

**RISK & BUSINESS**

VAKBLAD VOOR RISICOMANAGEMENT EN -FINANCIERING

## In deze uitgave

- 2. Aad Meijburg heeft 58 jaar lang zijn werk als hobby gezien
- 5. Aon's 2023 Global Risk Management Survey: Cybercriminaliteit, personeels- en continuïteitsrisico's grootste uitdagingen voor Nederlands bedrijfsleven
- 7. Samenwerking VNAB en NARIM om te komen tot Contract Zekerheid en Co-polis



- 10. 125-jarig Van Traa ziet komende jaren interessante dingen gebeuren
- 12. Allianz Commercial: Hoe Artificial Intelligence verzekeringen kan veranderen?
- 15. Pleidooi Vincent Talle (BELFOR & BELFOR Technology): Minder sturen op prijs maar meer op kwaliteit
- 18. Delta Risk Consulting: Behoeft bedrijven aan advies en begeleiding op gebied preventie en riskmanagement neemt toe
- 20. V&A-advocaat Eric van Niekerk hangt na 40 jaar toga aan de wilgen
- 23. Allianz Commercial zet belangrijkste D&O-trends op een rijtje: Meer kans op aansprakelijkheidsstelling bestuurders en leidinggevenden bedrijven

**MAINPLUS SCHADEHERSTEL**

De effectieve partner in natura schadeherstel voor inboedel en opstal.



- 25. Ad Luykx (HDI Specialty) verlaat na 42 jaar de verzekeringsbranche: Je bent in dit vak nooit uitgeleerd
- 28. DORA, een nieuwe vorm van digitale veiligheid. Een bijdrage van CPI
- 31. NIVRE: Duurzaam schadeherstel op weg naar gemeengoed

**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

**Met pensioen**

Deze uitgave van Risk & Magazine heeft wel iets weg van het populaire TV-programma 'Ik vertrek'. Maar liefst drie 'ervaren rotten' uit makelaarsland, de verzekeringswereld en de advocatuur komen aan het woord. Zo blikken resp. Aad Meijburg (Marsh/Ecclesia), Ad Luykx (HDI Specialty) en Eric van Niekerk (VanNiekerkCieremans) niet alleen terug op hun resp. 58(!), 42-en 40-jarige loopbaan in verzekeringsland, de veranderingen in hun werk, de (coassurantie)markt en samenleving, maar geven zij ook hun mening over de goede en verbeterpunten in de branche.

Drie verhalen waar de liefde voor het werken in de verzekeringsbranche van afspat en daarnaast een prima inzicht geeft hoe de sector zich in de afgelopen 40 tot 60 jaar heeft ontwikkeld. Een feest der herkenning voor de oudere generatie en verbazing en wellicht zelfs ongeloof bij de jongere generatie dat er ooit zo is gewerkt. Al met al een mooi tijdbeeld, gelardeerd met prachtige anekdotes.

Een tijd waarin volgens de drie het vak verder is geprofessionaliseerd en mede door de automatisering en digitalisering de manier van werken veel aan efficiency heeft gewonnen. Daar staat in de ogen van de nieuwe verzekeringspensionado's als minder positieve ontwikkelingen tegenover dat het zakendoen een stuk zakelijker, formeler en minder persoonlijk is geworden en vindt één van hen zelfs dat de co-assurantiemarkt minder klant- en oplossingsgericht is geworden. Zij roepen op aan het kennisniveau te blijven werken en daarnaast elkaar zowel in de acceptatiefase als bij schades meer fysiek op te zoeken en meer samen te werken.

Nu we het toch over pensioen hebben: volgend jaar maart mag ik zelf officieel met pensioen. Dat gaat echter, zo lang de gezondheid het toelaat, echter (nog) niet gebeuren. Ten eerste omdat ik daarvoor het werk, de markt en vooral de mensen die daarin werkzaam zijn nog altijd ontzettend leuk vind en dit nog lang niet wil missen. Maar ook omdat ik het persoonlijk jammer zou vinden als met mijn vertrek ook 'mijn kindje' Risk & Business zou verdwijnen. Een nieuwsplatform dat gezien het groeiende lezersbestand sinds 2016 daadwerkelijk in een behoefte blijkt te voorzien.

Mijn voorkeur is een en ander geleidelijk af te bouwen en het stokje in die periode over te dragen. Er zijn al gesprekken gaande, maar wie interesse heeft of een ambitieuze journalist kent, bij voorkeur met enige affiniteit met de coassurantiemarkt/financiële markten en de nodige ondernemersgeest, kan gerust vrijblijvend contact opnemen.

Ik wens u een prettige jaarwisseling en een geweldig, dynamisch en gezond 2024 toe.



Zelfs aan de 58-jarige verzekeringsloopbaan van Aad Meijburg is nu een eind gekomen

# Ik heb m'n werk altijd als een hobby gezien

*Het einde van een tijdperk, selfmade man, de laatste der Mohikanen, vraagbaak, nestor, vrolijk mens, straatvechter, vakman, mensenmens, sociaal, legende, onderhandelaar, praatpaal, professional, charmeur, mister co-assurantie. Al die predicaten zijn van toepassing op Aad Meijburg, de coassurantieman in hart en nieren die na een indrukwekkende loopbaan van maar liefst 58 jaar 'in de verzekeringen' nu definitief de verzekeringsbranche achter zich laat. Voldoende reden voor een 'exitinterview', dat geheel passend bij zijn bourgondische levensstijl natuurlijk in een goed restaurant plaatsvond. "Ik heb m'n werk altijd als een hobby gezien."*

Achteraf gezien is het misschien de meest rendementsvolle investering die een verzekeringsbedrijf ooit heeft gedaan. In 1965 betaalde het toenmalige Mees & Zoonen (nu Marsh) een 'aanbrengpremie' van 25 gulden (ongeveer 11,35 euro) aan juffrouw De Blois van de Koningin Wilhelmina School in Rotterdam Crooswijk voor de 16-jarige MULO-leerling Aadje Meijburg. Hij zou 40 jaar bij het bedrijf werken, zich opwerken tot directeur en zelfs RvB-voorzitter en heeft voor de makelaar door de jaren heen een veelvoud van die 'ronselpremie' verdiend.

Aad blikt terug: "Ik was 16 en werd 'geronseld' op school. Juffrouw De Blois had een zus die bij Mees & Zoonen werkte en zij speelde geregeld namen van scholieren door. Dat ging toen 'gewoon' zo. Veel van mijn klas- en schoolgenoten zijn daar ook gaan werken. Ik heb een sollicitatiegesprek gehad en werd aangenomen. Overigens had ik geen enkel idee wat voor bedrijf Mees & Zoonen was. Ik dacht aanvankelijk dat het een bank was."

