten en uitbouwen van onze nieuwe *Marine*-tak, maar daarna gaan we ook op *Non-Marine* gebied het aantal werkgebieden uitbreiden dan waarin we nu actief zijn. Zodat ook wij vanuit Nederland opdrachtgevers *one stop shopping* kunnen aanbieden." ■



Het management van DPS en TOP Expertise bijeen: v.l.n.r. Lieselot Peeters (CGO DPS), Hans F. (COO DPS), Luc de Rooij. (Directeur TOP), Aart Kooiman (Directeur TOP), Aart-Jan Slingerland (Directeur TOP), Johan van der Meersch (COO DPS), Robert Kruij. (Directeur TOP), Timothy Buysse (CEO DPS).

## Allianz Risicobarometer 2023:

# Cyber en bedrijfsschade vormen de grootste dreigingen naarmate de economische en energierisico's toenemen



Zowel stabiliteit als verandering voeren de boventoon in de Allianz Risicobarometer 2023 en vormen voor het tweede achtereenvolgende jaar de grootste zorgen van bedrijven (beide scoorden 34% van alle antwoorden). Het zijn echter macro-economische ontwikkelingen, zoals inflatie, volatiliteit van de financiële markten en een dreigende recessie (gestegen van nummer 10 naar nummer 3 op jaarbasis), evenals de impact van de Energiecrisis (een nieuwkomer op nummer 4) die dit jaar de grootste stijgers in de lijst van wereldwijde bedrijfsrisico's zijn, nu de economische en politieke gevolgen van de wereld in de nasleep van COVID-19 en de oorlog in Oekraïne voelbaar worden.

Deze urgente zorgen vragen om onmiddellijke actie van bedrijven, wat verklaart waarom zowel Natuurrampen (van nummer 3 naar nummer 6) en Klimaatveranderingen (van nummer 6 naar nummer 7) dalen in de jaarlijkse ranglijst, net als de Pandemie (van nummer 4 naar nummer 13), nu vaccins een einde hebben gemaakt aan lockdowns en beperkingen. Politieke risico's en geweld is een andere nieuwkomer in de top 10 wereldwijde risico's op nummer 10, terwijl een tekort aan gekwalificeerd personeel naar de achtste plaats stijgt. Veranderingen in de wet- en regelgeving blijven een belangrijk risico op nummer 5, terwijl brand/explosie twee plaatsen zakt naar nummer 9.

De **Allianz Risicobarometer** is een jaarlijkse ranglijst van bedrijfsrisico's die wordt samengesteld door de zakelijke verzekeraar Allianz Global Corporate & Specialty (AGCS) van de Allianz Group, samen met andere Allianz-entiteiten, waarin de mening van 2.712 deskundigen op het gebied van risicobeheer in 94 landen en regio's is verwerkt, waaronder CEO's, risicomanager, makelaars en verzekeringsdeskundigen. Deze is voor de twaalfde keer gepubliceerd.

### PANDEMIE EN OEKRAÏNE

Joachim Müller, CEO van AGCS, reageert op de bevindingen: "Voor het tweede jaar op rij blijkt uit de Allianz Risicobarometer dat bedrijven zich het meeste zorgen maken over toenemende cyberrisico's en bedrijfsschade. Tegelijkertijd zien zij inflatie, een dreigende recessie en de energiecrisis als directe dreigingen voor hun bedrijf. Bedrijven, met name in Europa en de VS, maken zich zorgen over de huidige 'permacrisis' als gevolg van de nasleep van de pandemie en de economische en politieke gevolgen van de aanhoudende oorlog in Oekraïne. Het is een stresstest voor de veerkracht van elk bedrijf."

Hij vervolgt: "Het positieve nieuws is dat wij als verzekeraar bij veel van onze klanten op dit gebied een voortdurende verbetering zien, met name rond het weerbaarder maken van *supply chains*, het verbeteren van de bedrijfscontinuïteitsplanning en het versterken van cybercontroles. Gezien de gebeurtenissen van de afgelopen jaren, staan maatre-



Joachim Müller: "Bij veel van onze klanten zien we een voortdurende verbetering, met name rond het weerbaarder maken van *supply chains*, het verbeteren van de bedrijfscontinuïteitsplanning en het versterken van cybercontroles."

gelen om veerkracht op te bouwen en risico's te verminderen voor bedrijven nu centraal!"

In 2023 geldt de top vier van risico's in de Allianz Risicobarometer over het algemeen voor alle wereldwijde bedrijven van alle formaten en voor de belangrijkste Europese economieën en de VS (met uitzonderingen van de energiecrisis). De bezorgdheid over risico's voor bedrijven in landen in Azië en de Stille Oceaan en in Afrika wijkt enigszins af, als gevolg van de verschillende impact van de aanhoudende oorlog in Oekraïne en de daaruit voortvloeiende economische en politieke gevolgen.

## DIGITALE EN VERSTORENDE GEVAREN

Cyberincidenten, zoals IT-uitval, ransomware-aanvallen of datalekken, staan voor het tweede jaar op rij wereldwijd op de eerste plaats als belangrijkste risico. Ook in 19 verschillende landen, waaronder Canada, Frankrijk, Japan, India en het Verenigd Koninkrijk, staan deze op de eerste plaats. Het is ook het risico waarover kleine bedrijven (met een jaaromzet van minder dan 250 miljoen dollar) zich de meeste zorgen maken.

“Voor veel bedrijven is de dreiging in de cyberruimte nog steeds groter dan ooit en de cyberverzekeringsclaims blijven op een hoog niveau. Grote ondernemingen zijn eraan gewend geraakt dat zij het doelwit zijn en ondernemingen met een adequate cyberbeveiliging kunnen de meeste aanvallen beter afweren. Steeds meer kleine en middelgrote ondernemingen worden ook getroffen. Deze onderschatten vaak hun blootstelling en moeten voortdurend investeren in de versterking van hun cybercontrolekader,” zegt Shanil Williams, AGCS Board Member en Chief Underwriting Officer Corporate, verantwoordelijk voor cyberverzekeringen.

Volgens het Allianz Cyber Center of Competence blijft de frequentie van ransomware-aanvallen in 2023 hoog, terwijl de gemiddelde kosten van een datalek met 4,35 miljoen dollar een recordhoogte bereiken en in 2023 naar verwachting meer dan 5 miljoen dollar zullen bedragen. Het conflict in Oekraïne en de bredere geopolitieke spanningen vergroten het risico op een grootschalige cyberaanval door staatsgesponsorde actoren. Daarnaast is er een groeiend tekort aan professionals in cyber security, wat uitdagingen met zich meebrengt bij het verbeteren van de beveiliging.

## BEDRIJFSONDERBREKING

Voor bedrijven in veel landen wordt 2023 waarschijnlijk weer een jaar met een verhoogd risico op bedrijfsonderbreking (BI), aangezien veel bedrijfsmodellen kwetsbaar zijn voor plotselinge verstoringen en veranderingen, die op hun beurt invloed hebben op de winst en inkomsten. BI staat wereldwijd op de tweede plaats en vormt het grootste risico in landen als Brazilië, Duitsland, Mexico, Nederland, Singapore, Zuid-Korea, Zweden en de VS.

De reikwijdte van ontwrichtende bronnen is groot. Cyber is de oorzaak van BI die bedrijven het meest vrezet (45% van de antwoorden); de tweede belangrijkste oorzaak is de energiecrisis (35%), gevolgd door natuurrampen (31%). De torenhoge energiekosten hebben sommige energie-intensieve industrieën gedwongen energie efficiënter te gebruiken, de productie naar alternatieve locaties te verplaatsen of zelfs een tijdelijke sluiting te overwegen. De hieruit voortvloeiende tekorten dreigen in een aantal kritieke sectoren in Europa een verstoring van de *supply chain* te veroorzaken, waaronder op het gebied van voeding, landbouw, chemicaliën, geneesmiddelen, bouw en industrie, hoewel de warme winter in Europa en de stabilisatie van de gasprijs de energie-situatie helpen verlichten.

Een mogelijke wereldwijde recessie is in 2023 een andere waarschijnlijke bron van verstoring, waarbij leveranciers failliet kunnen gaan en insolvent kunnen worden, wat met name een probleem is voor bedrijven met slechts één of een beperkt aantal cruciale leveranciers. Volgens

**Allianz Trade**, zal het aantal wereldwijde bedrijfsinsolventies in 2023 waarschijnlijk aanzienlijk toenemen: +19%.

## MACRO-ECONOMISCHE MALAISE

Macro-economische ontwikkelingen, zoals inflatie of volatiliteit van de economische en financiële markten, staan in 2023 wereldwijd op de derde plaats (25%), vergeleken met de tiende plaats in 2022. Alle drie de grote economische gebieden, de Verenigde Staten (VS), China en Europa, bevinden zich tegelijkertijd in een crisismodus, zij het om verschillende redenen, aldus **Allianz Research** dat in 2023 een recessie voorspelt in Europa en de VS. De inflatie is een bijzonder bron van zorg omdat zij de prijsstructuur en de winstmarges van veel bedrijven aantast. Net als de reële economie, gaan de financiële markten een moeilijk jaar tegemoet, nu centrale banken overtollige systeembrede liquiditeit aftappen en zelfs de handelsvolumes in historisch liquide markten teruglopen.

“2023 wordt een uitdagend jaar; het zal voor veel huishoudens en bedrijven puur economisch gezien een jaar zijn om te vergeten. Toch is er geen reden tot wanhoop,” aldus Ludovic Subran, Chief Economist bij Allianz. Ten eerste biedt de ommekeer in de rente uitkomst, niet in de laatste plaats voor miljoenen spaarders. Ook de vooruitzichten op middellange termijn zijn veel rooskleuriger, ondanks, of liever gezegd dankzij, de energiecrisis. De gevolgen, naast de verwachte recessie in 2023, zijn al duidelijk: een gedwongen transformatie van de conjunctuur in de richting van een koolstofarme economie en een verhoogd risicobewustzijn in alle segmenten van de samenleving, waardoor de sociale en economische veerkracht wordt versterkt.”

## RISICODRAGERS- EN DALERS

De Energiecrisis is de grootste stijger in de Allianz Risicobarometer en verschijnt voor het eerst in de ranglijst op nummer 4 (22%). Sommige industrieën, zoals chemie, kunstmest-, glas- en aluminiumproductie, zijn mogelijk afhankelijk van één enkele energiebron. In het geval van veel Europese landen betreft dit gas uit Rusland, waardoor deze sectoren kwetsbaar zijn voor verstoring van de energievoorziening of prijsstijgingen. Als dergelijke basisindustrieën het moeilijk hebben, kunnen de gevolgen ook verder in de waardeketen in andere sectoren worden gevoeld. Volgens **Allianz Research** blijft de energiecrisis de grootste winstdrempel voor Europese landen in het bijzonder. Op het huidige niveau, zouden de energieprijzen de winst van de meeste niet-financiële ondernemingen wegvagen, omdat het prijsstellingsvermogen daalt door de afnemende vraag.

Doordat 2022 opnieuw een jaar van beroering was, waarin conflicten en burgerlijke onlusten het nieuws domineerden, zijn politieke risico's en geweld een nieuwkomer op nummer 10 (13%). Afgezien van oorlog, maken bedrijven zich ook zorgen om de toenemende verstoring vanwege stakingen, rellen en burgerlijke onlusten, nu de crisis rond de kosten van levensonderhoud in veel landen toeslaat. Ondanks een daling op de ranglijst op jaarbasis, blijven natuurrampen (19%) en klimaatverandering (17%) voor bedrijven belangrijke punten van zorg. In een jaar waarin orkaan Ian, een van de krachtigste stormen ooit in de VS, recordhittetgolven, droogtes en winterstormen over de hele wereld, en **meer dan 100 miljard dollar aan verzekerde schade** omvatte, staan zij nog steeds in de top zeven van wereldwijde risico's.





## Bedrijfsonderbreking /verstoring supply chains risico nummer één in Nederland, Cyber in België

De Allianz Risicobarometer laat zien dat er zowel per werelddeel/regio als per land verschillen zijn in de kijk bij de respondenten op de voornaamste risico's die bedrijven lopen. Zelfs tussen Nederland en België laten de beide Top 10-risico's enkele verschillen zien.

In Nederland zijn de top drie risico's 1) **Bedrijfsonderbreking**, 2) **Macro-economische ontwikkelingen** en 3) **Energiecrisis**. Bedrijfsonderbreking (inclusief verstoring van de supply chain) staat in het rapport van dit jaar op de eerste plaats, een stijging ten opzichte van vorig jaar. In de top tien verschenen vier nieuwe risico's, waarvan twee de top drie behaalden. Macro-economische ontwikkelingen (zoals inflatie, deflatie, monetair beleid en bezuinigingsprogramma's) staan in Nederland op de tweede plaats en de energiecrisis (zoals tekorten/uitval, prijsstommelingen) neemt de derde plaats in. Cyberincidenten dalen in het verslag van dit jaar naar de vierde plaats. De Top-10 wordt gecompleteerd door tekort aan personeel, natuurrampen, klimaatverandering, politieke risico's geweld, veranderingen in wet- en regelgeving en productrecall, kwaliteitsmanagement en seriedefecten.

In België zijn de top drie risico's 1) **Cyberincidenten**, 2) **Bedrijfsonderbreking** en 3) **Veranderingen in de wet- en regelgeving**. Cyberincidenten (bijvoorbeeld cybercriminaliteit, malware/ransomware die het systeem platleggen, datalekken, boetes en sancties) vormen sinds 2018 het grootste risico. Bedrijfsonderbreking (inclusief de verstoring van de supply chain) blijft, net als de zes voorgaande jaren, stevig op de tweede plaats staan. In de top tien van risico's, kwamen drie nieuwe risico's naar voren: Energiecrisis op de vierde plaats; Verlies van reputatie of merkwaarde op de zevende plaats; en het risico op Klimaatverandering en Politieke risico's en geweld op een gedeelde negende plaats.

Bekijk de volledige risicolijsten per land en wereldwijd.

<https://www.agcs.allianz.com/content/dam/onemarketing/agcs/agcs/reports/Allianz-Risk-Barometer-2023-Appendix.pdf>

Plaats	Procent	2022 ranking	Trend
1 Bedrijfschade (incl. supply chain onderbreking)	46%	2 (48%)	↑
2 Macro-economische ontwikkelingen (bv. bezuinigingsprogramma's, stijging van grondstoffenprijzen, deflatie, inflatie)	40%	NIEUW	↑
3 Energiecrisis (bv. tekort/uitval in de voorziening, prijsstommelingen)	37%	NIEUW	↑
4 Cyber incidenten (bv. cyber crime, IT falen, datalek, boetes)	34%	1 (64%)	↓
5 Tekort aan geschoold personeel	26%	5 (24%)	→
6 Natuurrampen (bv. storm, overstroming, aardbeving)	23%	4 (26%)	↓
7 Klimaatverandering / toenemende volatiliteit van het weer	17%	3 (36%)	↓
7 Politieke risico's en geweld (bv. oorlog, terrorisme, rellen)	17%	NIEUW	↑
9 Aanpassingen in voorschriften en wetgeving (bv. Aanpassingen bij overheidsbeleid, economische sancties, protectionisme, desintegratie van Eurozone)	11%	9 (12%)	→
9 Product recall, kwaliteitsbeheer, seriefouten	11%	NIEUW	↑

Voor meer informatie over de bevindingen van de Allianz Risicobarometer 2023 kunt u de volgende documenten raadplegen:

- Volledig verslag:

<https://www.agcs.allianz.com/content/dam/onemarketing/agcs/agcs/reports/Allianz-Risk-Barometer-2023.pdf>

- Resultaten per land en sector:

<https://www.agcs.allianz.com/content/dam/onemarketing/agcs/agcs/reports/Allianz-Risk-Barometer-2023-Appendix.pdf>

- Korte video over de top 10 risico's:

<https://www.agcs.allianz.com/news-and-insights/reports/allianz-risk-barometer.html#video>

# Allianz Risk Barometer 2023: Top concerns around the world

[View all country, regional and industry risk data here](#)

The graphics show the top three risks in selected countries and whether each risk is considered to be more or less important than 12 months ago or is in the same position.



## The most important business risks in 2023: global

Ranking changes are determined by positions year-on-year, ahead of percentages.