## VAN POLISOPMAKER TOT RvB-VOORZITTER

Hij begon destijds als polisopmaker, werkte van maandag t/m zaterdagochtend op kantoor – "na afloop gingen we vaak onder leiding van Aad Strijbos de kroeg in" – en ging drie avonden per week naar school. Zo haalde hij al zijn assurantiediploma's en het equivalent van wat nu een HBO-diploma zou zijn. "Het was hard werken, maar je wist niet beter. Ik heb gelukkig mijn werk altijd als een soort hobby gezien."

Het eigenwijze zat er al vroeg in bij Aad. Hij had al snel gezien dat het werk als polisopmaker ook niet iets is dat je je hele leven wilt doen en vertelde kort na zijn indiensttreding aan zijn toenmalige chef dat hij "de sluiting" in wilde. Het antwoord was kort maar duidelijk: 'Je moet de militaire dienst nog in en tot die tijd gaan we niet in je investeren, want na je dienstdienst kom je hier waarschijnlijk toch niet meer terug.'

**'Van polisopmaker tot RvB-voorzitter', het zou een mooie, treffende titel kunnen zijn van een jongens- of managementboek**



*Aad Meijburg: "Ik vind het zo'n prachtig vak. Anderen bestempelen dit werk als stoffig en saai, maar dat is het natuurlijk niet. Elke dag is een feestje. Je krijgt te maken met alle facetten van de samenleving en krijgt geregeld een kijkje in de keuken bij de meest uiteenlopende bedrijven."*

Aad: "Net toen ik serieus was gaan nadenken over een vertrek werd een sluitier ziek en kon ik tijdelijk zijn werk overnemen. Die collega kwam echter niet meer terug en ben ik als sluitier blijven werken. Doordat mijn collega Thom Vermeiden, die stage liep en in de buitendienst wilde werken, aanbood tijdens mijn dienstdienst mijn brandportefeuille waar te nemen, kon ik na terugkeer uit militaire dienst mijn werk weer voortzetten." Het ging daarna hard met zijn loopbaan: Sluitier, Senior Sluitier, Chef van de Sluitiers, Afdelingsdirecteur en uiteindelijk schopte Aad het zelfs tot voorzitter van de Raad van Bestuur. 'Van polisopmaker tot RvB-voorzitter', het zou een mooie, treffende titel kunnen zijn van een jongens- of managementboek.

## (CONCORDIA) DE KEIZER-ECCLESIA

Aad heeft bij Marsh uiteindelijk 40 jaar gewerkt. "Ik ben blij met de kansen en de ruimte die ik bij Marsh heb gekregen om mezelf te ontplooien, waaronder een exclusieve managementopleiding aan de Universi-

teit van Michigan." Hij had zijn hele werkzame leven wel bij Marsh willen blijven, maar op een gegeven moment kreeg hij te maken met een CEO met wie het wat minder klikte.

Waar menigeen het na vier decennia voor gezien zou houden, begon Aad vol enthousiasme, ambities en wellicht ook een tikkeltje rancune aan zijn tweede 'verzekeringseven'. Samen met mede-aandeelhouders Harry Kampschoër, Frank van Akkerveeken, Henry van den Heuvel en Ad in 't Groen werd De Keizer van relatief kleine speler in betrekkelijk korte tijd door voornamelijk autonome groei uitgebouwd naar een belangrijke marktspeeler, via Concordia de Keizer tot uiteindelijk het huidige Ecclesia. Hier heeft de inmiddels 74-jarige verzekeringsman in totaal 18 jaar gewerkt, na de verkoop van zijn aandelen in 2018 tot september van dit jaar als *Advisor of the Firm*. "Ook op mijn 'De Keizer'-tijd kijk ik trots en met veel voldoening terug. "We hebben met elkaar iets neergezet waarvan vele buitenstaanders in de markt niet hadden verwacht dat we zit zouden hebben kunnen realiseren."

### EEN PRACHTIG VAK

Waarom ben je altijd in de verzekeringsbranche blijven werken? Zijn antwoord is klip en klaar: "Ik vind het zo'n prachtig vak. Op verjaardagen zit men me vaak vreemd aan te kijken als ik dat zeg. Anderen bestempelen dit werk als stoffig en saai, maar dat is het natuurlijk niet. Elke dag is een feestje. Je krijgt te maken met alle facetten van de samenleving en krijgt geregeld een kijkje in de keuken bij de meest uiteenlopende bedrijven. Ik heb de hele wereld mogen overvliegen voor zaken van de mooiste bedrijven, zoals Unilever, Akzo Nobel en DSM bijvoorbeeld. Ik heb daarnaast in vele overlegorganen binnen de coassurantiemarkt mogen meepraten over allerlei zaken die ons mooie vak raakten. En *last but not least* heb je in dit werk altijd met mensen te maken. Ik heb er vriendschappen aan overgehouden, waaronder met de helaas veel te vroeg overleden Wim Dees."

58 jaar in de verzekeringen. Dan moet je heel wat bijzondere zaken meegemaakt. Een verkeerde vraag aan de praatgrage Aad, die vervolgens de ene na de andere anekdote de revue laat passeren. Van een van zijn eerste grote zaken waarbij hij als 'jonkie' een collega moest vervangen bij de kerncentrale in Borssele tot een grote zaak in de VS waar hij zich moest meten met een groot aantal grote bedrijven die allen hun eigen advocaat hadden meegenomen. "In het Borssele-dossier werd mij gevraagd of ik niet te jong was voor deze zaak, waarbij ik antwoordde dat 'als ik niet deskundig genoeg was geweest mijn baas me niet had gestuurd'. En in de VS, waar menigeen graag met zijn opleiding te koop loopt, werd mij steeds gevraagd waar ik had gestuurd. Dan is het niet handig om 'MULO' te zeggen en daarom antwoordde ik steevast met 'de universiteit van Michigan, waar ik een korte opleiding had gevolgd. Soms moet je je ergens gewoon uit bluffen."

### ZAKEN DIE JE NOOIT MEER VERGEET

"Er zijn tal van zaken die ik nooit meer vergeet", vervolgt hij. "Zoals toen er een grote schade was bij de Banketgroep en zij niet meer de 100.000 eieren per dag konden afnemen, waartoe zij wel verplicht waren. Wat doe je dan? En toen een zoutmijn in Amerika instortte heeft de schadeclaim maar liefst 20 jaar geduurd. Dat maakt wel indruk. Bijzonder was ook een polis voor een complex risico voor een groot bedrijf die lastig rondkwam. We zijn toen bij een bevriende restauranteigenaar voor



*Bij zijn vele buitenlandse zakenreizen heeft Aad Meijburg ook Bermuda aangedaan. Hier op de foto met zijn toenmalige Marsh-collega Cok de Jager.*

openingstijd met elkaar in gesprek gegaan, zijn tijdens en na de lunch doorgegaan, hebben uiteindelijk daar ook het diner genuttigd en zijn tot na sluitingstijd doorgegaan. Op een gegeven was de eigenaar het zat, gaf ons de sleutel en zei 'sluiten jullie maar af'. De zaak is later daadwerkelijk tot stand gekomen. Ik denk dat zo'n werkwijze vandaag de dag niet zo snel meer zou kunnen gebeuren."

Een zaak die hem om andere redenen is bijgebleven was een complex internationaal verzekeringsprogramma bij DSM. "De klant wilde alle risico's onder één polis onderbrengen, maar het probleem was dat één onderdeel – de verzekeringen voor de UKF (Unie van Kunststof Fabrikanten) – bij een andere grote makelaar verzekerd was en die wilde natuurlijk niet graag een klant kwijtraken. Uiteindelijk heb ik hen kunnen overhalen door in ruil een meerjarentekening op de herverzekering van de captive van het bedrijf aan te bieden."

### MENSELIJK LEED

Uit menselijk opzicht waren voor hem ook de Vuurwerkcramp in Enschede en de Bijlmerramp onvergetelijke gebeurtenissen. Over die laatste ramp zegt hij: "We hadden net de Gemeente Amsterdam als klant mogen verwelkomen toen die verschrikkelijke ramp zich voldeed. Het menselijk leed en de materiële schade is me altijd bijgebleven en heeft me gevormd. Ondanks alle littekens en het verdriet ben ik er trots op dat we erin zijn geslaagd om 95% van de schade hebben kunnen verhalen. Al is dat maar iets 'kleins' in zulk leed, toch zet je iets moois neer. Je doet wat je kunt."

Goeie herinneringen bewaart heeft hij ook aan zijn figurantenrol in de speelfilm Claim over een verzekeringsfraudezaak, die zich grotendeels in Rotterdam en Buenos Aires afspeelt, waar hij samen met andere beurscoryfeeën als Wim Dees en Kees Krijgsman in beeld kwam al lopend over de toenmalige beursvloer in het WTC. "Dat was in de eerste plaats een hele leuke, bijzondere ervaring – een middag werk voor enkele seconden *fame* – maar bovendien hebben we daarmee de toenmalige assurantiebeurs en de coassurantiemarkt goed en op een leuke manier voor het voetlicht gebracht. De speciale 'verzekeringspremiere' werd in een vol Luxor met veel branchegenoten gehouden."



## KLANTEN ER BOVENOP HELPEN

Je hebt in 58 jaar zoveel meegemaakt, waaraan bewaar je – om, wat voor reden ook - mooie herinneringen. Zijn antwoord: “Dat zijn er vele. Het allermooiste zijn toch die zaken waarbij mijn collega’s en ik bedrijven na een ingrijpende schade hen dusdanig hebben kunnen helpen dat ze er financieel weer snel bovenop kwamen. Ik heb weliswaar altijd aan de sluitingkant gewerkt, maar ik heb me daarnaast altijd bemoeid met de afwikkeling van omvangrijke schades. Ik heb altijd aan de kant van mijn klanten gestaan en me altijd ingezet om bij een schade er voor hen het optimale uit te slepen. Dat vind ik overigens ook de taak van een makelaar.”

Wat ook lang niet iedereen weet is dat Aad ook geregeld heeft klaar gestaan voor zijn (oud)collega’s. “Ik was voor velen een soort vraagbaak voor zowel vakmatige als andere vragen. Ik heb dan ook tal van mensen verder op weg geholpen met hun loopbaan. Ook dat heeft me altijd veel voldoening gegeven, Ik ben nu eenmaal een mensenmens.” Spijt heeft naar eigen zeggen van één ding. “Ik ben altijd zo in mijn werk opgegaan dat ik tekortgeschoten ben in mijn rol als vader. Mijn vrouw Bep heeft voor het overgrote deel zorggedragen voor de opvoeding van onze kinderen. Het heeft zo moeten zijn. Ik probeer inmiddels een en ander te compenseren als opa van acht kleinkinderen waarvan ik volop kan genieten. Daarnaast ben ik met mijn vrouw regelmatig op de golfbaan te vinden en hopen we volop te kunnen genieten van mijn pensioentijd. De eerste vakanties hebben we inmiddels al achter de rug en ik hoop dat er velen in goede gezondheid mogen volgen.”

## VAK VERANDERT

In bijna zes decennia heeft Aad niet alleen de samenleving flink zien veranderen, maar ook de verzekeringsbranche. Soms ten goede, maar in zijn ogen het meest ten kwade. “Het werk is in de loop der jaren veel formeler en zakelijker geworden en wie mij een beetje kent weet dat ik het niet zo heb met regels en graag de grenzen opzoek. Ik heb persoonlijk volop genoten van de vele zakelijke lunch-, diner en borrelmeetings en van de talrijke buitenlandse zakenreizen, iets wat vandaag de dag zeker niet meer in die mate plaatsvindt. Je hebt als mens natuurlijk de neiging om je eigen werkwijze als beste te bestempelen. Zo ook ik. Maar niet vergeten mag worden dat die sessies wel het gewenste effect sorteerden: in de vorm van een zaak die werd binnengehaald of een schade die tot een goed einde gebracht. En dus de tijd en kosten meer dan waard waren.”

De ervaren makelaar is van mening dat er vroeger in de coassurantiemarkt klant- en oplossingsgericht werd gewerkt dan de laatste tijd. “Ik heb het idee dat partijen vroeger bij een claim meer oog hadden voor de mogelijkheden om de schade onder de polis te laten vallen. Vandaag de dag is men, de goede uitgezonderd, veel meer geneigd te kijken hoe een claim geheel of gedeeltelijk kan worden afgewezen. Dat komt het vertrouwen, de goede naam en imago van de gehele markt niet bepaald ten goede.”

## DEALING-ROOM

Als grootste omissie in de branche heeft Aad het verdwijnen van de beursvloer ervaren. “Ons vak is bij uitstek *people’s business*. De beurs was dé plek waar je iedereen zag en sprak en zaken kon doen. Ik was het op zich eens met de gedachte dat er uit kosten- en efficiency-



Aad Meijburg tijdens zijn afscheid bij Ecclesia. Op de foto zijn onder meer Kees Krijgsmann, Steven Verhaar, Matthijs Hoek en Ad Boekraad te zien.

overwegingen veranderingen nodig waren, maar het volledig sluiten van de fysieke beurs was in mijn ogen een stap te ver. Samen met anderen heb ik destijds een beknoptere variant voorgesteld: een *dealing-room* waar marktpartijen op bepaalde tijden bijeen konden komen een met gebruikmaking van aldaar aanwezige technologische faciliteiten zaken konden doen. Dat was een prima alternatief geweest maar is destijds door enkele verzekeraars en concurrenten tegengehouden. Jammer!”