Rank	Percent	2022 rank	Trend
1	34%	1 (44%)	→
2	34%	2 (42%)	→
3	25%	10 (11%)	↑
4	22%	NEW	↑
5	19%	5 (19%)	→
6	19%	3 (25%)	↓
7	17%	6 (17%)	↓
8	14%	9 (13%)	↑
9	14%	7 (17%)	↓
10	13%	13 (9%)	↑
11	11%	8 (15%)	↓
12	9%	14 (9%)	↑
13	7%	4 (22%)	↓
14	6%	12 (9%)	↓
15	6%	16 (5%)	↑
16	5%	11 (10%)	↓
17	4%	NEW	↑
18	4%	15 (6%)	↓
19	3%	17 (4%)	↓
Other	2%		

## The most important business risks by company size in 2023



### Top 10 risks for large-size companies\*

\*>US\$500mn annual revenue

Source: Allianz Global Corporate & Specialty

Figures represent how often a risk was selected as a percentage of all responses for that company size

Respondents: 1,281

Figures don't add up to 100% as up to three risks could be selected

**NEW** New entry in the top 10 risks

**1** Energy crisis ranks higher than climate change based on the actual number of responses

Rank		Percent	2022 rank	Trend
1	Business interruption (incl. supply chain disruption)	41%	2 (50%)	↑
2	Cyber incidents (e.g. cyber crime, malware/ ransomware causing system downtime, data breaches, fines and penalties)	39%	1 (50%)	↓
3	Macroeconomic developments (e.g. inflation, deflation, monetary policies, austerity programs)	24%	<b>NEW</b>	↑
4	Natural catastrophes (e.g. storm, flood, earthquake, wildfire, extreme weather events)	23%	3 (28%)	↓
5	Energy crisis (e.g. supply shortage/outage, price fluctuations) <sup>1</sup>	21%	<b>NEW</b>	↑
6	Climate change (e.g. physical, operational and financial risks as a result of global warming)	21%	4 (21%)	↓
7	Changes in legislation and regulation (e.g. trade wars and tariffs, economic sanctions, protectionism, Euro-zone disintegration)	18%	6 (18%)	↓
8	Political risks and violence (e.g. political instability, war, terrorism, civil commotion, strikes riots, looting)	14%	<b>NEW</b>	↑
9	Fire, explosion	13%	7 (16%)	↓
10	Shortage of skilled workforce	11%	<b>NEW</b>	↑



### Top 10 risks for mid-size companies\*

\*US\$250mn to US\$500mn annual revenue

Source: Allianz Global Corporate & Specialty

Figures represent how often a risk was selected as a percentage of all responses for that company size

Respondents: 519

Figures don't add up to 100% as up to three risks could be selected

**NEW** New entry in the top 10 risks

Rank		Percent	2022 rank	Trend
1	Business interruption (incl. supply chain disruption)	35%	1 (43%)	→
2	Cyber incidents (e.g. cyber crime, malware/ ransomware causing system downtime, data breaches, fines and penalties)	29%	2 (36%)	→
3	Energy crisis (e.g. supply shortage/outage, price fluctuations)	24%	<b>NEW</b>	↑
4	Macroeconomic developments (e.g. inflation, deflation, monetary policies, austerity programs)	23%	<b>NEW</b>	↑
5	Changes in legislation and regulation (e.g. trade wars and tariffs, economic sanctions, protectionism, Euro-zone disintegration)	20%	6 (19%)	↑
6	Natural catastrophes (e.g. storm, flood, earthquake, wildfire, extreme weather events)	18%	3 (27%)	↓
7	Shortage of skilled workforce	17%	7 (15%)	→
8	Fire, explosion	16%	5 (21%)	↓
9	Climate change (e.g. physical, operational and financial risks as a result of global warming)	14%	9 (15%)	→
10	Political risks and violence (e.g. political instability, war, terrorism, civil commotion, strikes riots, looting)	12%	10 (9%)	→



### Top 10 risks for small companies\*

\*<US\$250mn annual revenue

Source: Allianz Global Corporate & Specialty

Figures represent how often a risk was selected as a percentage of all responses for that company size

Respondents: 912

Figures don't add up to 100% as up to three risks could be selected

**NEW** New entry in the top 10 risks

**1** Business interruption ranks higher than energy crisis based on the actual number of responses

**2** Natural catastrophes ranks higher than climate change based on the actual number of responses

Rank		Percent	2022 rank	Trend
1	Cyber incidents (e.g. cyber crime, malware/ ransomware causing system downtime, data breaches, fines and penalties)	31%	1 (39%)	→
2	Macroeconomic developments (e.g. inflation, deflation, monetary policies, austerity programs)	28%	8 (15%)	↑
3	Business interruption (incl. supply chain disruption) <sup>1</sup>	23%	2 (32%)	↓
4	Energy crisis (e.g. supply shortage/outage, price fluctuations)	23%	<b>NEW</b>	↑
5	Changes in legislation and regulation (e.g. trade wars and tariffs, economic sanctions, protectionism, Euro-zone disintegration)	20%	4 (21%)	↓
6	Shortage of skilled workforce	17%	7 (16%)	↑
7	Natural catastrophes (e.g. storm, flood, earthquake, wildfire, extreme weather events) <sup>2</sup>	15%	5 (21%)	↓
8	Climate change (e.g. physical, operational and financial risks as a result of global warming)	15%	10 (14%)	↑
9	Market developments (e.g. intensified competition/new entrants, M&A, market stagnation, market fluctuation)	14%	6 (18%)	↓
10	Fire, explosion	13%	9 (14%)	↓

**Bart van den Elshout (ONE Expertise): 30 jaar in het vak, tien jaar zelfstandig**

# Eenpitters en kleine bureaus hebben wel degelijk toekomst

*Het wordt al tientallen jaren 'geroepen' in de verzekerings- en schaderegelingsmarkt: 'eenpitters en kleine expertisebureaus hebben geen toekomst' en 'schaalvergroting is noodzaak'. Toch laat de praktijk van alledag zien dat in de expertisebranche eenmansbedrijven en kleine(re) expertisebureaus zich jarenlang succesvol staande weten te houden in een dynamische, turbulente en concurrentievolle markt. Eén van hen is Bart van den Elshout, bijna 30 jaar als expert actief en sinds tien jaar vanuit zijn woonplaats Tiel als eenmansbureau onder de naam ONE Expertise BV. Hij is een warm pleitbezorger voor het credo 'small is beautiful'. "Voorwaarde is uiteraard wel in de eerste plaats kwalitatief expertisewerk te leveren en daarnaast een goede back-up te regelen voor het geval je iets overkomt zodat je opdrachtgevers altijd continuïteit kan bieden."*



*"Eenmans- en andere kleine bureaus zijn gedreven, intensief, service- en klantgericht en gaan met meer passie te werk. Daarnaast kunnen zij altijd snel handelen en door het ontbreken van overhead bovenal een lagere kostprijs hebben. Opdrachtgevers laten kansen liggen door daar geen gebruik van te maken."*

Na het voltooien van zijn studie 'Ingenieur, Civil Engineering & Construction' aan de HTS is Utrecht zette Bart bijna drie decennia geleden zijn eerste schreden in het expertisevak bij het toenmalige Thomas Howell Nederland, de voorloper van het huidige Crawford & Company. Later werkte hij gedurende een groot aantal jaren bij meerdere kleinschalige expertisebureaus totdat hij tien jaar geleden de stoute ondernemersschoenen aantrok en bewust alleen verder ging onder de naam ONE Expertise.

Het afgelopen decennium heeft hij als éénmansbureau een goede klantenkring opgebouwd. Zo werkt hij voor meer dan de helft van zijn

tijd voor verzekeraars en makelaars en daarnaast voor rechtbanken (na voltooiing van de opleiding Gerechtelijk Deskundig bij de Universiteit Leiden, via het LRGD) en als partijdeskundige voor verzekerden. Zijn werkterrein ligt vooral op het vlak van bouwkundige/civieltechnische schades alsmede de hieraan gelieerde aansprakelijkheidszaken. Daarbinnen is bij hem in de loop der jaren het specialisme ontstaan op het gebied van funderingstechniek en -herstel, waaronder schades aan kelders.

## **BEWUSTE KEUZE**

Na zo'n twee decennia bij expertisebureaus te hebben gewerkt als

bouwkundig schade-expert, waarvan enkele jaren als mede-eigenaar, koos Bart ervoor in zijn eentje verder te gaan. "Experts zijn natuurlijk per definitie een tikkeltje eigenwijs en in de basis individualistisch ingesteld, zo ook ik. Ik vind het heerlijk om vakmatig met mijn werk bezig te zijn en was dan ook niet bepaald een fan van het veelvuldige bedrijfsmatige overleg. Bovendien onderken ik dat ik voor mijn collega's destijds ook niet bepaald altijd de makkelijkste was om mee samen te werken. Het liefst wil ik zelf bepalen hoe ik te werk ga en hoe schades aangestuurd moeten worden, maar wil daarvoor wel de volledige 100% verantwoordelijkheid nemen voor het uiteindelijke resultaat", aldus de in Tiel gevestigde schade-expert, die graag wel de naamkeuze wil toelichten. "Ik wil met die naamgeving geenszins uitdragen dat ik de 'nummer één'-expert ben in ons land, maar hiermee vooral duidelijk aangeven dat ik een eenmansbureau ben."

## Ik zou graag zien dat schade-experts in hun werk van alledag wat vaker de rol van loss adjuster zouden kunnen vervullen

Een besluit dat hem geen windeieren heeft gelegd, want in de afgelopen tien jaar heeft ONE Expertise zijn bestaansrecht meer dan bewezen gezien het grote aantal opdrachtgevers dat hem inschakelt voor expertise- en rechtbankwerk. Hij ziet hierin dan ook een bevestiging voor zijn overtuiging dat ook eenpitters en kleine expertisebureaus toekomst hebben. "Criticasters voeren vaak onvoldoende continuïteit als reden aan om geen zaken te doen met eenpitters/kleine bureaus en dat kan op zich een plausibel goed argument zijn, tenzij zij voor een goede *back up* hebben gezorgd. Ik heb daarover afspraken gemaakt met een groot expertisebureau. Mocht mij wat overkomen, dan gaan de dossiers direct over naar dat bureau. Het vormt zelfs onderdeel van mijn contract met één van mijn opdrachtgevers."

### VOORDELEN

Wat zijn in jouw ogen de voordelen van een eenmansbureau? Bart antwoordt: "Voor een expert is dat in de eerste plaats dat je alles zelf kunt bepalen: je manier van werken, wat je wel en niet aanneemt en voor wie je werkt. Maar ook voor opdrachtgevers zie ik grote voordelen. Ik ben er, zonder de grotere expertisebureaus tekort te doen, van overtuigd dat eenpitters en kleinere bureaus sowieso zeer gedreven, intensief, service- en klantgericht en met meer passie te werk gaan. Daarnaast kunnen zij altijd snel handelen. En *last but not least* door het ontbreken van *overhead* bovenal een lagere kostprijs hebben. Kortom, ik denk dat de in dat kader kritische opdrachtgevers kansen laten liggen door geen gebruik te maken van eenmans- en andere kleinere expertisebureaus, vooral omdat ook bij die groepen voldoende, specialistische *know how*, ervaring en kwaliteit aanwezig is."

Bart is initiatiefnemer voor het 'eenpittersoverleg'. Al zo'n vier jaar komt hij elk kwartaal met drie collega's met een eenmansbureau bij elkaar om kennis en ervaringen uit te wisselen met gelijkgestemde collega's over waar met ieder voor zich tegenaan loopt in de praktijk van alledag. "Niet alleen nuttig en leerzaam, maar bovendien vullen we elkaar aan



*"Kleinere bureaus zijn ondervetegenwoordigd binnen het NIVRE. Dan kun je langs de zijlijn commentaar blijven geven of proberen zelf van binnenuit een en ander bij te sturen en je steentje bij te dragen."*

en schakelen we soms elkaars specifieke expertise in voor lopende zaken."

### NIVRE

Zijn betrokkenheid bij het kleinschalige expertisebureau was voor hem eerder dit jaar ook reden een actievare rol te gaan vervullen binnen het NIVRE: hij is toegetreden tot het branchebestuur ATV/Agrarisch en heeft ook zitting in de Commissie PE. Een bijzondere *move*, zeker voor iedereen die hem een beetje kent.

## De toekomst van ons vak baart mij enigszins zorgen, met name wat de instroom van nieuwe aanwas betreft

"Ik was voorheen eerlijk gezegd nooit zo enthousiast over het NIVRE, wat ik meer een lobbyclub vond voor de grotere bureaus dan een echte brancheorganisatie die opkomt voor de gehele expertiseberoepsgroep. Ik vind dat de kleinere bureaus ondervetegenwoordigd zijn binnen het NIVRE. Dan kun je langs de zijlijn commentaar blijven geven of proberen zelf van binnenuit een en ander bij te sturen en je steentje bij te dragen. Daar komt bij dat binnen het NIVRE sinds de komst van Susan Mogony als directeur een andere, meer frisse wind is gaan waaien en het NIVRE zich meer en meer ontwikkelt in de richting van een heuse brancheorganisatie. Vooral de plannen om tot een andere opzet van het PE-systeem te komen en de lobby om van ons vak van schade-expert een beschermd beroep te maken, spreken me bijzonder aan."

### VERHARD

Bart loopt inmiddels zo'n 30 jaar mee in het expertisewereldje. In hoeverre is het vak veranderd? Zijn antwoord: "Geheel in de lijn van de

samenleving is ook binnen de expertisemarkt de manier van werken verhardt. Niet zozeer in de samenwerking met verzekeraars en andere opdrachtgevers, maar meer in de contacten met gedupeerden. De onderlinge verhoudingen zijn onvriendelijker en agressiever geworden. Een recent onderzoek van de LRGD onder Gerechtelijke Deskundigen heeft dat nadrukkelijk aangetoond. Daarin komt naar voren dat ongeveer de helft ooit te maken heeft gehad met een of andere vorm van agressie, (fysiek of verbaal) geweld en bedreiging of anderszins onder druk zetten. Dat heeft alles te maken met het feit dat het in ons vak altijd om geld gaat en dat dus de financiële belangen veelal groot zijn.”

Zelf geeft hij aan ook wel eens bedreigingen te hebben meegemaakt van ontevreden gedupeerden. “Dan proberen ze je onder druk te zetten door te dreigen een klacht in te dienen of dat ze je thuis komen opzoeken. Vervelend, al denk ik dat de meeste ervaren experts hiervan niet zo snel onder de indruk zijn. Maar ik kan het me voorstellen dat dit op jongere, beginnende experts anders overkomt en mogelijk zelfs reden kan zijn om naar een baan buiten de sector uit te kijken.”

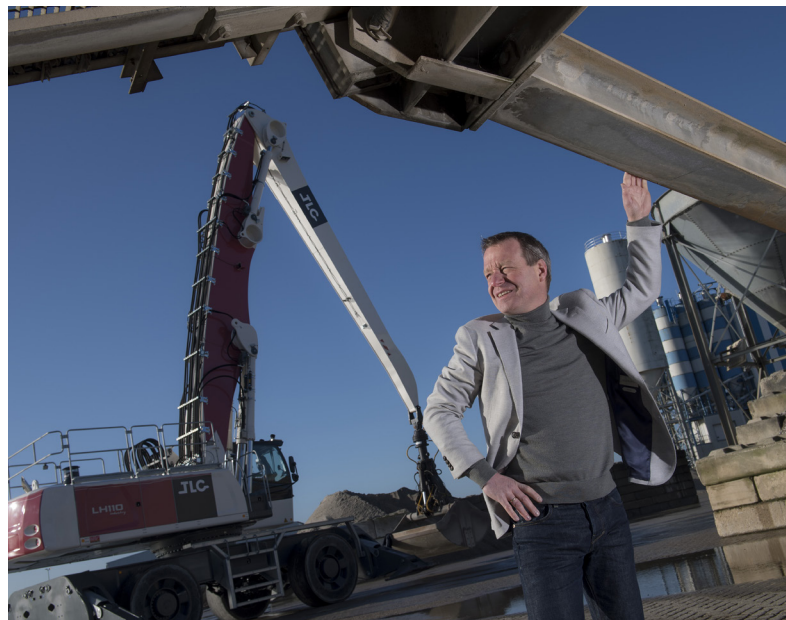
### POSITIEVE VERANDERINGEN

Niet alle veranderingen zijn natuurlijk slecht. Volgens de Tielse schade-expert zijn er in de afgelopen decennia ook positieve ontwikkelingen te melden. Zo is in zijn ogen in de loop der jaren de kwaliteit van de schade-experts toegenomen. “Daar heeft de door het NIVRE verplicht gestelde Permanente Educatie zeker haar steentje aan bijgedragen, al mag die PE naar mijn mening best naar een nóg hoger niveau gebracht worden”, aldus Bart, die daarvoor onder meer het LRGD als voorbeeld ziet. “Daar gaat zowel de toelating als de PE nog verder dan bij het NIVRE. Ik ben bovendien heel enthousiast over de invulling van de PE-bijeenkomsten van het LRGD en heb daar persoonlijk veel van geleerd, zoals bijvoorbeeld over objectief effectief rapporteren, het voeren van onderhandelen en hoe je werk- en handelwijze zich verhoudt tot je beroepsaansprakelijkheid.”

Hij ziet persoonlijk nog een positieve verandering. “In verzekeraarshuizen wordt expertise doorgaans primair als kostenpost gezien en vaak ervaren als een noodzakelijk iets in plaats van een service die bij schade de eigen service aan gedupeerde verzekerden ten goede komt. Kortom, men kijkt voor expertises eerst naar de kosten, daarna naar de SLA en heeft men pas daarna oog voor het kwaliteitsaspect. Ik zie, in elk geval bij mijn opdrachtgevers, daar een verschuiving ontstaan en hecht men meer en meer belang aan de kwaliteit van de schade-expertise. Een verheugende ontwikkeling, want een goede schaderegeling zorgt voor tevreden klanten, juist ook voor verzekeraars.”

### TOEKOMST

Zijn eigen toekomst – “ik ben 56 en wil nog zeker tien jaar mee” – ziet hij desgevraagd positief tegemoet. Over de toekomst van het expertisevak is hij een stuk somberder gestemd. “Vooropgesteld, ik ben ervan overtuigd dat er altijd vraag zal blijven naar een deskundige, objectieve schaderegeling. Desalniettemin baart de toekomst van ons vak mij eerlijk gezegd enigszins wat zorgen, met name wat de instroom van nieuwe aanwas in ons vak betreft en zeker in combinatie met de vergrijzing van het expertisekorps. Ik hoor ook geregeld bij verzekeraarshuizen dat men zich zorgen maakt of er ook over vijf tot tien jaar voldoende gekwalificeerde schade-experts zijn om de schades bij hun verzekerden te kunnen expertiseren.”



*“Geheel in de lijn van de samenleving is ook binnen de expertisemarkt de manier van werken verhardt. Niet zozeer in de samenwerking met verzekeraars en andere opdrachtgevers, maar meer in de contacten met gedupeerden. De onderlinge verhoudingen zijn onvriendelijker en agressiever geworden.”*

Er worden volgens hem weliswaar door expertisebureaus nu al de nodige inspanningen verricht om jongeren en andere zijinstromers te enthousiasmeren voor het expertisevak, maar of dat voldoende is zal de tijd leren. “Iedereen die als schade-expert werkt weet wat voor prachtig, uitdagend en afwisselend werk we hebben, maar daarbuiten is ons vak volstrekt onbekend. We missen helaas de glans die bijvoorbeeld het beroep van advocaat bij de buitenwacht wel heeft.”