Overigens is Aad geenszins de persoon die vindt dat ‘vroeger alles beter is’. Integendeel, bepaalde veranderingen zijn volgens hem daadwerkelijk als verbetering te bestempelen. “Neem alleen al de automatisering en digitalisering, die het werk van ons allen een stuk eenvoudiger en efficiënter hebben gemaakt. Daarnaast is vandaag de dag veel meer en betere data beschikbaar over de te verzekeren risico’s en schade-statistieken waardoor makelaars en verzekeraars vandaag de dag hun werkzaamheden beter en efficiënter kunnen doen.”

## GA ER ZOVEEL MOGELIJK OP UIT

Tot slot, wat zou je de markt en met name de jonge generatie als ‘boodschap’ mee willen geven? Aad hoeft niet lang na te denken over zijn antwoord: “Ga op pad, spreek je klanten persoonlijk en bezoek zoveel mogelijk netwerkborrels en andere events. Leg contact met bestaande nieuwe relaties en onderhoudt ze. Bij mij is het destijds met de paplepel ingegoten dat je altijd via het persoonlijk overleg een oplossing moet vinden bij dekking en schade. Maar wat ik nu zie gebeuren is hele discussies op papier en vanachter de computer. Ik vind dat zonde van de tijd. Zodra een zaak complex is, adviseer ik de telefoon te pakken of op pad te gaan. Ik ging altijd met een dossier onder m’n arm naar een verzekeraar. En in 99 van 100 gevallen lukte het dan altijd.”

Aad spreekt de hoop uit dat de nieuwe lichting ook de de magie van dit mooie vak gaan ervaren. “Je doet ertoe en je hebt echt een rol van betekenis. Luister goed naar je klant, geef *follow-up* en geniet van de successen die je met elkaar boekt. Vroeger liepen we altijd de polonaise als we een nieuwe zaak hadden binnengehaald. Je bent vaak meer op kantoor dan thuis. Dus zorg dat je het leuk en plezier hebt met elkaar. Maak lol en zorg voor blijdschap en frivoliteit. En realiseer vooral dat je het mooiste vak in de wereld hebt.” ■

## Aon's 2023 Global Risk Management Survey

# Cybercriminaliteit, personeels- en continuïteitsrisico's grootste uitdagingen voor Nederlands bedrijfsleven

- Bedrijfscontinuïteit waarborgen en supply chain managen is complexer dan ooit –
- Cyberrisico blijft steevast op nummer één staan, ook getriggerd door andere risico's als Gen AI en COVID-19 pandemie –
- Slechts drie risico's uit top tien verzekeraar –

*Het Nederlandse bedrijfsleven beschouwt cybercriminaliteit, bedrijfsstilstand, het tekort aan arbeidskrachten en het onvermogen om talentvolle medewerkers aan te trekken en te behouden als de grootste risico's van deze tijd, zo blijkt uit Aon's 2023 Global Risk Management Survey. Andere uitdagingen waar organisaties zich voor gesteld zien, zijn onder andere het tekort aan grondstoffen, stijgende grondstofprijzen en verandering van regelgeving.*

De Global Risk Management Survey van Aon wordt elke twee jaar gehouden om wereldwijd de houding van (eind)beslissers tegenover risico's en riskmanagement in het algemeen te beoordelen. In 2023 werd de survey voor de negende keer gehouden Aon vroeg bijna 3.000 riskmanagers en leiders naar de belangrijkste risico's en uitdagingen waarmee hun organisaties te maken hebben.

De resultaten van Nederlandse respondenten laten volgens Aon zien dat risico's steeds meer met elkaar verweven zijn. Traditionele bedrijfsrisico's en personeelsrisico's komen samen en creëren zo aanzienlijke uitdagingen voor organisaties. Alle risico's in de top 10 zijn onderling verbonden met andere risico's zoals *supplychain-disruptie*, cyberaanvallen, compliance-issues en reputatieschade.

Daarnaast hebben 80% van de top 10 risico's hebben een impact op de bedrijfscontinuïteit: het op orde hebben van *business continuity management* is dan ook cruciaal, aldus de onderzoekers. Bovendien evolueren risico's sneller dan ooit, veelal getriggerd door digitalisering, de pandemie en nieuwe trends als *artificial intelligence* (AI) en klimaatverandering. Van de top tien risico's zijn er slechts drie deels verzekeraar.

### NEDERLANDSE BEDRIJVEN WORSTELN MET PERSONEEL

Er zijn meerdere factoren die de continuïteit van Nederlandse bedrijven kunnen ondermijnen. Behalve cyberincidenten en bedrijfsstilstand hebben vooral personeelsissues, zoals structurele personeelstekorten, grote impact. In Nederland is dit risico nog belangrijker dan in de rest van de wereld.

Het aantrekken en behouden van talent is met stip binnengekomen in de top 3. Nog belangrijker: structureel personeelstekort staat op plaats 2, terwijl dit wereldwijd niet eens in de top 10 staat. Een ander personeelsrisico is verzuim van medewerkers, voor Nederland op plaats 9. Nederlandse bedrijven hebben niet alleen problemen met het vinden van het juiste, passende talent voor de vacatures die er zijn. Er is sowieso een schrijnend tekort aan mensen op de arbeidsmarkt.

De economie in Nederland bleef jarenlang relatief sterk. Er was slechts een milde recessie in 2023 en na de pandemie groeide de economie relatief fors. Hierdoor is er een relatief grote druk op personeel. De impact op het innovatievermogen en de concurrentiekracht van bedrijven is groot, aldus het rapport.

### MENSELIJKE FOUTEN

De dreiging van een cyberaanval en datalek wordt niet alleen in Nederland, maar ook wereldwijd als de grootste uitdaging beschouwd. Eén op de vijf organisaties is de afgelopen twaalf maanden erdoor geraakt. Meer dan de helft van de cybercriminaliteit zal in de toekomst (voorspeld voor 2025) worden veroorzaakt door menselijke fouten. Na een jarenlange daling is het aantal gijzelsoftware-aanvallen in de eerste helft van 2023 weer met 176% toegenomen. De zorg over het gebruik van AI voor aanvallen en het creëren van malware neemt daarnaast toe. De verwachting is dan ook dat het aantal cyberaanvallen blijft stijgen.

Uit het onderzoek komt naar voren dat het cyberrisico op nummer één blijft. Een van de belangrijkste redenen is dat het cyberrisico in het algemeen elke keer wordt versterkt door een ander onderliggend risico zoals ransomware (2019), IT-risico's door thuiswerken tijdens de pandemie (2021) en artificiële intelligentie (AI) faciliteert hackers waardoor het aantal hacks zal toenemen (2023). En voor de nabije toekomst: meer dan de helft van cyberincidenten zal in 2025 door menselijke factoren worden veroorzaakt.