## Een goede schaderegeling zorgt voor tevreden klanten, juist ook voor verzekeraars

Daarnaast zou hij graag zien dat schade-experts in hun werk van alledag wat vaker de rol van *loss adjuster* zouden kunnen vervullen en bij schades zich niet alleen bezighouden met het vaststellen van de schadeoorzaak en -omvang maar ook beslissingsbevoegdheid krijgen over de dekkingsvraag. “Verzekeraars moeten daarvoor zoveel vertrouwen hebben in de kwaliteit van de schade-experts dat zij bereid zijn hun portemonnee uit handen te geven. Ik zie het helaas niet 1,2,3 gebeuren maar zou het wel toejuichen”, aldus Bart. Zijn allergrootste wens blijft echter dat er bij verzekeraars, makelaars en andere opdrachtgevers meer oog komt voor de kwaliteit, passie, betrokkenheid en gedrevenheid van eenpitters en kleine expertisebureaus. “Door hen uit te sluiten, doen zij zichzelf tekort.”

Tot slot, als je het morgen voor het zeggen zou hebben in de markt, wat zou je dan als eerste aanpassen? Zijn antwoord: “Dat zou dan toch het toepassen van de rol van *loss-adjuster* zijn voor ervaren experts, tot en bepaalde schadehoogte uiteraard. Dat geeft het expertisevak nog meer inhoud en zaken kunnen in bepaald gevallen sneller worden afgewikkeld.” ■

Foto's Raphael Drent

**BELFOR constateert in praktijk van alledag tal van onveilige situaties**

# Luchtkanaalreiniging stiefkindje in reconditioneringsland

*Vorig jaar juli heeft BELFOR (Nederland) B.V. haar dienstenpalet uitgebreid met het in eigen beheer reconditioneren van luchtkanalen voor de particuliere en zakelijke markt en de scheepvaartindustrie, werkzaamheden die daarvoor werden uitbesteed aan externe bedrijven. De nieuwe dienst staat onder leiding van Egbert Pronk en Hans van Berkel. Beide spreken van een enorme groeiemarkt, niet in de laatste plaats doordat in de markt het risicobewustzijn met betrekking tot slecht onderhouden luchtkanalen in hun ogen vaak te wensen overlaat. "Het regelmatig professioneel laten reinigen van luchtkanalen en componenten kan veel schade voorkomen."*



*Hans van Berkel: "Daar waar de noodzaak van het geregeld reinigen van vetkanalen bij bedrijven, hotels, cafetaria's, restaurants en andere winkels wel wordt onderkend, is dat bij lucht- en ventilatiekanalen beduidend minder het geval."*

De keuze om in het vervolg de werkzaamheden op het gebied van luchtkanaalreiniging in eigen beheer uit te voeren, was volgens Van Berkel een bewuste. "We zagen de werkzaamheden groeien en door de uitvoering door eigen mensen te laten doen kunnen we niet alleen onze klanten ook op dat vlak nog meer de kwaliteit bieden die ze van ons gewend zijn, maar hebben we hiermee opnieuw een verdere stap gezet in de richting van *one stop shopping*, zoals we dat eerder ook met lekdetectie hebben gedaan."

De beleids- en strategiewijziging heeft BELFOR zeker geen windeieren gelegd. De nieuwe afdeling heeft in ruim een jaar tijd een enorme expansie doorgemaakt en het einde daarvan is volgens Egbert nog bij lange na niet in zicht. "De afdeling telt inmiddels zes vaste reinigings-

specialisten maar we verwachten dat dit aantal op korte termijn flink zal worden uitgebreid. Niet in de laatste plaats doordat we zowel door bestaande relaties als door nieuwe opdrachtgevers steeds vaker worden ingeschakeld voor het reinigen van luchtkanalen, zowel na een brand of andere vervuiling als voor preventief onderhoud ter voorkoming van storingen en/of schades."

## ONBEKEND MAAKT ONBEMIND

Daar waar de noodzaak van het geregeld reinigen van vetkanalen bij bedrijven, hotels, cafetaria's, restaurants en andere winkels wel wordt onderkend, is dat bij lucht- en ventilatiekanalen beduidend minder het geval. En dat terwijl ook daar de kans op brand, storingen, schimmels of andere vervuiling overduidelijk aanwezig is, met alle financiële gevolgen van dien en de kans op een mogelijke tijdelijke bedrijfsonderbreking. Weliswaar ontstaat bij bedrijven niet elke schade in het luchtkanaal, maar het is volgens Egbert en Hans wel zo dat elke brand leidt tot schade in en aan het luchtkanaal.

"Ook hierbij gaat het alom bekende gezegde van 'onbekend maakt onbemind' op. Installatiebedrijven wijzen doorgaans slechts op het af en toe vervangen van een filter, terwijl uit oogpunt van veiligheid toch wel meer wenselijk is. Wij hebben het afgelopen jaar zowel rechtstreeks naar bedrijven toe als ook naar het verzekeringsintermediair veel aan voorlichting op dat vlak gedaan om de risico's meer inzichtelijk te maken. Ook nemen we dit onderwerp actief mee in onze workshops. Vooral het tonen van foto's en filmpjes van de gevolgen maakt indruk en verhoogt het risicobewustzijn aanzienlijk. We maken geregeld mee dat onze gesprekspartners bij bedrijven en hun adviseurs enorm schrikken van de getoonde voorbeelden. Een en ander heeft er het afgelopen jaar dan ook mede geleid tot een groeiend risicobewustzijn en als uitloeijsel daarvan ook van aantal reinigings- en onderhoudsopdrachten, op alle vlakken."

Zo heeft BELFOR inmiddels exclusieve samenwerkingsovereenkomsten met bekende hotelketens, fastfoodketens, scheepseigenaren en scheepswerven alsmede met meerdere VVE's en woningbouwverenigingen voor het regulier preventief onderhoud van de luchtkanalen. Bovendien krijgt het inmiddels van meerdere verzekeringsbedrijven aanvragen voor het verrichten voor onderhouds- en/of reinigingswerkzaamheden, waaronder zeer frequent van APC Holland voor haar horecaklanten.



Egbert Pronk: "Het bewustzijn bij bedrijven en hun adviseurs over de voordelen van het preventief laten reinigen van luchtkanalen neemt toe."

woningen, want ook daar is volgens Van Berkel het geregeld reinigen van luchtkanalen uit schadepreventief oogpunt wenselijk. "Behalve het voorkomen van vervuiling en daarmee de kans op (gevolg)schade, met alle mogelijke (financiële) gevolgen van dien, heeft het verrichten van preventief onderhoud een levensduur verlengend – en daarmee dus ook een kostenbesparend – effect."

Desgevraagd zegt Egbert positief gestemd te zijn over de ontwikkeling van BELFOR's activiteiten op het gebied van luchtkanaalreiniging. "Zoals eerder gezegd, neemt het bewustzijn bij bedrijven en hun adviseurs toe omtrent de voordelen van het geregeld preventief laten reinigen van luchtkanalen alsmede van de mogelijkheden om deze na een brand of andere ernstige vervuiling door middel van een professionele reiniging terug te brengen in de staat van vóór de calamiteit. Daarbij hebben wij inmiddels voldoende *know how* en ervaring in huis om hen daarbij snel en op deskundige wijze bij te staan nationaal alsmede internationaal, zodat de (gevolg)schade tot een minimum beperkt blijft." ■

Daarnaast wordt het reconditioneringsbedrijf geregeld ingeschakeld voor het uitvoeren van deze werkzaamheden bij scholen, ondernemingen in verschillende bedrijfstakken en in de particuliere sfeer in

## BELFOR en BELFOR Technology groeien op alle fronten

De beleids- en strategieverandering die BELFOR en BELFOR Technology enige tijd geleden heeft doorgevoerd, werpt zijn vruchten af. "We hebben er in onze aanpak bewust voor gekozen om in onze werkzaamheden de aandacht voor de schadelijkende partij, de klanten van onze opdrachtgevers, centraal te stellen. En dat betaalt zich, in combinatie met het leveren van kwaliteit nu uit", zegt Patrick Neeleman, *Manager Marketing & Sales*. "We maken bij alle bedrijfsonderdelen een aanmerkelijke groei door: schadestop bij brand- en water- en stormschade, technische reconditionering, lekdetectie, (preventief) onderhoud, roetreiniging, drogen, schimmelverwijdering, *Marine & Offshore* en nu ook luchtkanaalreiniging."

Positief worden ook de talrijke workshops gewaardeerd die BELFOR en BELFOR Technology regelmatig organiseren voor de (schade)medewerkers van opdrachtgevers. Zo zijn in het speciaal daarvoor ingerichte geavanceerde opleidings- en trainingscentrum in Weesp recentelijk de medewerkers van onder meer Aon, A.S.R., Hiscox, Voogd & Voogd en meerdere VVE's door de eigen specialisten van het (technische) reconditioneringsbedrijf bijgepraat over de meest voorkomende schades, trends en ontwikkelingen op dat gebied en vooral over de praktische reconditionerings- en herstelmogelijkheden die BELFOR en BELFOR Technology in huis hebben.

De groei heeft er inmiddels toe geleid dat ook het personeelskorps bij beide bedrijven de afgelopen jaren sterk gegroeid is en nog steeds blijft groeien wat tekenend is hoe wij ons als organisatie ontwikkelen.





# Bedankt, Ton van Dijk!

*Na zich ruim tien jaar ingezet te hebben om het Register voor Makelaars in Assurantiën (RMiA) uit te breiden met nieuwe geschikte leden heeft Ton van Dijk, Directeur Westland Adviesgroep, aangegeven de Testcommissie los te laten. Vanwaar die beslissing en hoe hij ooit bij de Testcommissie gekomen is? We vragen het hemzelf.*



## WAAROM BEN JE RMIA GEWORDEN?

“Allereerst omdat deze titel na het behalen van mijn verzekeringsdiploma’s de kroon was op mijn studies. De RMiA-titel is het hoogst haalbare binnen ons vak van assurantiebemiddeling. Je wordt bovendien getoetst door vakgenoten. Dat maakt het extra speciaal. Daarnaast ging ik indertijd de strijd aan met een ‘concullega’ om een potentiële klant. De klant koos uiteindelijk voor hem omdat hij wel een RMiA-titel had. Ik heb mij toen voorgenoemen dat ik nooit meer een klant of prospect zou verliezen om die reden.”

## JE BENT SINDS 2003 RMIA. HOE GING HET ASSESSMENT TOEN?

“Heel anders dan nu. Allereerst heb ik enorm mijn best moeten doen om überhaupt mee te mogen doen. Ik werkte toen bij de Rabobank en deze werd niet onafhankelijk bevonden. Er was in die tijd wellicht sprake van enige ballotage. ‘De hoge heren’ die de test gingen afnemen. Het coachingstraject bij Hans Beekhuis heeft mij enorm geholpen. Ik ging dus goed voorbereid naar het examen, maar wel met een dosis gezonde spanning.

De test zelf duurde anderhalf uur en was geheel mondeling. Het ging er ongestructureerder aan toe dan nu. Het eerste halfuur werd je doorge-

zaagd op actualiteiten. Vervolgens speelde je een soort rollenspel met de directie van een groot bedrijf, lees: ‘de testcommissie’. Buiten het feit dat je verzekeringskennis werd getoetst, moest je het gesprek ook in de hand houden. Dan stelde de directie bijvoorbeeld voor dat je als makelaar de taxatiekosten moest gaan betalen, waar je natuurlijk niet in mee moest gaan. Maakte je een (ernstige) fout, dan was je gelijk gezakt. Dan gingen ze moeilijke detailvragen stellen en was het wel klaar. Vandaar dat ik superblij was toen ik geslaagd was. Leuk detail is overigens dat ik samen met Ruud Hoeijmakers in hetzelfde klasje zat en dat we uiteindelijk samen in de testcommissie zelf veel kandidaten hebben getoetst.”

## WANNEER BEN JE LID GEWORDEN VAN DE TESTCOMMISSIE EN WAAROM?

“Dat was volgens mij in 2014. De toenmalige voorzitter van de SAR, Harry Korsten, nodigde me hiervoor uit. Ik ben eerst gestart als toehoorder. Dat vond ik meteen al leuk en uitdagend. Het is mooi om kandidaten te helpen de toets te halen zonder concessies te doen aan de kwaliteit. Bijvoorbeeld om ze gerust te stellen en over hun zenuwen heen te helpen om zo het beste uit hen te halen. Verder vind ik het een voordeel dat je een toets zelf ook goed moet voorbereiden. Daar hebben kandidaten recht op. Zo houd je jezelf ook scherp.”

## WELKE CAPACITEITEN HEB JE NODIG IN DE TESTCOMMISSIE?

“De basis is dat je je vak verstaat en de antwoorden en het optreden van een kandidaat goed kunt plaatsen. Dan merk je ook meteen of iemand zich goed heeft voorbereid of vooral veel praat met minder inhoud. Verder is het naar mijn idee belangrijk dat je goed kunt luisteren. En door het stellen van de juiste (verdiepings)vragen de kennis van de kandidaat naar boven haalt. Enig geduld is ook handig. En je moet oprecht meevoelen met de kandidaat. Je beseffen wat zo’n assessment met ze doet en wat het voor ze betekent.”

## WAT IS HET VERSCHIL TUSSEN HET ASSESSMENT VAN TOEN EN NU?

“Het assessment van nu is veel gestructureerder. De kandidaat wordt breder getoetst. Niet alleen de mondelinge uitdrukkingsvaardigheid is belangrijk maar ook de schriftelijke. Naar mijn mening sluiten de vragen van nu beter aan bij de exameneisen. De uitslag wordt zo voorspelbaarder. Niet dat het niveau van de vragen minder is, zeker niet! Door zowel de schriftelijke als mondelinge toets kom je echter tot een evenwichtiger oordeel. Eén fout maken betekent niet gelijk ‘gezakt’. De vragen zijn ook praktijkgerichter geworden. Het onderwerp ‘pensioen’ valt tegenwoordig buiten het assessment. Wat hetzelfde is gebleven? Zonder een goede voorbereiding zal de kandidaat het niet halen.”

## HOE HEB JE HET AFNEMEN VAN DE MONDELINGE ASSESSMENTS ERVAREN?

“Dat is in het algemeen enorm leuk en inspirerend behalve bij kandidaten die zich niet hebben voorbereid. Daar heeft eigenlijk niemand iets aan. Met de mensen die zich normaal hebben voorbereid kom je tot een goed gesprek en dat gaat verder dan een vraag-en-antwoord spel. Het is mooi om te zien hoeveel kennis kandidaten dan blijken te hebben. Er worden nogal eens verrassende invalshoeken gekozen bij de oplossing van een casus. Het is heel inspirerend een kandidaat met flair door de toets te zien gaan; daar krijg je als testcommissielid ook energie van! Soms dreigt een kandidaat weleens te ‘verdrinken’ door

de zenuwen. Als het me dan lukt de kandidaat zo gerust te stellen dat hij/zij zich kan herpakken en alsnog slaagt dan geeft mij dat extra veel plezier.”

## WAT IS JE HET MEEST BIJGEBLEVEN?

“Er zijn veel leuke verhalen te vertellen over het ‘optreden’ van verschillende kandidaten (en ook mede-testleden). Maar *“what happens in the Testcommissie, stays in the Testcommissie”*, dus daar zal ik niet over uitwijden. Wat me eigenlijk het meest bijblijft zijn de emoties die het afleggen van zo’n test bij kandidaten losmaakt. We hebben met enige regelmaat meegemaakt dat kandidaten behoorlijk vochtige ogen hadden. Zowel geslaagd als gezakt, zowel man als vrouw. Dat geeft de passie en de inzet van de kandidaat goed weer.”

## WAT WIL JE TOEKOMSTIGE KANDIDATEN MEEGEVEN?

“Dat het afleggen van de test een mooie gelegenheid is om te laten zien wat je kunt. Beleef het positief en niet als een toetsmoment dat wel eens ongunstig kan uitpakken. Als je jezelf goed voorbereidt, is het resultaat eigenlijk niet zo belangrijk. De kans op succes is dan wel het hoogst maar zoals ik al zei: laat vooral aan de testcommissie zien wat je kunt en wees trots op jezelf dat je daar zit. Verder hoop ik dat iedereen er in slaagt wat meer ontspannen naar het assessment te komen. Niemand zit daar om je te laten zakken. Iedereen zit daar voor een positief resultaat. De commissie is met iedere geslaagde ook heel blij!”

## VANWAAR DE KEUZE TE STOPPEN ALS LID VAN DE TESTCOMMISSIE?

“Omdat ik nu een heel oude man ben, haha. Nee hoor, ik heb het zeven jaar met veel plezier gedaan, maar ik vind dat het nu tijd wordt voor vers bloed en een jongere opvolger. Daarbij komt dat het bij ons op kantoor (gelukkig) behoorlijk druk is en dat ik daarbij nog andere nevenactiviteiten heb die de nodige aandacht vragen. De grootste stroom aan voormalig RAIAs is nu getoetst en ik denk dat er een goede opvolger is. Een mooi moment om er een punt achter te zetten. Met pijn in ‘t hart, dat dan weer wel!”

Door Loes de Haan-Visser

## Derk Bruintjes (Crawford & Company) aanspreekpunt voor Cyber Incident Response in Benelux en andere Europese landen

# Ik heb altijd een bepaalde affiniteit gehad met IT

*Crawford & Company biedt wereldwijd aan verzekeraars een bijzonder serviceproduct aan voor bedrijven die bij hen een cyberpolis hebben afgesloten: Incident Response, een soort EHBO bij cyberincidenten. Zij kunnen bij een cyberaanval of andere verstoring van het geautomatiseerde administratiesysteem de hulp inroepen van een speciaal hiervoor aangewezen schade-expert van het expertisebureau. Voor de Benelux en enkele andere Europese landen fungeert Derk Bruintjes, aansprakelijkheidsexpert en Cyber Lead Central Europe, daarvoor als aanspreekpunt. "We behandelen als team enkele honderden meldingen per jaar."*

Derk is sinds 2000 actief als schade-expert, aanvankelijk als aansprakelijkheidsexpert bij de Hanselman Groep, waar hij zich met name bezighield met transport- en milieuschades en ongevalclaims. Omdat hij zich breder wilde ontwikkelen als aansprakelijkheidsexpert maakte hij in 2010 de overstap naar EMN. Sinds 2021 werkt hij bij Crawford & Company, waar hij vooral wordt ingeschakeld bij de grotere technische schades, waaronder de uitval van of storingen in computersystemen van bedrijven door cyberaanvallen of andere oorzaken. In de loop van vorig jaar heeft hij tevens Hector Hamaker opgevolgd als *Cyber Lead Central Europe*. "Ik heb altijd een bepaalde affiniteit gehad met IT. Als er iets mis is met de software, dan heeft dat vaak een grote impact."