1. Cyberaanval / datalek
2. Tekort aan arbeidskrachten
3. Onvermogen om talent aan te trekken en te behouden
4. Schaarste van grondstoffen en stijgende prijzen
5. Onderbreking van de bedrijfsvoering
6. Onvermogen om te innoveren en tegemoet te komen aan consumentenbehoeften
7. Wijzigingen in wet- en regelgeving
8. Falen van de toeleveringsketen en/of distributie
9. Verzuim
10. Economische teruggang en traag herstel

## BEDRIJFSCONTINUÏTEIT IN GEVAAR

In de Nederlandse top tien van risico's staan veel uitdagingen die impact hebben op bedrijfscontinuïteit, 70 procent van de top risico's heeft namelijk impact op de bedrijfscontinuïteit. Denk aan cyber (#1), tekort aan personeel (#2), maar ook schaarste van grondstoffen (#4). "Organisaties moeten de belangrijkste bedreigingen voor hun bedrijfsvoering en continuïteit kennen en ook voorbereid zijn op verstoring of uitval. Een continuïteitsplan is dus zeer belangrijk en daarnaast maakt een crisisplan voor onverwachte incidenten een organisatie weerbaarder. Als je de kans dat een risico zich voordoet kent en je weet wat de impact ervan is, kun je gericht risicobeperkende maatregelen nemen. Zorg bijvoorbeeld dat je niet afhankelijk bent van slechts één leverancier en al je kritische processen en resources kent," aldus Alex van den Doel, *managing director* Aon Global Risk Consulting.

## STIJGING PERSONEELSRISICO'S

De personeelsgerelateerde risico's (tekort aan arbeidskrachten, onvermogen om talent aantrekken en behouden en verzuim) stijgen het hardst in Nederland en zijn sterk vertegenwoordigd in de top tien. "Onze economie is na de pandemie fors gegroeid en, op een milde recessie in 2023 na, relatief sterk gebleven. We staan er in ieder geval beter voor dan veel andere landen in de eurozone. Daardoor is er waarschijnlijk ook meer druk op het aantrekken en behouden van werknemers," analyseert Van den Doel. "Traditionele bedrijfsrisico's en personeelsrisico's raken steeds meer met elkaar verweven. In een tijd van snelle veranderingen en verhoogde volatiliteit moeten leiders op het gebied van financiën, risicomanagement en HR samenkomen om beter te begrijpen hoe de verschillende risico's met elkaar verbonden zijn. Er is een gezamenlijke strategie nodig voor het inschatten, beperken, beheren en beheersen van deze risico's voor een optimaal veerkrachtige organisatie."

## KLIMAATVERANDERING ONDERSCHAT

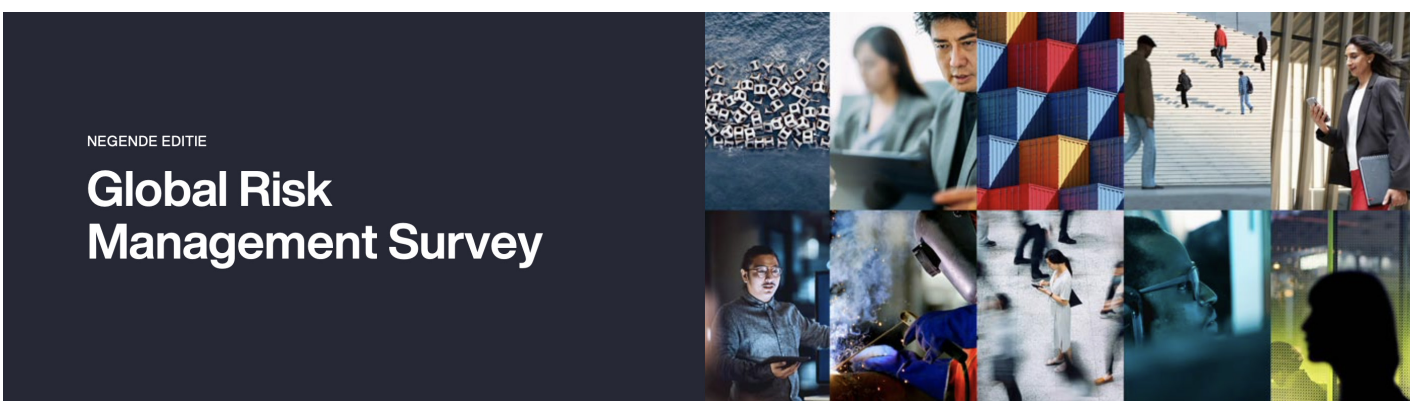
Klimaatverandering staat met een zeventiende plaats nog ver buiten de top tien van risico's voor organisaties. "Organisaties moeten het écht hoger op de agenda zetten. Weten ze wat de impact van een grotere kans op overstromingen en droogte is op hun bedrijfsvoering, leveranciers, distributieketen en klanten?" vraagt Van den Doel zich af. Al staat als deels nieuw risico ook nog verrassend vrij laag (#49). Reputatierisico stond twee jaar geleden nog op de tweede plaats in Nederland, en valt nu buiten de top tien. De afgelopen jaren volgde de ene crisis



*Alex van den Doel, managing director Aon Global Risk Consulting: "Organisaties moeten de belangrijkste bedreigingen voor hun bedrijfsvoering en continuïteit kennen en ook voorbereid zijn op verstoring of uitval. Een continuïteitsplan is dus zeer belangrijk en daarnaast maakt een crisisplan voor onverwachte incidenten een organisatie weerbaarder. Als je de kans dat een risico zich voordoet kent en je weet wat de impact ervan is, kun je gericht risicobeperkende maatregelen nemen. Zorg bijvoorbeeld dat je niet afhankelijk bent van slechts één leverancier en al je kritische processen en resources kent"*

de andere crisis in rap tempo op, waardoor organisaties genoodzaakt waren te investeren in crisismanagement. Dit verklaart mogelijk de lagere klassering van reputatierisico. Wat in Nederland hoger geklasseerd staat dan in andere landen, zijn de wijzigingen in wet- en regelgeving. Dat kan komen doordat in Nederland relatief veel bedrijven geraakt worden door de nieuwe NIS2-wetgeving, die ervoor moet zorgen dat de digitale en economische weerbaarheid van Europese lidstaten verbeterd wordt. Steeds meer bedrijven worden daarnaast vanaf 2024 verplicht te rapporteren over hun impact op de mens en het klimaat.