### INCIDENT RESPONSE

Crawford & Company biedt haar incident response-product inmiddels wereldwijd aan een 15-tal verzekeraars aan en is in Nederland het enige expertisebureau met die service. Binnen elke regio is daarvoor een schade-expert als aanspreekpunt aangesteld, die door een gedupeerd bedrijf gebeld kan worden, de problemen aanhoort en een vervolgaanpak op maat in gang zet. In Europa zijn meerdere Crawford-experts als aanspreekpunt aangesteld, zoals bijvoorbeeld in Duitsland, Frankrijk, Italië, de Nordics, Polen en Spanje. Zoals gezegd vervult Derk die rol voor de Benelux en andere landen, waaronder Tsjechië, Hongarije, Griekenland, Servië, Turkije en Israël.

Hoe werkt het? Hij licht toe: "De Incident Respons-service houdt in dat verzekerde bedrijven van de deelnemende verzekeraars bij een cyberincident contact kunnen opnemen met een speciaal hiervoor ingericht callcenter. Daarbij wordt gegarandeerd dat er binnen een uur contact met hen wordt opgenomen door een schade-expert in hun regio. Daarbij doen wij een eerste 'triage', inventariseren wat er aan de hand is en welke maatregelen er genomen kunnen worden. Vervolgens geven we een gericht advies aan de betreffende bedrijven welke specialist zij het beste kunnen inschakelen om hun probleem op te lossen en daarmee de (gevolg)schade zoveel mogelijk te beperken."

Dat kan volgens hem een IT Forensic bedrijf zijn, een advocatenkantoor of een (crisis)communicatiebureau uit het Crawford-netwerk. "De eerste biedt vooral een technische oplossing, sporen op waar het 'lek' zit en geven advies hoe het systeem het best kan worden aangepast om in het vervolg de kans op nieuwe cyberaanvallen en/of datalekken te voorkomen. Het komt namelijk geregeld voor dat wanneer een bedrijf getroffen is door een cyberaanval het kort daarna nogmaals het



*Derk Bruintjes: "Verzekeraars moeten zich (nog meer) realiseren dat een juiste aanpak vanaf dag één cruciaal is voor de uiteindelijke omvang van de claim. Een snelle, adequate herstelaanpak en begeleiding na een cyberincident kan de schade voor zowel het getroffen bedrijf als zijn verzekeraar drastisch omlaag brengen."*

slachtoffer wordt van een cybercrimineel die dan inmiddels de zwakte(s) in het systeem kent. Daarnaast kan een advocaat een gedupeerde juridisch bijstaan na een cyberincident, bijvoorbeeld door de juiste procedure te bewandelen om te voldoen aan de AVG/GDPR-wet- en regelgeving. En een communicatiespecialist kan een bedrijf professioneel ondersteunen bij de verplichtingen met betrekking tot het informeren van zowel klanten als andere instanties over het datalek."

Volgens Derk reageren gedupeerde bedrijven zeer positief op de geboden praktische hulp en ondersteuning. "Ze zitten immers met een acuut probleem en zijn dan ook blij dat zij op een dergelijk cruciaal moment kunnen terugvallen op iemand die hen bij de hand neemt en het probleem oplost. Kortom, wij bieden hen houvast in moeilijke tijden." De voordelen daarvan worden echter nog niet door iedereen onderkend. Zo gaan bijvoorbeeld verzekeraars verschillend om met incident response. "Zij moeten zich (nog meer) realiseren dat een juiste aanpak vanaf dag één cruciaal is voor de uiteindelijke omvang van de claim. Een snelle, adequate herstelaanpak en begeleiding na een cyberincident kan de schade voor zowel het getroffen bedrijf als zijn verzekeraar drastisch omlaag brengen."

### RANSOMWARE

Als schade-expert hebben Derk en zijn collega's een goed zicht op de ontwikkeling op schadegebied en daarmee op de cyberberrico's. Verreweg de meeste claims vloeien de laatste jaren voort uit *ransomware*,

ruim een derde volgens een recent onderzoek. Hierbij versleutelen criminelen de ICT-systemen van bedrijven en eisen losgeld om de versleutelde data weer te ontsluiten.

“We zien daarbij dat criminelen beter voorbereid zijn en steeds vaker hun ‘slachtoffers’ er gericht uitpikken. Zo weten zij vaak wat de jaaromzet van bedrijven is en/of ze een cyberpolis hebben en wat de verzekerde som is. Daar stemmen ze vervolgens het gevraagde losgeldbedrag op af. Dat bedrag wordt steeds hoger en ligt momenteel ergens tussen de 0,4% en 2% van de jaaromzet”, aldus Crawford’s cyberspecialist, volgens wie *ransomware* bedrijven voor dilemma’s stelt. “Accepteren en betalen aan criminelen of afwijzen, zeker omdat ook de herstelkosten na een cyberincident geregeld flink in de papieren lopen.”

## SCHADETRENDS

Andere veel voorkomende oorzaken van schadeclaims zijn datalekken, DDoS-aanvallen, *hacking*, *phishing*, andere vormen van datadiefstal en last *but not least* fouten van medewerkers, al dan niet bewust. Derk en zijn collega’s constateren in de praktijk van alledag dat het aantal schades afneemt, maar dat gemiddelde schadebedrag per claim groter wordt mede doordat de hiermee gemoeide financiële belangen een stijgende lijn vertonen. Als positieve ontwikkeling noemt hij het toenemende risicobewustzijn en de mede hierdoor verbeterde beveiliging bij ondernemend Nederland. “Bedrijven zijn cyberbestendiger geworden. Zo had pakweg tien jaar geleden elke vestiging van een bedrijf een eigen server waardoor men veel kwetsbaarder was voor cyberaanvallen. Nu is een en ander veel vaker ondergebracht bij een gespecialiseerd bedrijf of in *the cloud*. Een andere verklaring voor het dalende aantal claims is dat veel cyberaanvallen op Nederlandse bedrijven hun oorsprong vinden in Oost-Europa en vooral in Rusland, dat de meeste cybercriminelen telt. De van daaruit opererende (cyber)criminelen hebben sinds het uitbreken van de oorlog het uiteraard te druk met andere zaken.”

Een andere trend is volgens hem een verschuiving van het aantal cyberaanvallen van de grote(re) vaak goed technisch onderlegde bedrijven naar middelgrote en kleinere ondernemingen, die doorgaans nog minder goed beveiligd zijn tegen cyberaanvallen. De cyberspecialisten van Crawford zien daarnaast het criminelengilde steeds professioneler te werk gaan. “Soms zitten ze al maanden voor de aanval in het computersysteem van hun doelwitten waardoor ze een goed zicht hebben op de zwakke plekken en waar ze een onderneming kunnen raken. Daarnaast zien we dat het hackproces wordt opgeknipt en criminelen zich meer en meer specialiseren. De een legt zich bijvoorbeeld toe op het binnendringen in computersystemen, een ander op het verzamelen en doorverkopen van de verkregen bedrijfsinformatie en een derde op het versleutelen van bestanden.”

## LESSONS LEARNED

Wat zie jij, als iemand die dicht op het ‘cybervuur’ zit, als de *lessons learned* uit de praktijk van alledag? “In de eerste plaats dat elke ondernemer bewuster is geworden van de kans op een cyberaanval en dat er met het oog daarop steeds vaker preventieve maatregelen worden getroffen. Bijvoorbeeld door een back up ‘buiten de deur’ te bewaren en niet in het eigen systeem, want dan kun je na een *ransomware*-aanval nog wel bij je data. Mede doordat criminelen ook steeds professioneler te werk gaan, blijft het nodig alert te zijn op signalen van een cyberaanval. En dat je, mocht je onverhoopt toch door een cyberaanval worden getroffen, vervolgens snel actie onderneemt om de gevolgschade zoveel mogelijk

te verminderen. Hoe eerder een beroep wordt gedaan op onze *incident response-service*, des te beter het is. Het komt geregeld voor dat bedrijven na een cyberaanval de problemen eerst zelf proberen op te lossen en daarmee gaat soms kostbare tijd verloren.”

Derk en zijn collega’s krijgen zoals gezegd enkele honderden meldingen per jaar. “Vrijwel alle leiden tot een *incident response*-actie. Soms kunnen we samen met ons netwerk het euvel snel verhelpen, maar af en toe duurt het ook wat langer. Duidelijk is dat het risico van een cyberincident altijd op de loer ligt.” Hij onderstreept dat aan de hand van een tweetal willekeurige voorbeelden uit zijn cyberpraktijk van alledag.

## PRAKTIJKVOORBEELDEN

In het eerste geval maakt een fabrikant 100.000 euro over aan een fabriek in China voor de geleverde goederen. Althans, dat dacht hij. In feite maakte hij het bedrag over naar een crimineel, die al drie maanden eerder zijn computersysteem was binnengedrongen en wachtte op een grote order. Hij had de originele factuur van de Chinese goederenleverancier onderschept en nagemaakt, maar vermeldde daarbij wel dat het bedrag naar een ander rekeningnummer moest worden overgemaakt. “Wij ontdekten derhalve wel de inbreuk en de dader, maar helaas voor de fabrikant dekte zijn polis de schade niet.”

Het tweede voorbeeld liep beter af voor het gehackte bedrijf. Door een aanval lagen alle vier de vestigingen plat, waardoor de circa 300 medewerkers hun werk niet meer konden uitvoeren. Het door Crawford ingeschakelde Forensische IT-bedrijf was snel ter plaatste, heeft het systeem losgekoppeld en wist uiteindelijk de cryptosleutel te achterhalen. Daardoor bleef de schade beperkt, hoefde geen losgeld te worden betaald en was het bedrijf binnen twee dagen weer volop *up & running*.

## CYBERVERZEKERING

Een en ander onderstreept volgens Derk het belang voor bedrijven van het hebben van een goede cyberverzekering waarvan de *incident response*-hulp na een cyberincident deel uitmaakt. “Ik heb het idee dat cyberpolissen in de loop der tijd meer en meer ‘volwassen’ zijn geworden en beter aansluiten bij het daadwerkelijke risico. Mede op basis van hun schade-ervaringen maken verzekeraars een betere risico-inschatting en weten ze beter wat ze wel en niet willen dekken. Aan de andere kant denk ik dat zij hun kennis en ervaringen nog beter zouden kunnen aanwenden in de voorlichting aan hun verzekerden over hoe cyberaanvallen en de financiële en operationele gevolgen daarvan kunnen worden voorkomen. Bijvoorbeeld door de *back-up* buiten het eigen systeem op te slaan.”

Tot slot, wat vraagt dit specifieke werkgebied voor (karakter)eigenschappen van een schade-expert? Derk antwoordt: “In wezen zijn die niet anders dan voor andere schade-experts op andere vakgebieden. Kennis hebben van de materie, een luisterend oor hebben, je kunnen inleven in de situatie van de klant, maar ook goed kunnen onderhandelen en duidelijk kunnen communiceren om bij gedupeerden geen verkeerde verwachtingen te wekken. En bij cyberschades en incident response is het naast affiniteit hebben met IT bovenal van belang snel en flexibel te kunnen handelen en besluiten durven te nemen. Bij een cyberincident is snelheid nu eenmaal essentieel. Immers, hoe eerder actie wordt ondernomen, des te groter de kans op het herstellen van het euvel en daarmee op het verminderen van de (gevolg)schade voor zowel het bedrijf als zijn verzekeraar(s).” ■

**Managing Director Sharon van Herel: HDI Global zet vol in op diversiteit en inclusie**

# “Onbewust ingeslopen in onze manier van werken, maar inmiddels wel verankerd in het beleid”

*In de onlangs uitgebrachte podcastserie: ‘HDI Inclusief’ laat HDI Global zien én horen dat het diversiteit en inclusie hoog in het vaandel heeft staan. In deze nieuwe podcastreeks wordt het onderwerp diversiteit en inclusie in de grootzakelijke verzekeringsmarkt uitgebreid besproken, krijgt de luisteraar een kijkje achter de schermen bij onder andere AON, Ecclesia en HDI en wordt aandacht besteed aan interessante en actuele onderwerpen binnen dit thema. Een van de initiatiefnemers en grote voorstanders van diversiteit en inclusie is Managing Director Sharon van Herel. In onderstaand artikel licht zij toe waarom deze onderwerpen hoog op de HDI-agenda staan, welke activiteiten op dit vlak zijn én worden ondernomen en wat een en ander tot dusver heeft opgeleverd. “De reacties van de medewerkers zijn buitengewoon positief. Ook zien we dat dit voor verzekerings- en andere professionals een van de redenen is waarom ze bij ons willen werken.”*

Op de vraag waarom bij HDI Global diversiteit en inclusie hoog op de agenda staat, antwoordt Sharon. “Het zijn beide actuele thema’s waarmee inmiddels vrijwel elk bedrijf en organisatie zich op de een of andere manier bezighoudt. Ook in de financiële sector is het een steeds belangrijker onderwerp. Zorgen voor een diverse samenstelling van het personeelsbestand en een inclusieve organisatie door een mix van zoveel mogelijk verschillende mensen in huis te halen. Geslacht (man/vrouw) is slechts één dimensie daarvan, leeftijd, culturele achtergrond, geardeheid, lichamelijke of andere beperkingen maar ook ‘gewoon’ type persoonlijkheid zijn andere. Het is ontzettend breed.”

Op de vraag hoe een en ander bij de in hartje Rotterdam gevestigde verzekeraar is ontstaan, volgt een verrassend antwoord. “In 2019 hebben we op basis van persoonlijke kwaliteiten een managementteam samengesteld dat eigenlijk bij toeval uit net zoveel mannen als vrouwen bestond. Dat was dus geen bewuste keuze, maar we kregen daarop wel veel positieve feedback vanuit de werkvloer. Onze medewerkers gaven aan hier blij mee te zijn en zagen hierin de bevestiging dat binnen ons bedrijf primair gekeken wordt naar iemands persoonlijke kwaliteiten, ongeacht sekse of afkomst, en dat daarom iedereen de kans krijgt zich te ontwikkelen.”

## DIVERSITEIT CHARTER

De reacties van de collega’s vormden volgens Sharon voor het MT aanleiding om gericht na te gaan denken over diversiteit en inclusie.

**Natuurlijk heb ook ik me soms extra moeten bewijzen, maar ik heb een en ander zeker niet als vervelend of lastig ervaren**



*Sharon van Herel: “Ik besef me – juist ook door de verhalen van anderen - heel goed dat ik zelf voldoende kansen heb gekregen en die ook daadwerkelijk heb kunnen pakken. Dat was zeker ook één van mijn boodschappen aan mijn collega’s. Er is ontzettend veel mogelijk in de verzekeringsbranche, er zijn veel mogelijkheden om je verder te ontwikkelen. Zoek een mentor, vraag anderen om hulp en grijp de kansen die zich voordoen.”*

Men is onder meer gesprekken aangegaan met medewerkers om te kijken hoe dit meer structureel en ook breder binnen de organisatie zou kunnen worden geïmplementeerd.

Een van de activiteiten die HDI inmiddels op dat terrein heeft ondernomen is aansluiting bij het Charter Diversiteit van de SER. Sharon daarover: “Op basis daarvan zijn we verplicht een actieplan op te stellen om diversiteit en inclusie te verankeren binnen de organisatie en zorg te dragen voor beleid om de *awareness* te vergroten. Daartoe hebben we intern een aantal informatie- en praatbijeekommen georganiseerd om met het personeel het gesprek aan te gaan en ervaringen en meningen

uit te wisselen over zaken als diversiteit, inclusie, onbewuste vooroordelen, leeftijdsdiscriminatie, racisme en werken met collega's met een mentale of andere handicap."

### EIGEN VERHAAL

Zij wijst daarnaast op een andere gespreksbijeenkomst met het personeel die er is geweest en waarin het 'zeven vinkjes'-boek van Joris Luyendijk centraal stond. Hierin stelt de auteur dat zijn achtergrond, opleiding, het nest waaruit hij komt en het zijn van een in Nederland geboren hetero-man hem een bepaalde voorkeurspositie verschaft ten opzichte van degenen die niet alle vinkjes kunnen aankruisen. Sharon: "Dat waren buitengewoon interessante gesprekken. Je kunt vanuit je eigen positie niet weten hoe het is om in onze maatschappij te leven en welke impact het heeft op je carrière als je minder vinkjes hebt. Daar heb je misschien wel wat aannames bij, maar kloppen die ook? En hoezeer heb je daar ooit bij stilgestaan? Door de persoonlijke verhalen van onze medewerkers hebben we met z'n allen daarover nu een beter beeld gekregen en daar zaten behoorlijk wat 'aha-momenten' bij."

## Het is inmiddels aangetoond en breed geaccepteerd dat een divers personeelsbestand meer creativiteit, flexibiliteit en innovatie oplevert

Zij heeft ook haar eigen verhaal verteld. Hoe haar loopbaan als (jonge) vrouw afkomstig van buiten de verzekeringsbranche zich door de jaren heeft ontwikkeld tot haar huidige topfunctie bij HDI en hoe zij de weg daar naartoe zelf heeft ervaren binnen het 'mannenbolwerk' dat ook de verzekeringssector kenmerkt. "Natuurlijk heb ook ik me soms extra moeten bewijzen, maar ik heb een en ander zeker niet als vervelend of lastig ervaren. Sterker nog, ik besef me – juist ook door de verhalen van anderen - heel goed dat ik zelf voldoende kansen heb gekregen en die ook daadwerkelijk heb kunnen pakken. Dat was zeker ook één van mijn boodschappen aan mijn collega's. Er is ontzettend veel mogelijk in de verzekeringsbranche, er zijn veel mogelijkheden om je verder te ontwikkelen. Zoek een mentor, vraag anderen om hulp en grijp de kansen die zich voordoen."

### HANDICAP

Het afgelopen jaar heeft HDI speciaal voor managers en andere leidinggevenden trainingen georganiseerd hoe om te gaan met collega's met een etnische achtergrond, andere geaardheid of hogere leeftijd, de 'me too'-discussie, racisme en collega's met een mentale of andere handicap. Met het oog op dat laatste is HDI een samenwerking aangegaan met de Stichting Emma at Work, een organisatie die zich inzet om mensen met een mentale of andere handicap een kans te bieden op de arbeidsmarkt.

Sharon: "Uitgangspunt van ons beleid is dat we voor alle medewerkers een werkomgeving willen creëren waarin zij zich prettig en veilig voelen. Een plek waar je de ruimte krijgt om de beste versie van jezelf



*"We willen voor alle medewerkers een werkomgeving creëren waarin zij zich prettig en veilig voelen. Een plek waar je de ruimte krijgt om de beste versie van jezelf te zijn, met al je unieke talenten."*

te zijn, met al je unieke talenten. Binnen zo'n setting kun je je maximaal verder ontwikkelen."

### VOORDELEN

Door veel verschillende soorten mensen te integreren in je organisatie, groei je enorm als bedrijf aldus HDI. Bovendien beschouwt HDI het als haar maatschappelijke rol om op deze manier ook invulling te geven aan duurzaam ondernemerschap. En ja, natuurlijk levert het ook aantoonbaar voordelen op. "Het meest gehoorde argument is dat het je positie op de arbeidsmarkt versterkt. Dit komt doordat jonge werkzoekenden steeds vaker kiezen voor een werkgever die zich inzet voor het verbeteren van de samenleving. Daarbij is niet alleen duurzaam ondernemen belangrijk, maar wordt ook verwacht dat je organisatie een eerlijke afspiegeling is van onze maatschappij", aldus Sharon, volgens wie HDI, op de medewerkers met een handicap na, niet bewust rekruteert op vrouwen of kandidaten met een andere culturele achtergrond. "Wij gaan voor alle functies voor de best geschikte kandidaat. Wel is het zo dat ons beleid op dat vlak meer sollicitanten uit deze groepen aantrekt. Daardoor wordt de pool waaruit we kunnen kiezen groter. Het zou mooi zijn als dit initiatief navolging krijgt binnen de coassurantiebranche, waarin iedereen op zoek is naar talentvolle medewerkers. We hebben als sector interessant en uitdagend werk te bieden met volop carrière- en ontplooiingsmogelijkheden en bovendien te maken met een aanstaande pensioengolf."

## Het zou mooi zijn als dit initiatief navolging krijgt binnen de coassurantiebranche, waarin iedereen op zoek is naar talentvolle medewerkers

Een ander belangrijk voordeel is dat een hele diverse groep medewerkers gezamenlijk beter in staat is om het hoofd te bieden aan de complexe uitdagingen waar bedrijven voor staan." Het is inmiddels

aangetoond en breed geaccepteerd dat een divers personeelsbestand meer creativiteit, flexibiliteit en innovatie oplevert. Een inclusieve organisatie creëert bovendien een veilige werkomgeving voor al deze verschillende soorten mensen en zorgt dat iedereen gelijk is en erbij hoort. Zo heeft iedereen gelijke kansen en maak je als organisatie optimaal gebruik van het talent van je mensen en de beschikbare talenten op de arbeidsmarkt.”

Is het altijd makkelijk te realiseren? “Nee dat is het zeker niet. In een monocultuur kun je sneller beslissingen nemen. Het vraagt veel dialoog en wederzijds inlevingsvermogen om dit succesvol te laten zijn. Als management zul je ongetwijfeld fouten maken en blijven maken wanneer je met dit onderwerp aan de slag gaat en het vraagt de nodige kwetsbaarheid van alle betrokkenen. Maar *in the end* is het ontzettend bevredigend om de positieve resultaten hiervan te zien in onze bedrijfs-cultuur, daar ben ik ontzettend trots op.” ■

## HDI Global komt met podcastreeks



### Hoe divers ben jij als organisatie?

Luister mee op Spotify 

In een onlangs uitgebrachte podcastserie: ‘HDI Inclusief’ laat HDI Global opnieuw zien én horen dat het diversiteit en inclusie hoog in het vaandel heeft staan. In deze nieuwe podcastreeks wordt het onderwerp diversiteit en inclusie in de grootzakelijke verzekeringsmarkt uitgebreid besproken, krijgt de luisteraar een kijkje achter de schermen bij onder andere AON, Ecclesia en HDI en wordt aandacht besteed aan interessante en actuele onderwerpen binnen dit thema.

In een toelichting op de podcastreeks stelt HDI Global: “Diversiteit en inclusie: termen die steeds vaker vallen en voelbaar zijn in de maatschappij en in het bedrijfsleven. Ook in de financiële sector is het een steeds belangrijker thema. Maar wat betekent het nu eigenlijk? Het inzetten op diversiteit en inclusie betekent dat je streeft naar een diverse samenstelling van het personeelsbestand en een inclusieve organisatie creëert. Dit houdt in dat je je beleid erop instelt om een mix van zoveel mogelijk

verschillende mensen in huis te halen. Dit zijn zowel zichtbare als onzichtbare verschillen. Zichtbare verschillen kunnen bijvoorbeeld sekse, leeftijd of lichamelijke beperkingen zijn, maar er zijn ook minder zichtbare verschillen zoals bijvoorbeeld culturele achtergrond, seksuele voorkeur of persoonlijkheid.”

HDI is trots op de ontwikkelingen die het doormaakt. Met de aanstelling van Sharon van Herel tot *Managing Director*, heeft HDI de nodige veranderingen ondergaan. Van Herel, groot voorstander van diversiteit en inclusie, heeft iets in beweging gezet wat voor haar komst nog nauwelijks aan de orde was. Wat deze veranderingen zijn, hoe de weg ernaar toe is ervaren en wat het tot op heden heeft opgeleverd hoor je in de podcastreeks HDI Inclusief op Spotify.

Dit zijn de linkjes naar de afleveringen: <https://open.spotify.com/show/7B5zU4YimZbFMjzYuWoJr?si=e517c42b832e4bbe>

Femke van Heteren en Gerwin Kasper sloten zich afgelopen jaar aan bij Artium Experts

# Heerlijk om de hele dag vakmatig met techniek bezig te kunnen zijn

*Medio 2016 zag Artium Experts het levenslicht, een nieuw maar ervaren technisch- en maritiem expertisebureau met een toegewijd korps aan ervaren schade-experts, die ieder voor zich hun sporen hadden verdiend op hun vakgebied. Ruim 6½ jaar later is Artium Experts – Latijn voor ‘technisch’- niet meer weg te denken uit de verzekerings- en schaderegelingswereld. Met elf schade-experts en vier medewerkers in de ondersteuning staan zij, vanuit de beide vestigingen in Rotterdam/Barendrecht en Hoogeveen, nationale en internationale opdrachtgevers met raad en daad terzijde op uiteenlopende technische gebieden. In de tweede helft van het vorig jaar kwamen Femke van Heteren en Gerwin Kasper de gelederen versterken. In onderstaand artikel stellen zij zich voor en gaan zij in een gezamenlijk gesprek nader in op hun werk, hun keuze voor een vervolg van hun loopbaan bij Artium en de trends en ontwikkelingen op hun specifieke werkterreinen.*



In 2004 rondde Femke haar studie Milieukunde aan de Hogeschool Delft af. Tijdens haar studie werkte zij al bij een onafhankelijk adviesbureau gespecialiseerd op het gebied van milieu en infrastructuur en is daar na haar studie nog een paar jaar gebleven. In 2009 is Femke aan de slag gegaan als milieuadviseur bij BAM Milieu dat destijds onderdeel van BAM Wegen en de Koninklijke BAM Groep. Bij de BAM adviseerde Femke diverse BAM bedrijven zodra zij werkzaamheden in de bodem dienden te verrichten evenals BAM Milieu bij het uitvoeren van bodemsaneringen. Tevens fungeerde zij als een soort ‘grondmakelaar’ waarbij het doel was zoveel mogelijk grond binnen de diverse projecten van BAM te hergebruiken. Op grote projecten fungeerde zij ook als grondstromencoördinator en onderhield de contacten met diverse bevoegde gezagen.

In 2015 is zij de wereld van de expertise ‘ingerold’ bij VanderWal & Joosten (nu McLarens). Hier heeft zij het vak ‘schade-expertise’ geleerd en zich verder verdiept in milieu-, kabel- en leidingschades en AVB en CAR-schades. Sinds 2019 is zij ingeschreven in het NIVRE-Register in de branche Aansprakelijkheid/Technische Varia. Op 15 augustus 2022 is Femke gestart bij Artium Experts als Milieukundig schade-expert waarmee zij een nieuw specialisme toevoegt aan de vakgebieden die Artium al in huis heeft. Zij houdt zich daarnaast ook bezig met CAR-, AVB en kabel- en leidingschades en opereert vanuit de vestiging ‘Rotterdam’. Femke is één van de weinige vrouwelijke schade-experts in de door mannelijke collega’s gedomineerde technische schade-expertise-branchen. “Ik ben een echte ‘Beta’, heb van jongs af aan al affiniteit gehad met alles wat met techniek te maken heeft.”

## KWART EEUW ALS SCHADE-EXPERT

Na zijn werktuigbouwkundige opleiding aan de Technische Hogeschool in Zwolle is Gerwin gestart als projectleider bij de productontwikkeling van een verwarmings- en ventilatiefabrikant. Na circa vijf jaar



*Femke van Heteren: “Ik ben een echte ‘Beta’, heb van jongs af aan al affiniteit gehad met alles wat met techniek te maken heeft.”*

heeft hij de overstap gemaakt naar de schade-expertise, waar hij als senior expert werkzaam was op het gebied van zowel het vakgebied brand als ook marine-casco bij Crawford & Company. In de laatste 15 jaar heeft hij bij Lengkeek zijn vakgebied uitgebreid naar technische AVB, Beroepsaansprakelijkheid en CAR. Vorig jaar september vervolgde hij zijn loopbaan als technisch schade-expert bij Artium vanuit kantoor Hoogeveen.

In de afgelopen 25 jaar heeft Gerwin zijn werkgebied als senior expert uitgebreid tot (technische) AVB, CAR, Beroepsaansprakelijkheid en machinebreuk. Gerwin heeft uitgebreide ervaring met schades in onder andere de procesindustrie, energiesector, motoren, bouwkundig installaties, computer(techniek) en besturingen, landbouw en werkmaterieel.



Hierbij werd opgetreden namens alle in Nederland gevestigde verzekeraars, maar ook met grote regelmaat voor buitenlandse verzekeraars. Sinds 2011 is Gerwin ingeschreven in het NIVRE-Register en sinds 2015 in het register van het Landelijk Register van Gerechtelijk Deskundigen (LRGD) en voert hij regelmatig technische onderzoeken uit in opdracht van de rechtbank of in directe opdracht van partijen. In zijn huidige functie bij Artium legt hij zich vooral toe op werktuigkundige (installatie technische)schades, CAR, AVB, machinebreuk en kabels – en leidingdossiers.

### **MET TECHNIEK BEZIG ZIJN**

De reden van hun overstap naar Artium Experts vorig jaar is vrijwel identiek. Zowel Femke als Gerwin willen het liefst vakmatig met 'techniek' bezig zijn en die kans krijgen ze volop bij hun nieuwe werkgever. Laatstgenoemde daarover: "Het mooiste van mijn werk vind ik dat ik bij een schade mijn technische (vak)kennis kan inzetten om een schadeoorzaak te achterhalen, het causaal verband te vinden en de schade vast te kunnen stellen. Hoe technisch complexer hoe groter de uitdaging. Ook de samenwerking met andere deskundigen (zoals metallurgisch onderzoek) en juristen in deze complexe zaken maken dit een bijzonder vakgebied."

**Communicatie is zeer belangrijk. Je moet je technische kennis op een heldere, duidelijke manier kunnen overbrengen aan mensen die niet of minder goed technisch onderlegd zijn**

Artium is een expertisebureau dat zich juist op het vakgebied van technische schades heeft toegelegd. "Ik verwacht daarin de uitdaging te vinden en vanuit Artium de betrokken partijen met de technische kennis van dienst te kunnen zijn.", aldus Gerwin. Mooi aan het expertisevak vindt hij daarnaast de grote mate van vrijheid en zelfstandigheid die je hebt om je werk uit te oefenen, de diversiteit in werk en het helpen van mensen in een vervelende situatie na een schade. "Je kunt bij een breed palet aan bedrijven een kijkje in de keuken nemen en maakt bijna elke dag wel eens iets bijzonders mee."

Femke beaamt dat: "Je komt inderdaad af en toe met mooie en bijzondere verhalen thuis. Daarnaast spreekt het technische aspect mij natuurlijk aan waardoor je gedupeerden goed op weg kunt helpen bij het herstellen van het beschadigde, maar ook de gevarieerdheid in je werk. Geen dag en schade is hetzelfde en je weet vaak 's ochtends niet waarmee je 's middags bezig bent. Bovendien kom je regelmatig op bijzondere locaties. Maar bovenal heb je altijd met mensen te maken. Dat maak ons werk altijd boeiend."



*Gerwin Kasper: "Het mooiste van mijn werk vind ik dat ik bij een schade mijn technische (vak)kennis kan inzetten om een schadeoorzaak te achterhalen, het causaal verband te vinden en de schade vast te kunnen stellen."*

### **COMMUNICATIE ESSENTIEEL**

Op de vraag wat hun werk aan specifieke eigenschappen vraagt antwoorden beiden met 'in de eerste plaats uiteraard technische kennis'. "Daarnaast is voor ons natuurlijk ook verzekeringstechnische kennis essentieel, net als een flexibele in- en opstelling. Wat verder zeker niet minder belangrijk is, is de communicatie. Je moet je technische kennis op een heldere, duidelijke manier kunnen overbrengen aan mensen die niet of minder goed technisch onderlegd zijn. Sowieso is het aan ons als schade-expert om de schadeoorzaak helder te krijgen, zodat verzekeraars een besluit kunnen over het toe- of afwijzen van de schadeclaim."

Femke sluit zich daarbij volmondig aan. "Daarnaast moet je goed op de hoogte zijn en blijven van de wet- en regelgeving en jurisprudentie op ons werkgebied. Het bijzondere is dat het vak van schade-expert niet in de schoolbanken is te leren, maar alleen in de praktijk. Het is echt een ervaringsvak. Elke dag leren we er wel iets bij. Een groot voordeel is dat ik vele kanten van het 'milieu'werk ook daadwerkelijk heb uitgevoerd waardoor de verschillende soorten betrokken partijen bij mij bekend zijn. Hierdoor kunnen kwesties door goed overleg met deze partijen vaak efficiënt en conform de geldende regelgeving worden afgewikkeld."

### **SCHADETREND: LAGERE FREQUENTIE, MEER COMPLEXITEIT**

Zowel Femke als Gerwin hebben in de praktijk van alledag te maken met een grote gevarieerdheid aan schades. Artium's milieuschade-expert zegt het idee te hebben dat het totaal aantal schades de laatste jaren wat gestabiliseerd is, mede door de geringere bouw- en andere productieactiviteiten in coronatijd. Schadeclaims zijn in haar ogen wel complexer geworden waarbij bovendien de financiële belangen zijn toegenomen. "Milieuschades vormen wel de hoofdmoot van mijn

werkzaamheden en zijn vaak het gevolg van olieklekken uit machines en lekkages in leidingen. Soms is de schadeoorzaak duidelijk, maar zo nu en dan is deze ook wat lastiger vast te stellen.”

Femke benadrukt nogmaals dat het afwisselende en het onverwachte haar werk zo leuk maken. *“Never a dull moment.* Het mooist vind ik het wanneer je als schade-experts in een dossier een soort regierol vervult waarbij meer komt kijken dan alleen het vaststellen van schadeoorzaak en -omvang.” Zij noemt als voorbeeld een brandschade waarbij niet alleen olie was gelekt maar ook PFAS was vrijgekomen. Met onder meer een forse bodemverontreiniging als gevolg. Ik heb toen het gehele schadeherstelproces van begin tot het eind mogen ondersteunen. Een mooie ervaring.”

### MENSELIJKE FOUTEN

Gerwin houdt zich vooral bezig met schades op de terreinen CAR/machinebreuk, kabels – en leidingen en AVB-claims. Ook hij spreekt van een gevarieerd palet, groot en klein. “Geen enkele schade steekt er in aantallen bovenuit. Wel denk ik te kunnen stellen dat de meeste schades hun oorzaak vinden in menselijke fouten en daarnaast zie ik dat veel schades het gevolg zijn van een combinatie van factoren.”

Een vakmatig mooi dossier waarbij Artium afgelopen jaar betrokken is, is de grote kortsluiting in Flevoland van afgelopen zomer. Door een kortsluiting in een onderstation, is schade ontstaan aan de infrastructuur van het elektriciteitsnetwerk in Flevoland. Daarnaast is door de

hitte in de hoogspanningskabel (ten gevolge van de kortsluiting), door gaan hangen, waardoor ook een overslag is ontstaan naar de bovenleiding van de spoorverbinding tussen Lelystad en Dronten. Deze spoorverbinding is hierdoor enkele maanden buiten gebruik geweest. “In meerdere opzichten een buitengewoon interessante case voor Artium en de betrokken experts, niet in de laatste plaats door de omvang, maar zeker ook door de complexiteit, verschillende technisch aspecten en betrokkenheid van vele partijen. Het is vooral goed om te zien dat wij als Artium zijnde de verschillende disciplines kunnen samenbrengen om op de verschillende technische vlakken deze schade in kaart te brengen voor verzekerde en verzekeraars. Zeker in dit geval fungeren wij als een spin in het web.”

Eén van de dossiers die hem in zijn rijke loopbaan als schade-expert is bijgebleven is een brand in een fabriek in Frankrijk die computerchips fabriceerde. “Ook deze zaak had alles in zich wat ons vak zo mooi maakt. Een grote schade, complexe oorzaak, forse financiële belangen en een groot aantal partijen die hierbij op de een of andere manier betrokken waren. Ik ben daar enkele weken ter plaatse geweest en was betrokken bij het volledige herstel- en reconditioneringsproces van de getroffen apparatuur. Dit hield in het onderhouden van de contacten met het reconditioneringsbedrijf, de mogelijkheden van herstel na reiniging bepalen en alles afstemmen met verzekerde. Uiteindelijk zijn we er met alle betrokkenen uitgekomen. Dat was buitengewoon interessant en leerzaam, zeker gezien de specialistische apparatuur waarmee wij te maken hadden.” ■



## MAINPLUS SCHADEHERSTEL

De effectieve partner in  
natura schadeherstel  
voor inboedel en opstal.