Wat door de jaren heen overigens opvallend is, is dat een aantal grote crises voortkwamen uit risico's die destijds een lage klassering hadden. Zo stond een wereldwijde pandemie op de 60-ste plaats voor COVID-19 uitbraak en heeft de huidige onbetwiste nummer één cybercriminaliteit jarenlang buiten de top tien gestaan. ■



Klik hier voor het volledige rapport <https://www.aon.com/2023-global-risk-management-survey/netherlands>



## VNAB geeft toelichting tijdens ledenbijeenkomst NARIM

# “Samenwerking om te komen tot Contract Zekerheid en Co-polis. Een gouden greep”

*Tijdens de meest recente ledenbijeenkomst van NARIM werden twee belangrijke programma's van de VNAB uitgebreid besproken: Contract Zekerheid en Co-polis. De VNAB verschaftte niet alleen inzicht in de eerste – voorzichtige – prestatieverbeteringen, maar deed ook suggesties om de ketensamenwerking te verbeteren. Want als NARIM-leden willen dat het prolongatieproces efficiënter, sneller en met minder fouten verloopt, dan moet daar toch echt samen aan gewerkt worden.*



*V.l.n.r. Rob ter Mors, Christy van Buren, Denise Heijstek en Olga van Son*

Dat belang benadrukte Rob ter Mors, uitvoerend bestuurder van de VNAB, in zijn inleidende woorden: “Wil je samen iets bereiken? Zorg dan dat je bij elkaar gaat zitten en elkaar leert kennen. Want dat ligt aan de basis van een succesvolle samenwerking. Zo hebben de VNAB en NARIM drie jaar geleden afgesproken elkaar eens per kwartaal te ontmoeten. Een gouden greep. Op deze wijze kon de VNAB de ervaringen van de NARIM-leden in het prolongatieproces meenemen in het programma Contract Zekerheid. Wij willen jullie nu eerst meenemen in de status van dit programma, want dat is een taai proces waar we ook jullie medewerking en input voor nodig hebben.”

Hoe taai, dat werd toegelicht door Olga van Son, Programmamanager Contract Zekerheid van de VNAB. Doel van het programma Contract Zekerheid is de zakelijke verzekeringsmarkt transparanter en voorspelbaarder te maken door duidelijke, begrijpelijke en consistente verzekeringscontracten te bieden. Dit helpt zowel de verzekeraar, makelaar als verzekerde om beter te begrijpen wat er van hen wordt verwacht en wat ze kunnen verwachten in geval van bijvoorbeeld schade.

De VNAB is het programma ingegaan met zes startgroepleden waaronder Aon, Meijers, Raetsheren, NN, HDI en Allianz, met als doel om binnen drie maanden na ingangsdatum van het risico de polis en de nota op de mat van de klant te krijgen. Terugkijkend naar de grote januari-prolongatie van 2023 werd uit de getoonde cijfers duidelijk dat zowel makelaars als verzekeraars zo'n 10% beter hebben gescoord dan het jaar ervoor. En er zijn ongeveer 6 tot 8% meer polissen verwerkt dan in het jaar ervoor. Olga: “Dus ja, we hebben in 2023 een stap vooruit gezet. De ambitie om 95% van de polissen binnen drie maanden na ingangsdatum klaar te hebben, dat hebben we echter niet gehaald.”

### WAT MOET ER WANNEER GEBEUREN?

Wat heeft de projectgroep gedaan? Ze hebben aan *reversed engineering* gedaan en een schema opgesteld waarbij wordt teruggerekend vanaf 1 april, drie maanden na ingangsdatum risico voor de januari-prolongatie. Het werken volgens dat schema heeft voordelen: hoe eerder er duidelijkheid is, hoe eerder de polis naar de opmaak gebracht kan worden, hoe eerder de definitieve polis en nota op de mat kunnen liggen.

Voor de januariprolongatie van 2023 hadden alle polissen op 1 april klaar moeten zijn. Wil je dat bereiken, dan hadden verzekeraars op 1 juni aan de markt moeten laten weten wat hun beleid wordt voor het komende jaar. In de zomerperiode zou de makelaar contact moeten zoeken met alle klanten met het verzoek om de risico-informatie te updaten. Die informatie is immers belangrijk voor je dekking.

De uiterlijke opzegdatum voor verzekeraars is drie maanden van tevoren. De verzekeraar moet dus vóór 1 oktober bij de makelaar melden of de polis verlengd wordt en wat zijn risicobereidheid is. Tussen 1 januari en 1 april moet de polis zijn opgemaakt en geboekt in e-ABS en moet de nota verstuurd zijn. Met dit proces wil de VNAB verrassingen voorkomen. Doel is ook makelaars iets meer tijd te geven. Uiteraard zijn er uitzonderingen die het lastig maken, zeker bij internationale programma's en/of complexe polissen. Maar in grote lijnen zijn dit het proces en de tijdslijnen die de NARIM-leden kunnen delen met hun hoofdkantoor om inzicht te geven op welke wijze het co-assurantieproces in Nederland werkt.

### PRO-FORMAOPZEGGINGEN

De tweede stap van het proces was zorgen voor een gestandaardiseerde manier van pro-formaopzeggingen en verlengingsvoorstellen. Er wordt een standaard, format in Excel gebruikt voor de pro-formaopzeggingen. Als het voor de makelaar helder is wat er aan de hand is, kan hij tijdig het gesprek voeren met de verzekeraar en uiteraard met zijn klant. Olga gaf aan dat het een enorm intensief traject was met veel communicatie met alle leden om bovenstaande stappen te kunnen zetten, maar wel met als resultaat dat op 1 oktober 80% van de betreffende polissen in de opzeglissen zat.

### ALLOCATIESCHEMA

Vervolgens kwam het allocatieschema ter sprake. Olga toonde aan dat we eigenlijk iets heel gek doen: we bieden dekking per 1 jan 2024, maar die dekking is op basis van de definitieve jaarcijfers van 2023. Die heb je echter pas halverwege 2024. En toch moet de polis klaar. Je kan dus niet op die cijfers wachten.

“Allocatieschema's maken voor organisaties die in verschillende landen gevestigd zijn en verschillende belastingtarieven hanteren, is voor een

administratieve unit een grote klus. Hoe eerder je aan de slag kan, des te korter de doorlooptijd. Een idee kan zijn om allocatieschema's op basis van het laatst afgesloten boekjaar of met budgetcijfers van het lopende jaar te maken. Wat ook helpt in de doorlooptijd is zo snel mogelijk wijzigingen doorgeven. Ook als er in het internationale netwerk iets wijzigt.”

### SANCTIEWETGEVING

En dan heb je nog de sanctiewetgeving. Rob: “Alles op tijd bij de klant krijgen is niet eenvoudig. Een vertragende factor is bijvoorbeeld de UBO-uitvraag waar wij ieder jaar opnieuw toe verplicht zijn vanuit de sanctiewetgeving: wij moeten vaststellen wie de eigenaar achter de BV of NV is. Uitval van polissen is op dit moment zelfs voor 50% gerelateerd aan die sanctiewetgeving. Hoe eerder jullie dus op die uitvraag reageren, hoe handiger dat is om de polis snel klaar te kunnen maken.”