## Marsh Global Insurance Market Index:

# 21e achtereenvolgende kwartaal van wereldwijde stijging zakelijke verzekeringspremies, maar premieverhogingen blijven gematigd

Volgens de Marsh Global Insurance Market Index stegen de prijzen van zakelijke verzekeringen in het vierde kwartaal van 2022 met 4%, vergeleken met 6% in het voorgaande kwartaal. Het was het eenentwintigste achtereenvolgende kwartaal waarin de gezamenlijke premies stegen ten opzichte van de periode van drie maanden ervoor, waarmee de langste reeks stijgingen sinds de start van de index in 2012 werd voortgezet. Het niveau van premieverhogingen kalfde wel af voor het achtste achtereenvolgende kwartaal; in het vierde kwartaal van 2020 bereikte de stijging een piek van 22%.



De prijsmatiging in het kwartaal werd grotendeels veroorzaakt door een daling van 6% van de premies bij FinPro-Lines, waarmee de afkalkende lijn in geheel 2022 werd voortgezet. In het derde kwartaal daalde het premievolumen wereldwijd met 1%, terwijl in het tweede en eerste kwartaal een stijging werd gerealiseerd met resp. 16 en 28%. Ook de voortdurende matiging van de cyberpremies – een toename met 28% – was van invloed op de premieverlaging bij Financial Lines-verzekeringen. Daar staat tegenover dat de premies voor property-verzekeringen steeg net als in het eerste kwartaal met 7%, terwijl deze in het tweede en derde kwartaal 6% bedroeg. De premies voor *casualty*-verzekeringen groeiden wereldwijd met 3%; in de drie kwartalen bedroeg de premieverhoging resp 4%, 6% en 4%.

In alle regio's van de wereld stegen de premies voor zakelijke verzekeringen. De hoogste toename werd gerealiseerd in Latijns Amerika: 7% (in de drie kwartalen ervoor was deze resp 55, 5% en 6%). In Continentaal Europa gingen de premies in totaal met 6% omhoog (was 5%, 5% en 6%), in de Pacific met 5% (5%, 7% en 10%), in het Verenigd Koninkrijk 4% (7%, 11%, 20%, in de VS 3% (5%, 10% en 12%) en in Azië met 2% (2%, 3% en 3%)

### CONTINENTAALE EUROPA: GEMIDDELTE PREMIE-VERHOOGINGEN VOOR HET VIERDE KWARTAAL OP RIJ MET 6%

In het vierde kwartaal van het vorig jaar stegen de verzekeringspremies op het Europese vasteland met 6%, evenveel als in de drie voorgaande kwartalen. Sinds het vierde kwartaal van 2018 zijn de premies elke drie maanden gestegen of gelijk gebleven ten opzichte van het kwartaal ervoor met als absoluut record een premieverhoging met 15% in het tweede kwartaal van 2020. Daarna stegen de premies elke drie maanden maar telkens lager of gelijk aan het voorafgaande kwartaal. Opvallend is dat de premiestijging in het vierde kwartaal van dit jaar voor het eerst in vier jaar hoger is dan de gemiddelde premieverhoging wereldwijd (4%), zo valt te lezen in Marsh' Global Market Pricing Index voor het vierde kwartaal van 2022..

**Property:** De premies voor propertyverzekeringen in Continentaal Europa stegen met 7%, gelijk aan het wereldwijde gemiddelde, vergeleken met 5% in het voorgaande kwartaal. Orkaan Ian en andere catastrofeschades creëerden onzekerheid over de capaciteit en zorgden voor opwaartse druk op de CAT-premies. Het inflatoire klimaat leidde ook tot

premieverhogingen voor propertyverzekeringen, vooral wanneer de waarde van activa/assets als ontoereikend werd beschouwd.

Voorwaarden en condities en capaciteit bleven uiteenlopen op gebieden als CAT-risico- en niet-CAT-risico-gerelateerd, met en zonder een schadeverleden, en hoog en laag risico. Verzekeraars blijven discipline aan de dag leggen wat betreft de voorwaarden, met inbegrip van eigen risico's, uitsluitingen voor niet-fysieke/immatriële schade, cyber- en besmettelijke ziekten, alsook territoriale uitsluitingen voor Rusland, Wit-Rusland en Oekraïne.

Uitbreidingen voor voorwaardelijke bedrijfsschade/ Contingent business interruption (CBI) werden onder de loep genomen omdat verstoring van de toeleveringsketen/supply chain, hogere energiekosten en krapte op de arbeidsmarkt de claimkosten bleven opdrijven. De afgelopen vier kwartalen stegen in Continentaal Europa de premies achtereenvolgens met 6%, 6%, 5% en 7%.

**Casualty:** De premies van casualtyverzekeringen stegen in het vierde kwartaal met 6%, vergeleken met 7% in het voorgaande kwartaal. De gemiddelde premieverhoging van Casualty-premies was twee keer zo hoog als die wereldwijd (3%). De afgelopen kwartalen stegen de premies gemiddeld met achtereenvolgens 6%, 7%, 7% en 6%.

De vermindering van de capaciteit op de belangrijkste primaire markten hield aan. De markten verhoogden de premies voor risico's met blootstelling aan de VS, voor complexe sectoren en waar de huidige prijsstelling ontoereikend werd geacht. Verzekeraars bleven hun bezorgdheid uiten over de sociale en algemene inflatie op Amerikaanse automotieve aansprakelijkheidsrisico's. Cliënten met grote Amerikaanse wagenparken bleven aanzienlijke premieverhogingen zien, evenals verhogingen van de eigen risico-dekking in de VS.

**FinPro-lines:** De premies voor financiële en beroepsaansprakelijkheid stegen met 2%, vergeleken met 6% in het voorgaande kwartaal. Wereldwijd was er voor het tweede achtereenvolgende kwartaal sprake van een gemiddelde premiedaling: met 1% in het derde kwartaal en met 6% in het laatste kwartaal van 2022.

In de laatste vier kwartalen stegen de premies voor Financial Lines-verzekeringen in Continentaal Europa met resp 9%, 5%, 6% en 2%. De premies voor D&O aansprakelijkheid bleven stabiel, met enkele dalingen als gevolg van de toegenomen concurrentie van verzekeraars, de toegang tot extra/aanvullende capaciteit en de toegenomen bereidheid om meer zaken te schrijven gezien de vertraging in IPO en *special purpose acquisition companies (SPAC) deals*.

Verzekeraars bleven meer aandacht besteden aan milieu-, sociale en governancekwesties. De FI-sector was over het algemeen stabiel, met enkele verlagingen en lage eencijferige premieverhogingen, afhankelijk van het risicoprofiel en het schadeverleden. De verlengingsvoorwaarden voor beroepsaansprakelijkheid en crime-dekking begonnen zich te stabiliseren.

**Cyber:** De premieverhogingen voor cyberverzekeringen namen af tot 13%, doordat nieuwe capaciteit op de markt kwam. betrad. Factoren die de cyberpremies bepaalden waren onder meer minder claims rond het privacyvraagstuk in Europa, een daling in de frequentie en ernst van ransomware-claims sinds de tweede helft van 2021, verzekeraars die hun aandeel wilden behouden en hun cyberactiviteiten in 2023 wilden uitbreiden, en nieuwe capaciteit die de markt betrad. De retenties bleven stabiel in het kwartaal. Goede risicoprofielen wekten de interesse van verzekeraars, wat leidde tot meer capaciteit en de opheffing van beperkingen op ransomware.

### OVERIGE REGIO'S:

**VS:** De zakelijke verzekeringspremies stegen gemiddeld met 3% na eerdere premieverhogingen in de drie eerdere kwartalen met 5%, 10% en 12%. De grootste toename werd gerealiseerd bij propertyverzekeringen (11%, was 8%, 6% en 7%). De casualty-premies namen met 1% toe (was 3%, 6% en 4%), terwijl de premies voor FinPro-verzekeringen voor het tweede kwartaal op rij een daling vertoonden (min 10%, min 6%, + 21% en + 28%).

**UK:** Ook in de UK was er sprake van afkalvende premieverhogingen: met 4% (was 7%, 11% en 21%). Voor het derde kwartaal op rij stegen de propertypremies met 6% en een toename met 9% in het eerste kwartaal van 2022. Dezelfde trend lieten de casualtypremies zien: drie kwartalen op rij met 4%, voorafgegaan door een van 3% in Q1 2022. Overeenkomstig het mondiaal beeld daalden de FinPro-premies gemiddeld met 4% na een kwartaal eerder stabiel te zijn gebleven (0%) en daarvoor nog flink toenamen met gemiddeld 19% en 39%.

**Latijns Amerika en Caribbean:** Van alle regio's in de wereld stegen de zakelijke verzekeringspremies in Latijns Amerika het meest: met gemiddeld 7% tegen een toename met 5% in de twee voorgaande kwartalen en met 6% in het eerste kwartaal van 2022. De propertypremies lieten een gemiddelde toename zien van 6% (was 5%, 5% en 8%), de casualtypremies van 8% (6%, 4%, 0%) en de FinPro-premies van 8% (96%, 65, 11%).

**Azië:** Wereldwijd de geringste premieverhogingen deden zich voor in Azië: met 2% (was 2%, 3% en 3%). De propertypremies stegen voor het vierde kwartaal op rij met gemiddeld 2%, terwijl de FinPro-premies met een zelfde percentage toenamen (was 5%, 13% en 13%). Na twee kwartalen van stabiliteit en een toename in het eerste kwartaal van 2022 daalde de gemiddelde casualty-premie met 1%.

**Pacific:** Net als in het derde kwartaal namen de premies in de Pacific met gemiddeld 5% toe in Q\$2022, terwijl in de eerste twee kwartalen van dat jaar nog premieverhogingen werden geregistreerd met gemiddeld 7 en 10%. De grootste stijging deed zich voor bij Property-premies: 7% (was 5%, 6% en 6%). Bij casualty-premies was deze 6% (was 7%, 7% en 6%) en bij FinPro-verzekeringen 2% (6%, 5% en 9%). ■

## 90 jaar aan bedrijfsschade-ervaring bij EMN

# Het geeft telkens weer voldoening wanneer een ondernemer na een ingrijpende calamiteit mede dankzij jouw inbreng zijn activiteiten weer kan voortzetten

*Een grote brand of andere ingrijpende calamiteit kan voor elke onderneming ingrijpende gevolgen hebben. Cijfers tonen aan dat veel bedrijven die hierdoor voor korte of langere tijd hun bedrijfsactiviteiten hebben moeten verminderen of zelfs volledig hebben moeten staken het uiteindelijk niet redden en failliet gaan aan de gevolgen hiervan. Een snelle herstart is dan ook van cruciaal belang. In dat veld vervullen bedrijfsschade-experts een essentiële rol. EMN telt vier gespecialiseerde bedrijfsschade-experts met in totaal ruim 90 jaar aan ervaring, die doorgaans in opdracht van verzekeraars gedupeerde ondernemers met raad en daad terzijde staan om door het treffen van maatregelen de gevolgschade tot een minimum te beperken. En daarmee de kans vergroten dat de ondernemer ondanks deze tegenslag zijn bedrijfsactiviteiten kan voortzetten en van een faillissement bespaard blijft. "Het geeft telkens weer een enorme voldoening als we daarin samen met de gedupeerde slagen."*

Op het kantoor van EMN in het Brabantse Best, nabij Eindhoven, praten we met de vier gespecialiseerde bedrijfsschade-experts: Arjan Blokzijl, Johan de Jonge, Henk Meulendijks en Remco Schaefer. Eerstgenoemde is de nestor van de vier met inmiddels zo'n 40 jaar ervaring in het expertisemetier, aanvankelijk een kwart eeuw bij NN en de afgelopen 15 jaar bij EMN, waar hij zich behalve met bedrijfsschades bezighoudt met schades aan roerende goederen en inventarissen. Henk Meulendijks werkte, verdeeld over twee periodes bijna 25 jaar als contra-expert bij Von Reth Expertise en tussendoor 2,5 jaar als schade-expert bij Interpolis, voordat hij begin 2018 als Senior Schade-Expert aan de slag ging bij EMN op het gebied van goederen/inventarissen, machinebreuk en bedrijfsschade.

Johan de Jonge werkte vijf jaar als Register-Accountant bij KPMG en maakte in 2003 de overstap naar de expertisebranche bij het toenmalige Hoeijmans Expertise (inmiddels Lengkeek). Na vijf jaar ging hij aan de slag bij GAB Robins/Cunningham Lindsey (nu Sedgwick) en inmiddels werkt hij tien jaar bij EMN. Hij houdt zich vooral bezig met bedrijfsschades en is sinds 2010 ook actief als Gerechtelijk Deskundige (LRGD). Remco Schaefer is de jongste aanwinst van het bedrijfsschadeteam van EMN, waarin hij sinds 2021 werkzaam is. Ook hij is Register-Accountant en werkte hiervoor onder meer ruim vier jaar bij PWC Nederland en een jaar als Accounting & Reporting Specialist bij Jumbo Supermarkten.



*De vier bedrijfsschade-experts bijeen: v.l.n.r. Arjan Blokzijl, Johan de Jonge, Henk Meulendijks en Remco Schaefer.*

het vak van bedrijfsschade-expert zelfs het mooiste van alle expertisebranches. 'Ervaren rot' Arjan heeft een mooie metafoer: "We zijn de loods op een sleepboot die naast de kapitein het schip de haven inloodst. Je hebt als bedrijfsschade-expert meer inbreng in het schade- en herstelproces dan bij materiële schades. Dat vraagt natuurlijk in de eerste plaats om vak- en marktkennis, maar creativiteit", flexibiliteit en snel kunnen schakelen zijn eveneens belangrijke eigenschappen voor een bedrijfsschade-expert. Evenals het goed kunnen managen van de verwachtingen van gedupeerden."

Henk wijst daarnaast op een goed inlevingsvermogen in de situatie waarin gedupeerden zich bevinden en goed kunnen omgaan met de emoties van de ondernemer. Over zijn werk zegt hij: "We zijn relevant voor zowel verzekeraars als gedupeerde verzekerden door hun na een calamiteit weer snel op de rit te helpen en zo de gevolgschade tot

## Bijzonder om mee te maken is de veerkracht van ondernemers

### MOOI VAK

Wie met schade-experts praat over hun werk, zal vaak uit hun mond kunnen optekenen dat zij zelf van mening zijn 'het allerbeste beroep ter wereld' te hebben. Ook de vier zijn die mening toegedaan en vinden



De ervaren 'rotten' Arjan Blokzijl en Henk Meulendijks: "Ons werk vraagt in de eerste plaats om vak- en marktkennis, maar creativiteit, flexibiliteit, snel kunnen schakelen, een goed inlevingsvermogen en het goed kunnen managen van de verwachtingen van gedupeerden zijn eveneens belangrijke eigenschappen."

## We zijn de loods op een sleeptboot die naast de kapitein het schip de haven inloodst

een minimum te beperken. Mooie bijkomstigheid is dat je altijd met mensen te maken hebt en bovendien in de keuken kan kijken bij een grote diversiteit aan ondernemers. Ook de combinatie met materiële schades spreekt me aan. Bijzonder om mee te maken is de veerkracht van ondernemers. Bij ons eerste contact zitten ze vaak in de put, maar na een paar dagen zie je ze weer de motivatie vinden om de schouders eronder te zetten om snel weer *back in business* te zijn."

Zowel Johan als Remco hebben een verleden als Register-Accountant, maar vinden hun huidige beroep dynamischer. Laatstgenoemde daarover: "Ons werk is een stuk pro-actiever en meer adviserend. Bovendien kijk je als accountant primair naar het verleden en als bedrijfsschade-expert vooral naar de toekomst. Dat zijn belangrijke verschillen. Een mooi aspect is dat je als bedrijfsschade-expert echt ondernemers kunt helpen." Johan sluit zich daarbij aan. "Je zit dicht bij het hart van de onderneming. Dat vraagt naast de door mijn collega's genoemde zaken om oplossingsgerichtheid. Ervoor zorgen dat de ondernemer zijn bedrijfsactiviteiten weer snel op de rit krijgt. We hebben als bedrijfsschade-expert een regierol in het schadeproces. Die dynamiek spreekt me bijzonder aan, zo ook dat je de impact van je werkt ziet. Als een bedrijf na een ingrijpende brand of andere calamiteit zijn activiteiten weer volledig kan voortzetten, geeft dat telkens weer een enorme voldoening. Je komt in dit werk dan regelmatig met mooie verhalen thuis."

### MINDER SCHADES, WEL COMPLEXER

De vier zijn, vaak samen met andere EMN-collega's in andere disciplines, betrokken bij enkele honderden bedrijfsschades per jaar verspreid over de vier vestigingen: Capelle aan den IJssel, Apeldoorn, Best en sinds vorig jaar Maastricht. Na een korte teruggang in het aantal expertisepdrachten in coronatijd, is er momenteel meer sprake van een stabilisering in de werkstroom. Daar staat tegenover dat Arjan, Henk, Johan en Remco daarentegen de dossiers wel complexer zien worden en de financiële belangen groter. Niet in de laatste plaats door het huidige

gebrek aan grondstoffen en andere (bouw)materialen, waardoor de herstel- en reparatietijd vaak wat langer duurt dan voorheen.

Voor de rest is het werk van een bedrijfsschade-expert volgens de vier niet of nauwelijks verandert. De man die het langst meeloopt in het vak – Arjan – zegt het qua verandering eigenlijk wel mee te vinden vallen. "Wel is de afhankelijkheid van automatisering door de jaren heen groter geworden en zijn klanten in mijn ogen wel mondiger en beter geïnformeerd en voorbereid op de schaderegeling dan in het verleden." Met het oog daarop vult Henk aan dat data steeds belangrijker wordt, wat onder meer van ondernemers vraagt dat zij bij een schade steeds meer relevante bedrijfsinformatie moeten kunnen aanleveren. Volgens hem en zijn collega's hebben nog niet alle bedrijven dit op orde. "Arjan en Remco noemen als groot verschil met de vaststelling van materiële schades dat je bij bedrijfsschade naar de toekomst kijkt.

"Welke omzet zou een ondernemer hebben gedraaid wanneer de calamiteit niet had plaatsgevonden? Dat is afhankelijk van tal van factoren en mede daardoor is het geleden schadebedrag aan inkomstenderving vaak lastig te bepalen. Alles wat in de wereld gebeurt, zoals bijvoorbeeld de Corona-pandemie, de oorlog in Oekraïne, de eerdere blokkade van het Suez-kanaal maar ook de huidige krapte op de arbeidsmarkt, kan direct of indirect impact hebben op de omvang van de gevolgschade. Zoals vertraging in de levering van goederen en



*De beide Register Accountants: Remco Schaefer en Johan de Jonge: "Ons werk is een stuk dynamischer, pro-actiever en meer adviserend dan dat van een accountant, waarin je daarnaast primair naar het verleden kijkt en als bedrijfsschade-expert vooral naar de toekomst. Dat zijn belangrijke verschillen."*

## We zijn relevant voor zowel verzekeraars als gedupeerde verzekerden door hun na een calamiteit weer snel op de rit te helpen en zo de gevolgschade tot een minimum te beperken

het ontstaan van tekorten in grondstoffen en materialen. Stuk voor stuk zaken waarvoor je voordat deze zich voordeden geen rekening mee hebt kunnen houden. Dat maakt ons werk enerzijds complex, maar aan de andere kant ook buitengewoon boeiend en uitdagend."

### **KNEL- EN VERBETERPUNTEN**

Wat zien jullie als knel- en verbeterpunten in jullie werk? Arjan wijst erop dat gedupeerden na een calamiteit snel weer hun activiteiten willen oppakken. "Snelheid van handelen is na een brand of andere calamiteit essentieel. Immers, hoe eerder je je bedrijf weer op de rit hebt, des te lager de gevolgschade. Daarom willen gedupeerden snel duidelijk over zaken als dekking en een eventuele bevoorschotting. Helaas zijn die door verzekeraars, vanwege lopende onderzoeken, niet altijd te geven, waardoor een schaderegeling – en daarmee een herstart – soms langer duurt dan voor hen wenselijk is."

Henk wijst erop dat het herstel soms wordt belemmerd door oorzaken van buitenaf, zoals vertraging in de afgifte van de benodigde (bouw) vergunningen, de levering van bouwmaterialen en grondstoffen voor het herstel c.q. nieuwbouw, de bevoorschotting door verzekeraars, en/of de medewerking van de bank voor de financiering van de wenselijk

geachte investeringen. Johan wijst op de door verzekerden gekozen uitkeringstermijn in de polis die vaak te kort is om voor een bedrijf de tijd financieel te overbruggen tussen het moment van schade en het moment van de herstart. "Soms duurt het herstel langer door de huidige krapte aan zowel professionele mankracht als bepaalde grondstoffen of materialen en/of vertraging in de levering van vervangende machines, apparatuur of onderdelen.

Tot slot, wat zouden jullie met betrekking tot jullie werkzaamheden als bedrijfsschade-expert aan de markt mee willen geven? Remco ziet in de praktijk van alledag geregeld dat er sprake is van onderverzekering en vraagt met het oog daarop aandacht bij zowel bedrijven als verzekeraars voor de juiste verzekerde som. In dit kader raadt Henk bedrijven aan er vooral voor te zorgen dat zij hun data op orde hebben en dit ten behoeve van het te verzekeren belang tijdig afstemmen met verzekeraar. Hier is ook een pro-actieve rol van verzekeraar/intermediair belangrijk. Arjan wijst op het belang te kiezen voor een ruimere verzekeringstermijn dan waar vaak wordt gekozen. "Ik raad minimaal een termijn van 52 weken, omdat het schadeherstel door tal van factoren toch al snel enkele maanden in beslag neemt." Om dezelfde reden wijst Johan op het belang van een tijdige en toereikende bevoorschotting. "Dat vergroot de kans op een sneller herstel en daarmee op de kans dat een bedrijf na een calamiteit zijn continuïteit behoudt. Dat zorgt voor tevreden klanten en dat is in het belang van alle betrokken partijen." ■

## Alles wat in de wereld gebeurt kan direct of indirect impact hebben op de omvang van de gevolgschade

Jaarcijfers Landelijk Intelligentie- en kenniscentrum Voertuigcriminaliteit (LIV)

# Een vijfde meer diefstal motorvoertuigen in 2022; bijna weer terug op niveau 2020

In 2022 werden in ons land in totaal 22.377 motorvoertuigen gestolen. Dat zijn er 3.815 meer dan de 18.562 diefstalgevallen in het jaar ervoor, een toename met 21%. Het is voor het eerst sinds vele jaren dat de motorvoertuigcriminaliteit is toegenomen en is het aantal diefstalgevallen bijna weer terug op het niveau van 2020 toen er 22.614 motorvoertuigen werden gestolen, zo blijkt uit cijfers van het landelijk Intelligence- en expertisecentrum Voertuigcriminaliteit (LIV).



Meer dan de helft van de diefstalgevallen betrof brom- en snorfietsen: 12.590 (was 9.951, + 27%). Daarna volgen personenauto's (5.973/5.404, + 11%), motoren (1.694/1.498, + 13%), lichte bedrijfsvoertuigen (1.394/1.132, + 23%), aanhangers (420/398, + 5,5%), opleggers (91/84, +8,3%) en land- of bosbouwtrekker (81/12, + 675%). Daarnaast werden er 45 motorrijtuigen met beperkte snelheid gestolen (was 5, + 900%), 45 caravans (44, + 2,3%), 43 zware bedrijfsvoertuigen (34, + 26%) en 1 mobiele machine (o).

De diefstal van elektrisch/hybride voertuigen is met 74% gestegen naar 1.002 stuks. Deze stijging komt met 771 stuks bijna geheel voor rekening van Toyota. Mercedes, Peugeot en Renault zijn de opvallende stijgers bij lichte bedrijfswagens. Bij de zware bedrijfswagens (+26%) is MAN een opvallende nieuwkomer met 8 gestolen voertuigen.

Het aantal gestolen voertuigen per categorie in 2022.

Voertuigcategorie	Aantal	Percentage t.o.v. 2021	Terugvindpercentage
Personenauto's	5973	+ 11%	45%
Bedrijfswagens licht	1394	+ 23%	44%
Bedrijfswagens zwaar	43	+ 26%	53%
Motorrijwielen	1694	+ 13%	22%
Brom- & snorfietsen	12590	+ 27%	38%
Aanhangers/Opleggers	556	+ 6%	28%
Land- en bosbouwtrekkers	81	+ 675%	12%
MMBS	45	+ 900%	13

## VOOR HET EERST SINDE VELE JAREN WEER MEER PERSONENAUTO'S GESTOLEN DAN HET JAAR ERVOOR

In 2022 zijn er 5.973 personenauto's gestolen. Dit is 11% meer dan in 2021. Hiervan werd 45% teruggevonden. Het aantal gestolen personenauto's is overigens nog wel lager dan in 2019, het jaar voor corona uitbrak. Toen werden er namelijk 7.107 voertuigen gestolen.

Toyota neemt met 1.036 stuks de eerste plaats over van Volkswagen als meest gestolen merk. Toyota laat van alle merken de grootste diefstalstijging zien met 83% t.o.v. 2021. De Toyota RAV 4, het meest gestolen model met 465 stuks, onttroont de VW Golf als meest gestolen model van de afgelopen jaren. De Toyota Auris wordt hoofdzakelijk gestolen voor de onderdelen: van de 193 gestolen voertuigen werd namelijk 73% teruggevonden zonder katalysator. Diefstal van de C-Max, Focus en Fiesta veroorzaken bij Ford een opvallende stijging van 49%.

De diefstal van elektrisch/hybride voertuigen is met 74% gestegen naar 1.002 stuks. Deze stijging komt met 771 stuks bijna geheel voor rekening van Toyota. Mercedes, Peugeot en Renault zijn de opvallende stijgers bij lichte bedrijfswagens. Bij de zware bedrijfswagens (+26%) is MAN een opvallende nieuwkomer met acht gestolen voertuigen.

## VERDUISTERING

Van de 5.973 personenautodiefstallen in 2022 ging het bij ongeveer 1100 aangiften om verduistering. Het gaat dan onder andere om voer-





tuigen die zijn geleend, gehuurd, geleased (bedrijfsmatig of privaat) enz. maar niet zijn teruggebracht bij de rechtmatige eigenaar. Er is een gestage stijging zichtbaar sinds 2016 toen er slechts 400 aangiften van verduistering waren. Verduistering is een bijzondere vorm van diefstal en voor daadwerkelijke diefstalsignalering moet aan een aantal specifieke voorwaarden zijn voldaan.

### CYBERCRIMINALITEIT

“Het tegengaan van voertuigdiefstal is een gedeelde verantwoordelijkheid van zowel fabrikanten, verzekeraars als eigenaren. Uit recent Amerikaans onderzoek blijkt dat meerdere merken eenvoudig te

### 175 Nederlandse motorvoertuigen gestolen in het buitenland; 486 buitenlandse voertuigen in Nederland

Vorig jaar werden er 175 Nederlandse motorvoertuigen in het buitenland gestolen, 35% meer dan de 130 in 2021. Het ging in totaal om 107 personenauto's (was 75), 22 (10) motoren, 18 (12) brommers, 13 (7) bedrijfsauto's, 6(4) aanhangers, 5 (12) opleggers en 5(10) caravans.

De meeste Nederlandse motorvoertuigen werden gestolen in Frankrijk (34/28), op de voet gevolgd door Duitsland (31/21), België (29/27), Italië (24/21), Groot-Brittannië (21/3) en Spanje (14/10). De resterende 23(20) motorvoertuigen werden in andere landen gestolen.

Van de buiten onze landsgrenzen gestolen personenauto's waren er 15 (8) van het merk VW, gevolgd door Toyota (10/6), Ford (9/3), Renault (9/0) en Mercedes-Benz (7/3). Verder werden 57 (54) auto's van andere merken ontvreemd.

#### In Nederland

Daar staat tegenover dat er in ons land 486 buitenlandse motorvoertuigen werden gestolen, 43% meer dan de 341 in 2021. Het betrof 304 personenauto's (was 225), 94 (54) motoren, 50 (29) bedrijfsauto's, 34 (28) aanhangers/opleggers en 4(5) brom- en snorfietsen.

Het overgrote deel van de in ons land gestolen motorvoertuigen was afkomstig uit Duitsland (234/151), gevolgd door België (75/51), Polen (55/56), Frankrijk (26/17), Spanje (16/10) en Italië (13/11). 67 (45) gestolen voertuigen kwamen uit andere landen. Van de in ons land gestolen buitenlandse personenauto's waren er 63 (49) van het merk VW, gevolgd door BMW (31/17), Audi (24/23), Fiat (18/11) en Toyota (18/11).

hacken zijn. Er ligt dus een eerste belangrijke rol bij fabrikanten om hun voertuigen beter te beschermen tegen cybercriminaliteit”, zegt manager LIV Rudi Welling.

“Bij diefstalbeveiliging is de focus veelal gericht op jonge voertuigen, maar er is zeker winst te behalen bij het beveiligen van oudere voertuigen. Deze zijn vaak geheel niet voorzien van enige beveiliging en geven criminelen vrij spel. Preventie is en blijft het belangrijkste middel tegen diefstallen. Een beveiligingssysteem met het Keurmerk CCV Voertuigbeveiliging bij jonge, maar zeker ook bij oudere en historische voertuigen blijft onze eerste aanbeveling.”

## Voor het eerst sinds vele jaren weer meer personenauto's gestolen dan het jaar ervoor: + 11%



### Mercedes-Benz en VW meest gestolen bestelwagens; DAF nummer een bij gestolen vrachtwagens

In 2022 werden in ons land 1.394 lichte bedrijfsvoertuigen/bestelwagens gestolen, 23,1% meer dan de 1.132 diefstalgevallen in 2021. Meer dan de helft van de diefstallen betrof bestelauto's van de merken Mercedes Benz (426 tegen 346 in 2021) en VW (305 vs 270). Daarna volgen de merken Ford (117/104), Peugeot (112/59) en Renault (100/57). De Top-10 wordt gecompliceerd door de merken Fiat (87/86), Opel (73/82), Citroën (62/49), Toyota (22.10) en IVECO (21/12). Van alle gestolen lichte bedrijfsvoertuigen werd 44% teruggevonden.

Uit cijfers van het Landelijk Intelligentie- en expertisecentrum Voertuigcriminaliteit (LIV) blijkt verder dat in 2021 er in ons land 43 diefstallen van vrachtwagens en andere zware bedrijfsvoertuigen werden geregistreerd. Dat is ruim een kwart (26,5%) meer dan de 34 een jaar eerder. DAF voert met afstand de lijst aan met 14 (15) diefstalgevallen, gevolgd door de merken MAN (8/0), Volvo (7/5), IVECO en Scania (4, was 2 resp 7) en Mercedes-Benz (3/3). Daarnaast werden drie vrachtwagens van een ander merk gestolen. Het terugvindpercentage bij vrachtwagens bedroeg 53%.

## Toyota voor het eerst meest gestolen merk personenauto's; de RAV meest gestolen model

Voor het eerst sinds het bijhouden van de diefstalcijfers van motorvoertuigen door het LIV (Landelijk intelligentie- en expertisecentrum Voertuigcriminaliteit) en rechtsvoorgangers zijn er in 2022 het vaakst personenauto's van het merk Toyota gestolen (1.036 stuks tegen 567 een jaar eerder). Daarmee is de jarenlange nummer een – VW – naar de tweede plaats verdreven (793/842). Ook bij de modellen levert VW niet langer het meest gewilde model bij het dievengilde en moesten de Polo en de Golf hun meerdere kennen in de Toyota (RAV4).

. Toyota laat van alle merken ook de grootste diefstalstijging zien met 83% t.o.v. 2021. De Toyota RAV 4, het meest gestolen model met 465 stuks, onttroont de VW Golf als meest gestolen model van de afgelopen jaren. De Toyota Auris wordt hoofdzakelijk gestolen voor de onderdelen: van de 193 gestolen voertuigen werd namelijk 73% teruggevonden zonder katalysator. Diefstal van de C-Max, Focus en Fiesta veroorzaken bij Ford een opvallende stijging van 49%.

Bij de meest gestolen merken personenauto's staat na Toyota en VW Peugeot op de derde plaats (452/383), gevolgd door Renault (409/448), Audi (339/332) en Ford (308/207). De Top-10 wordt gecompleteerd door voertuigen van de merken BMW (283/301), Mercedes-Benz (282/294), Opel (243/228) en Fiat (239/281).

### Oudere voertuigen populair

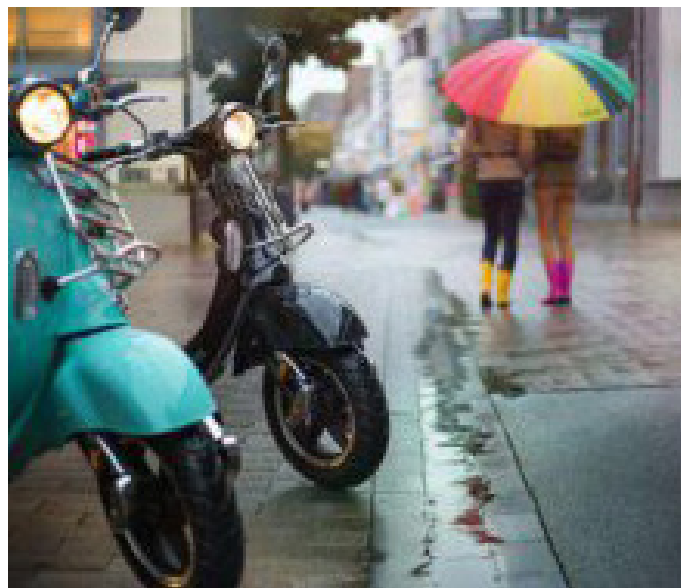
Personenauto's van 3, 4 en 5 jaar oud worden het meest gestolen en zijn goed voor 27% van de diefstallen. Diefstal van personenauto's van 0 tot 3 jaar daalt met 8%. Personenauto's van 20 jaar en ouder laten een opvallende diefstalstijging zien van 18%. Het terugvindpercentage is bij personenauto's met 45% gelijk gebleven aan dat van 2021. De eerste 24 uur is de kans op terugvinden het hoogst met 16%, na één maand is dit nog maar 7,6%.

Ook bij de jongere modellen (t/m 3 jaar) voert Toyota de lijst aan met 464 diefstalgevallen (was 192). De Top-10 ziet er iets anders uit dan voor die van het totale wagenpark. Peugeot (161/162) staat op plek 2, gevolgd door VW (84/135), Renault (81/156), Mazda (55/79), Mercedes Benz (50/68), Nissan (47/92), Citroen (40/40), KIA (34/38) en Opel (34/38).

### Modellen

Kijkend naar modellen is de Toyota RAV4 het meest geliefd bij autodieven (465/181). Daarna volgens de VW Polo (297/295) en de VW Golf (290/328), de Toyota Auris (193/19), en de Fiat 500 (174/196). Tot de tien meest gestolen modellen behoren daarnaast de Toyota C-HR (118/98), de Ford Focus (105/70), de BMW 3-serie (104/113), de Renault Clio (101/104) en de Toyota Aygo (93/96).

Ook bij de auto's met elektriciteit als hoofdbrandstof is Toyota het meest gestolen merk (771/317). Op ruime afstand volgens VW (30/40), Lexus (29/56), Audi (27/28) en KIA (19/5)



## Yamaha meest gestolen motormerk, Piaggio hoogste diefstalrisico bij brom- en snorfietsen en scooters

In 2022 werden 1.694 motoren gestolen, 13% meer dan de 1.498 een jaar eerder. Met 354 diefstalgevallen is Yamaha het meest gestolen motormerk, gevolgd door BMW (247), Piaggio (223), Honda (201) en Suzuki (176). De Top 10 wordt gecompleteerd door Kawasaki (13), KTM (112), Ducati (48), Kymco (38) en Harley Davidson (36). Met 1 op 59 vormt Piaggio het hoogste diefstalrisico. Van alle gestolen motoren worden er 26 teruggevonden.