### WAT KUNNEN NARIM-LEDEN DOEN?

Olga deed ten slotte een aantal suggesties om te komen tot het verkorten van doorlooptijden:

- Verzekeraars behoren vóór 1 juni hun beleid in algemene zin te communiceren. Hoor je niets van je makelaar, maar wil je wel weten waar je aan toe bent? Trek aan de bel.
- Maak een jaarplanning en kijk in de zomermaanden hoe je ervoor staat. Geef wijzigingen ten aanzien van de risico-informatie in de maanden juli en augustus door. Hoe eerder dit wordt doorgegeven aan de verzekeraar, hoe eerder de verzekeraar een verlengingsvoorstel kan doen.
- Zijn er beleidswijzigingen vanuit je hoofdkantoor? Geef dan vóór 1 oktober door hoe je in de wedstrijd zit.
- Zijn er wijzigingen in het internationale netwerk die relevant zijn voor de internationale programma's? Geef deze ook zo snel mogelijk, maar wel voor het einde van het jaar door.
- Maak tijdig een allocatieschema. Gebruik de cijfers van het laatste afgesloten boekjaar of budgetcijfers van het lopende jaar om de polis af te kunnen ronden voor de prolongatiedatum.
- Reageer snel op UBO-vragenlijsten in het kader van de sanctiewetgeving. ■

# De ins en outs van Co-polis van de VNAB

*Tijdens de Algemene Ledenvergadering eind oktober was de VNAB uitgenodigd om inzicht te verschaffen in twee belangrijke programma's van de VNAB: Contract Zekerheid en Co-polis. Doel? De ketensamenwerking verbeteren. Daar werden dan ook suggesties voor gedaan. Want als NARIM-leden willen dat het prolongatieproces efficiënter, sneller en met minder fouten verloopt, dan moet daar toch echt samen aan gewerkt worden.*

Na de presentatie over het programma Contract Zekerheid was het tijd voor Christy van Buren, *Manager IT & Change* van de VNAB, om iets te vertellen over Co-polis. In het verlengde van het programma Contract

Zekerheid is de VNAB dit jaar namelijk gestart met de ontwikkeling van Co-polis, een *online* applicatie waarmee verdere digitalisering en verbeterde toepasbaarheid van gestructureerde data wordt beoogd.



## Hoe zou een optimale keten in de co-assurantie eruit moeten zien? Dat is waar we naar hebben gekeken met de werkgroep die uit acht VNAB-leden bestaat

Deze applicatie, waarin het werk tussen *brokers* en *underwriters* op gestructureerde wijze wordt vastgelegd, ondersteunt namelijk het offerte- en sluitproces, alsook de communicatie rond die processen. Door gegevens eenmalig en gestructureerd bij de bron vast te leggen, ontstaat er een efficiënter en overzichtelijker proces voor alle betrokkenen in de keten. Ook is er gekeken naar de interoperabiliteit: Co-polis integreert naadloos met het IT-platform van de VNAB bestaande uit e-ABS, het Sanctiepl@tform en het iDOSpl@tform en er zijn goede integratiemogelijkheden voor alle *backoffices*. Het mooie is daarnaast dat alle VNAB-leden flexibiliteit behouden als het gaat om inhoud en communicatie.

“Naast inhoudelijke issues over standaardisatie, verrekeningen en allocatieschema’s hebben we in de basisadministratie nog een hoop te winnen. Want hoe zou een optimale keten in de co-assurantie eruit moeten zien? Dat is waar we naar hebben gekeken met de werkgroep die uit acht VNAB-leden bestaat. We hebben samen modellen gebouwd om te kijken of het onderhandelingsproces te digitaliseren is. Het hele onderhandelingsproces gaat nu namelijk nog buiten onze systemen om. Ooit, in 2008, hadden we in e-ABS een offertemodule. We waren onze tijd ver vooruit. Destijds wilde niemand zo’n module in het systeem, maar nu is er beweging dat het voordeel hiervan wel wordt gezien.”

### PROOF OF CONCEPT

“Gedurende de eerste workshops hebben de startgroepleden vastgesteld hoe de tool eruit zou moeten zien. Daar hebben we een *proof of concept* voor gemaakt. Afgelopen mei is gestart met de ontwikkeling en mei volgend jaar zal oplevering plaatsvinden van het eerste ‘minimum viable product’. Dan zijn we echt nog niet zover dat alle *workflows* erin zitten, maar dan staat er wel iets wat waarde gaat toevoegen. Waarom we deze digitaliseringsslag maken? Uit de evaluatie van de prolongatie van 2022 kwamen enkele knelpunten naar voren die te maken hebben met de IT-systemen en de benodigde data.”

Christy schetste de manier waarop het proces verloopt om te komen tot de polis, met als aandachtspunt de enorme brij aan communicatiestromen. “De kans op fouten is evident omdat het veelal handwerk is. Er zijn veel verschillende informatiestromen en meerdere plekken waar data vastliggen. Daarop hebben wij besloten een programma te bouwen waarin alles gestructureerd, inzichtelijk en transparant op één plek wordt vastgelegd. Dat is Co-polis. Zo kan je precies zien hoe het proces is verlopen van het opzeggen, verlengingsvoorstellen, toevoegen of verwijderen van clausules en mutaties tot offertes aan toe. Daar gaan we dus wel standaarden voor gebruiken want als je gebruik maakt van gestructureerde data, zijn de data gemakkelijk te auditen en wordt

de kans op fouten verminderd. Als alle informatie erin zit en klopt, dan rolt de premie er aan de achterkant met één druk op de knop uit. Zonder fouten. En eigenlijk wil je de data bij de bron vastleggen. Wij zouden dan ook uiteindelijk de klant toegang willen geven tot Co-polis. Zover zijn we nu helaas nog (lang) niet, maar dat is wat je idealiter wel wil faciliteren.”

### HET ULTIEME DOEL

Wat de VNAB er uiteindelijk mee wil bereiken?

- Snelheid door optimalisatie van de doorlooptijd.
- Foutreductie door het faciliteren van meer gestructureerde data aan de achterkant en één centrale plek voor eenmalige invoer van de data. Daar wordt SIVI bij gebruikt, een standaard voor de verzekeringsindustrie, waarmee informatie kan worden uitgewisseld.
- Eén plek waar alle informatie rond de status in het proces en het inzicht in het verzekerde risico samenkomt.
- Naadloze aansluiting op het IT-platform van de VNAB en de *backoffices* van de leden.

## Naast inhoudelijke issues over standaardisatie, verrekeningen en allocatieschema’s hebben we in de basisadministratie nog een hoop te winnen

### PROCESDENKEN

“We zijn nu al bijna 1,5 jaar aan het nadenken over ons werkproces in de co-assurantie. Zo’n verandering heb je namelijk niet van vandaag op morgen rond. We leren als markt procesdenken. Dit is eigenlijk niet alleen een IT-proces, maar nog meer een changemanagement-proces. We moeten koppelen, integreren, alle mensen mee zien te krijgen en op dezelfde manier laten denken. Maatwerk blijft mogelijk, maar we leggen wel alles op dezelfde manier vast. Zo komen we hopelijk tot meer standaardisatie wat tot minder fouten en tot snelheid zou moeten leiden.”