Uit gegevens van het Landelijk Intelligentie- en expertisecentrum Voertuigcriminaliteit (LIV) blijkt verder dat er in 2022 in totaal 12.590 brom- en snorfietsen gestolen, ruim een kwart (27%) meer dan de 9.951 diefstalgevallen in 2021. Met 4.115 diefstalgevallen is Piaggio met afstand het meest gestolen merk.

Daarna volgen Sym (986), Peugeot (947), Tomos (798) en Kymco (705). Tot de tien meest gestolen merken behoren daarnaast La Souris (630), AGM (532), BTC (400), Super Soco (338) en Yamaha (212). Met 1 op 30 vormde Super Soco het hoogste diefstalrisico. Het terugvindpercentage bedroeg 27%.

## Gazelle en Riese und Mueller meest gestolen elektrische fietsen

In het afgelopen heeft het Landelijk Intelligence- en expertisecentrum Voertuigcriminaliteit (LIV) 166 diefstallen geregistreerd van elektrische fietsen met kenteken gestolen, 47% meer dan de 113 in 2021. Gazelle en Riese und Mueller zijn de meest gestolen merken in deze categorie met resp 35 en 34 diefstalgevallen.

Daarna volgen de merken Stromer (25), Sparta (19), Accell-Nederland en Kalkhoff (beide 7) en Specialized (5). Daarnaast werden 34 elektrische fietsen van andere merken gestolen. Kijkend naar het totale fietsenpark vormt het merk het grootste diefstalrisico met 1 op 72, gevolgd door Giant (1 op 104), Gazelle (1 op 107), Specialized (1 op 164) en Accell-Nederland (1 op 190).

LRGD deed onderzoek naar agressie en geweld:

# Bijna helft deskundigen is tijdens het werk weleens onder druk gezet, geïntimideerd, bedreigd of belaagd

*Bijna de helft van de deskundigen (47%) is tijdens hun werk weleens onder druk gezet, geïntimideerd, bedreigd of belaagd op grond van hun resultaat (40%), onpartijdigheid (25%), competenties (20%) en persoon van de deskundige (12%). En drie van de vijf denkt dat dit bij andere deskundigen gebeurt. Dat zijn enkele van de op zich schokkende uitkomsten uit de enquête 'Bejegening van Deskundigen', die het LRGD (Landelijk Register van Gerechtelijke Deskundigen) vorig jaar heeft uitgezet in Nederland en België.*



*LRGD-secretaris Nico Keijser. "Verheugend dat 86% van de respondenten aangeeft dat de ervaren druk, bedreiging of intimidatie de conclusies van hun onderzoek niet hebben beïnvloed.*

Aan het onderzoek namen deel leden van de LRGD, het Nederlands Register van Gerechtelijke Deskundigen (NRGD) en de Landelijke Deskundigheidsmakelaar (LDM) van de Nationale politie. In België hebben alle bij het Nationaal Register van Gerechtsdeskundigen (NRGD) van de Federale Overheidsdienst (FOD) Justitie geregistreerde gerechtsdeskundigen de enquête ontvangen.

## IMPACT EN GEVOLGEN

Uit het onderzoek komt weliswaar naar voren dat 86% van de belaagde deskundigen zegt dat zij hierdoor hun werk niet laten beïnvloeden,

maar desalniettemin geven velen aan dat de agressieve bejegening (verbaal, schriftelijk, fysiek of psychisch) wel degelijk impact op hen heeft gehad. Zo meldt 51% hiervan fysieke of psychische gevolgen te hebben ondervonden en heeft dit bij 30% van de respondenten zelfs tot de overweging geleid om te stoppen met het werk als deskundige. Overigens meldden de Belgische deskundigen vaker een vorm van intimidatie, bedreiging of onder druk zetten (50% dan hun Nederlandse collega's (38%).

Kijkend naar datgene waarop de druk, intimidatie of bedreiging was gericht, dan tonen de resultaten in een kwart van de gevallen 'mijn onpartijdigheid' aan, gevolgd door 'mijn competenties' (circa 20%) en 'de persoon' (12%). Het antwoord 'Het resultaat van het onderzoek' steekt daar met circa 40% ver bovenuit. Meer dan de helft (52%) van de respondenten antwoordt dat dit hun werk zwaarder of moeilijker heeft gemaakt. 30% vindt dat niet en 18% geeft daarop 'neutraal' als antwoord.

**51% heeft aan de agressieve bejegening fysieke of psychische gevolgen ondervonden en 30% overwoog zelfs te stoppen met het werk als deskundige**

LRGD-secretaris Nico Keijser zegt echter wel verheugd te zijn dat 86% van de respondenten aangeeft dat deze ervaringen de conclusies van hun onderzoek niet hebben beïnvloed. 5% antwoordt daarop dat dit wel het geval is en 9% antwoordt 'neutraal'. "Het is belangrijk te weten hoe die beïnvloeding heeft plaatsgevonden: Zeven deskundigen geven aan dat ze informatie hebben toegevoegd aan hun rapport. Negen deskundigen geven aan dat ze extra onderzoek hebben uitgevoerd of



een betere motivering hebben opgenomen in het deskundigenbericht. Maar hier is ook geantwoord dat het onderzoek is overgedragen aan een collega of dat de opdracht is beëindigd. Eén deskundige heeft om deze reden de opdracht beëindigd.

#### ONTREGELD?

Op de vraag of deze druk, intimidatie, bedreiging of belaging de deskundige persoonlijk ontregeld heeft, antwoordt 49% dat dit niet het geval is. Voor hen bij wie dat wel aan de orde is (51%), neemt dat in 3% lichamelijke en in 26% psychische vormen aan. De rest geeft de persoonlijke gevolgen en gevoelens aan als 'vertraging', 'gevoel van onrecht', 'heftig', 'kruipt onder je huid', 'gebrek aan respect' en 'vermoedheid en ontmoediging'. Ook worden praktische gevolgen genoteerd als achterstand op andere dossiers.

Ruim 50% legt de oorzaak hiervan bij 'een of beide partijen' en 40% bij 'een of beide advocaten'. 3% legt de oorzaak bij 'de rechtbank, het gerechtshof, de opdrachtgever' en 6% bij een reeks aan andere bij het proces betrokken personen of instanties. Bijna een derde van het aantal deskundigen dat druk etc. ervaart, geeft aan op basis van deze ervaringen wel eens te overwegen te stoppen met het optreden als deskundige.

#### VERBETERINGEN

Gevraagd naar wat zou kunnen leiden tot een verbetering van deze situatie volgt een breed scala aan oplossingen. De oplossingen zijn gericht op een even breed scala aan ervaren problemen.

- Ten aanzien van deskundigen: actieve opstelling van de deskundige, melden aan de opdrachtgever, bespreekbaar maken, betere rechtsbescherming en verzekering van deskundigen of civielrechtelijke immunitet voor de gerechtsdeskundige.
- Ten aanzien van advocaten wordt vaker genoemd: een meer professionele houding en betere kennis van de eigen gedragsregels, dat advocaten hun cliënten heel goed duidelijk maken wat mag en kan tijdens een onderzoek, het aanscherpen van procesregels zodanig dat discussie over de inhoud moet gaan en actief ingrijpen advocaten naar partijen.
- Ten aanzien van de rechterlijke macht worden genoemd: duidelijke instructies in vonnis over communicatie met deskundigen, bescherming van deskundige door de rechter, beter en directer toezicht en corrigerend optreden door de rechtbank, meer en betere ondersteuning en het inrichten van een nationaal meldpunt.
- Voor partijen – en meer in het algemeen – worden genoemd: beseft van het belang van goede rechtsbedeling in de samenleving en een minder harde opstelling.

## Helft deskundigen voelde zich door intimidatie, bedreiging of belaging persoonlijk ontregeld



### Belangrijkste onderzoeksresultaten op een rij

Hieronder de belangrijkste uitkomsten van het LRGD-onderzoek op een rij:

- 47% van de deskundigen is weleens onder druk gezet, geïntimideerd, bedreigd of belaagd op grond van hun resultaat (40%), onpartijdigheid (25%), competenties (20%), en persoon van de deskundige (12%);
- 86% van de deskundigen laat dit hun werk niet beïnvloeden;
- 51% van de belaagde deskundigen ondervindt fysieke of psychische gevolgen;
- 30% van de deskundigen overweegt te stoppen met het werk als deskundige;
- 60% van de deskundigen denkt dat andere deskundigen onder druk worden gezet, geïntimideerd, bedreigd of belaagd.

Nieuwjaarsgroet van bestuursvoorzitter Klaas Brand:

# Ook in 2023 laten zien dat ingeschreven staan binnen NIVRE echt waarde heeft

*In de eindejaarsnieuwsbrief van het NIVRE staat voorzitter Klaas Brand terug op 'een heel bewogen jaar' maar richt hij zijn vizier op het komende jaar.*



“Op het moment dat ik dit schrijf is ruim 11 maanden van het jaar 2022 voorbij en zijn velen van jullie al bezig met plannen maken voor 2023 en wellicht zelfs 2024. Immers de uitdagingen moeten er staan, de plannen moeten worden gemaakt en iedereen moet daarin worden meegenomen. Dat geldt ook voor het NIVRE, want 2023 wordt daarmee nog mooier dan 2022.

2022 was en is voor NIVRE een heel bewogen maar ook zeer belangrijk jaar geweest; feitelijk ook een transitie jaar. Immers in 2021 was de visie “Samen naar de Toekomst” vastgesteld, was de nieuwe externe directeur Susan Mogony aangesteld en was het startpunt gegeven voor een NIVRE dat aangepast wordt naar de toekomst. Susan heeft in 2022 best veel bedden opgeschud, mensen laten nadenken en ook veel in gang gezet, zowel intern als extern. Denk bijvoorbeeld aan de verandering van het Tuchtrecht, de gesprekken met diverse stakeholders en overheden, de eerste gesprekken om het vak van expert een beschermd beroep te laten worden etcetera; maar bovenal het NIVRE niet heeft geleid als een Stichting maar NIVRE heeft omgevormd tot een “bedrijf” waar grote stappen worden gezet. Dat is een enorme prestatie en ongelofelijk goed voor NIVRE.

NIVRE heeft daarom voor 2023 de wens om het gehele veranderende denken ook binnen de Branchebesturen verder uit te bouwen, nog betere zichtbaarheid te krijgen bij experts en klanten en overheden, zodat door iedereen binnen NIVRE of werkend met NIVRE hetzelfde wordt beleefd als men aan NIVRE denkt; namelijk een stichting die staat voor het vak van expert, zichtbaar is voor opdrachtgevers, continu bezig

is om de kwaliteit en kennis te verhogen, maar bovenal altijd haar onafhankelijke status weet vast te houden. Daar hebben wij iedereen bij nodig gehad en daarvoor mijn grote dank. Deze dank is ook gericht aan alle aangesloten experts; zonder jullie registratie was NIVRE nutteloos en zonder doel.

Aan ons om ook in 2023 te laten zien dat ingeschreven staan binnen NIVRE echt waarde heeft. Daarmee zorgen wij er ook voor dat aankomende experts alle moeite willen en zullen doen om ingeschreven te raken en trots zijn dat zij kandidaat zijn geworden, of wellicht zelfs register expert!”



## DANIELLE EMSBROEK TOEGETREDEN TOT NIVRE-BESTUUR

In de vergadering van 28 november jl. is Danielle Emsbroek, DEKRA Claims en Expertise, benoemd tot lid van het NIVRE-bestuur. “Het bestuur is zeer content dat Danielle haar interesse heeft getoond en dat zij zich voor deze functie beschikbaar stelt. Daniëlle is momenteel met zwangerschapsverlof. In maart 2023 zal zij daadwerkelijk deze functie oppakken.”

## NIVRE HOUDT ENQUÊTE GRENSOVERSCHRIJDEND GEDRAG

NIVRE wil graag in kaart brengen in hoeverre de ingeschrevenen in het Register te maken hebben met grensoverschrijdend gedrag in hun werk. “Uit de antwoorden van deze enquête zou moeten blijken in welke mate grensoverschrijdend gedrag in de expertise- en/of verzekeringsmarkt voorkomt. Eveneens zou het NIVRE inzichtelijk willen krijgen of er (voldoende) hulp is als ze te maken krijgen met dergelijk gedrag, waar de experts terecht kunnen en of het NIVRE hierin eventueel iets zou kunnen betekenen, meldt de organisatie in haar nieuwsbrief.

“Daarom ontvangen alle geregistreerden op korte termijn de vraag deel te nemen aan de enquête. Iedere deelnemer moet erop kunnen vertrouwen dat de antwoorden gegarandeerd anoniem gegeven kunnen worden. Dit is de reden dat er een extern bureau is ingeschakeld. Dit bureau verstuurt de enquête, verzamelt de antwoorden en het NIVRE ontvangt de resultaten in een algemene rapportage. In een van de volgende edities van de nieuwsbrief zullen wij de resultaten publiceren.” Zie eerder column van directeur Susan Mogony over grensoverschrijdend gedrag: <https://www.riskenbusiness.nl/nieuws/claims/directeur-susan-mogony-in-nieuwsbrief-nivre-grensoverschrijdend-gedrag-2/>

## BRANCHES TRANSPORT/GOEDEREN EN SCHEEPVAART & TECHNIEK WILLEN FUSEREN

Op 10 januari 2023 hebben de branchebesturen van branches Transport/Goederen en Scheepvaart & Techniek gesproken over het voorstellen om te fuseren. Eerder hebben de branchebestuurvoorzitters Ivar Bol (Transport/Goederen) en René van Dijk (Scheepvaart & Techniek) oriënterend met elkaar gesproken over de fusie.

Welke argumenten voor een fusie zijn er?

1. Het idee van een fusie berust op het gegeven dat zowel Scheepvaart & Techniek als Transport/Goederen kleine branches zijn, met een sterk vergrijzend bestand ingeschrevenen waardoor krimp optreedt.
2. Daarnaast bemoeilijkt inkrimping van het bestand invulling van bestuurlijke functies.
3. Om (toekomstige) activiteiten, zoals vanuit Samen naar de Toekomst te verwachten zijn, voor elkaar te krijgen zou invulling van een of meerdere commissies vallend onder het branchebestuur raadzaam zijn. Met de invulling van commissie zou daarmee de werkdruk bij de leden van de branchebesturen kunnen verminderen. Gezien het beperkte aantal ingeschrevenen zal invulling aan commissies een moeilijke opgave zijn.
4. De werkactiviteiten van Scheepvaart & Techniek en Transport/Goederen liggen deels in elkaars verlengde: Goederen welke vervoerd worden per schip worden later verwerkt per transport.

René van Dijk (branchebestuurvoorzitter Scheepvaart & Techniek): “Als bestuur Scheepvaart & Techniek hebben wij uitvoerig over dit idee gesproken en kwamen tot de conclusie dat het gezien de grote van de branche, in combinatie met alle huidige werkzaamheden (die nu door beide branches veelal dubbel worden uitgevoerd) eigenlijk zeer logisch is om er één bestuur van te maken. Ik kijk dan ook uit naar de samenwerking met het bestuur van Transport/Goederen.”

Het is de bedoeling de fusie te voltooien tijdens een marktvenement, te houden in mei of juni 2023 op een nader te bepalen locatie.

## 94 NIEUWE INSCHRIJVINGEN IN NIVRE-REGISTER SINDS BEGIN OKTOBER

De aandacht voor inschrijving in het NIVRE-Register zit volop in de lift. Tussen 6 oktober 2022 en 21 februari van dit jaar heeft de organisatie maar liefst 94 nieuwe inschrijvingen kunnen registreren.

De Branchegroep Personenschade is de grootste ‘leverancier’ van de nieuwe aanwas met 42 nieuwe inschrijvingen, gevolgd door de branches Brand (17), Fraudecoördinatoren (12), Motorvoertuigen (9), ATV (5), Risicodeskundigen (4), Transport Goederen en Toedrachtonderzoek (beide twee) en Scheepvaart & Techniek (1).



## VRT-NIEUWS: VERANDERINGEN IN BESTUUR; AANTAL INGESCHREVENEN NEEMT TOE

Het VRT-bestuur is gewijzigd. Op 23 maart a.s. zal het bestuur op gepaste wijze afscheid nemen van Gert van Zwienen, Jim van der Meer Mohr, Marcel Bromet en Jorden de Boer.

Het huidige bestuur kent de volgende samenstelling:

Joost Vink – Voorzitter

Sander Dronkers – Penningmeester (Brand)

Pieter Bakker – Brand

Johan Weber – Brand

Johan Davelaar – Motorvoertuigen

Arnold van den Berg – Agrarisch

Bart van der Klugt – Agrarisch

Edel van Utenhove – Kunst, Antiek, Sieraden & Horloges en eventuele andere specialismen

Ralph van den Heuvel – Scheepvaart.

## REGISTER-TAXATEURS VRT GROEIT

In 2022 is er een aanzienlijk aantal taxateurs ingeschreven in het VRT-Register. Het gaat om 22 nieuwe inschrijvingen, waarvan het merendeel – 13 – agrarische taxateurs zijn. De Branche Motorvoertuigen is zes taxateurs rijker, de Branche Scheepvaart & Techniek twee en de branche Brand één.

De nieuwe inschrijvingen in de **Branche Agrarisch** zijn T.E.J.

Adrichem, Michel Bouwman, Jan de Kam, Thomas Keur, Coen Knook, Louw Overbeeke, Hendrik Pelleboer, Dirk Jan Roos, Jan Timmers, Corstiaan Verhagen, Marius Vroom, Wim van der Wal en Piet Zonderland.

De **Branche Motorvoertuigen** is uitgebreid met zes taxateurs: Erik Harald Elderson, Bas van Genderen, Martin Groen, Bryan Huisman, Dirk Schmidt en Walter Steenbakker. Daarnaast is de **Branche Scheepvaart & Techniek** telt twee nieuwe taxateurs: Pieter Dietz en Walter Steenbakker en de **Branche Brand** één: Erik van den Berg.

In januari 2023 is Jos van den Bergh ingeschreven als Register-Taxateur VRT voor het segment Agrarisch. ●