Rob tot besluit: “We zijn voorzichtig tevreden met de manier waarop het nu gaat. Maar we zijn er nog niet. Niet alle verzekeraars hebben deze zomer hun beleid gedeeld. Maar het grootste deel wel. Niet alle verzekeraars gebruiken de opzeglijst. Maar het merendeel wel. We maken stappen, maar het kost tijd.”

### OP NAAR VOLGEND JAAR

NARIM-voorzitter Albert van Haastrecht bedankte tot slot de VNAB en gaf aan onder de indruk te zijn over de stappen die zijn gezet, want dat is iets waar we nu al met z’n allen profijt van hebben: de makelaar, de verzekeraar en de klant. Hij onderschreef de uitspraak van zijn voorganger dat het plezierig zou zijn als de klant in de toekomst ook toegang zou krijgen tot het systeem om onnodige stappen te vermijden. “Maar tot het zover is, is het goed dat de VNAB deze inspanningen verricht. En volgend jaar? Volgend jaar komt de VNAB vast weer eens terug. Eens zien waar we dan met z’n allen staan.” ■

*Deze artikelen zijn met toestemming overgenomen van de website van NARIM*

Leendert van Hee en Marko Jongkind, advocaten bij 125-jarig Van Traa

# Er gaan de komende jaren interessante dingen gebeuren

*Het is dit jaar op de kop af 125 jaar geleden dat Willem van Traa aan de Wijnhaven in Rotterdam van start ging als advocaat en daarmee de basis legde voor het inmiddels 63 medewerkers – w.o 31 advocaten en twee counsels – tellende advocatenkantoor. Een bedrijf dat inmiddels in ons land kan worden beschouwd als marktleider op het gebied van transportrecht en tot de top behoort op de terreinen van internationale handel en Verzekering en Aansprakelijkheid. Ter gelegenheid van het indrukwekkende jubileum laten we in deze uitgave van Risk & Business een afvaardiging van het advocatenkantoor aan het woord: over Van Traa, hun activiteiten binnen en buiten de verzekeringsbranche, hun visie op de markt en de trends en ontwikkelingen in de eveneens volop in beweging zijnde wereld van de advocatuur. “Er gaan de komende jaren interessante gebeuren.”*

In hun kantoor aan de Rotterdamse Meent – opmerkelijk genoeg pas de tweede vestigingslocatie in het 125 jarig bestaan - praten we met Leendert van Hee en Marko Jongkind. Leendert is sinds 2004 werkzaam als advocaat, waarvan de afgelopen 14 jaar bij Van Traa. Leendert behandelt voornamelijk zaken op het gebied van het wegvervoer (CMR), de logistiek en het transportverzekeringsrecht.

Marko is sinds 2006 werkzaam als advocaat en keerde in april van dit jaar na een uitstapje van ruim twee jaar bij een ander advocatenkantoor terug bij Van Traa, waar hij eerder al 5,5 jaar werkzaam was. Hij is gespecialiseerd in het verzekerings- en aansprakelijkheidsrecht en adviseert en procedeert over beroepsaansprakelijkheid en verzekeringsfraude. Ook houdt hij zich bezig met brandregres en disputen onder particuliere arbeidsongeschiktheidsverzekeringen en andere polissen, zoals AVB en CAR.

## TRANSPORT, (INTERNATIONALE) HANDEL EN V&A

Van oudsher is Van Traa een transportkantoor, aanvankelijk vooral in het zeevervoer. Vandaag de dag kan het kantoor worden bestempeld als marktleider op transportgebied. In de jaren '90 van de vorige eeuw is er bewust voor gekozen het werktein uit te breiden met (internationale) handel en Verzekering & Aansprakelijkheid (V&A), twee marktsegmenten waarop het momenteel tot de top kan worden gerekend. Enkele jaren geleden is er een vierde loot aan het dienstenpalet toegevoegd: bestuursprocesrecht. Het gaat hierbij vooral om zaken op het snijvlak van het civiele recht en het bestuursrecht. Denk daarbij aan onderwerpen als *Quality, Health, Safety & Environment (QHSE)*, voedsel- en productveiligheid, opslag/transport van afval en/of gevaarlijke stoffen etc. “Hierdoor kunnen we onze klanten op een nog breder terrein van dienst zijn”, lichten Van Hee en Jongkind toe.

De verzekeringsbranche – verzekeraars, makelaars – vormt de voorname klantengroep van Van Traa, waartoe ook transport- en handelondernemingen, luchtvaartmaatschappijen, rederijen en *traders* deel uitmaken. “Kortom, de verzekeringsbranche is een belangrijke opdrachtgever voor ons, niet alleen op transportgebied maar – mede door de kruisbestuiving met andere branches – ook op het gebied van brand en aansprakelijkheid.”

## GESTAGE GROEI

Jongkind benadrukt dat Van Traa niet de ambitie heeft door te groeien naar een breed en groot fullservicebureau. “We hebben er bewust voor



*Marko Jongkind: “De nieuwe uitdagingen waarvoor bedrijven in de zakelijke markt zich gesteld zien brengen vaak grotere en meer complexe risico’s met zich mee. Om ook deze nieuwe risico’s verzekeraar te krijgen zal in de verzekeringsbranche nog meer samengewerkt moeten worden om gezamenlijk tot oplossingen te komen. Iets wat nu nog geregeld wordt bemoeilijkt door de geldende mededingingswetgeving. Dit vraagt dan ook om versoepeling door de overheid.”*

gekozen om belangrijk te willen zijn in de segmenten waarin we actief zijn. Door ons in die segmenten verder te blijven verbreden en verdiepen, zoals op het gebied van product- en voedselveiligheid, *recalls* en nieuwe ontwikkelingen als de energietransitie (o.a. windmolenparken, accu’s en batterijen en de ESG-regelgeving). Maar ook rond de meer klassieke risico’s, zoals storm, overstromingen en andere weergereleerde calamiteiten zien we het aantal dossiers toenemen.”

“Mede door die verbreding naar aanpalende praktijken zijn we door de jaren heen op natuurlijke basis gestaag gegroeid naar een kantoor met de ruim 60 medewerkers die we momenteel in dienst hebben”, vult collega Van Hee aan. “We zijn de laatste jaren gegroeid in alle bedrijfssegmenten, maar vooral op nieuwe terreinen als product- en voedselveiligheid, *recalls* en in het bestuursprocesrecht. Daarnaast spelen ook in de transportsector meer en meer kwesties met betrekking tot duurzaamheid, zoals nieuwe brandstoffen en steeds verdergaande regelgeving.

## MISSIE EN KRACHT

Desgevraagd geven Van Hee en Jongkind aan wat de missie van Van Traa is: ‘een open en informele organisatie waar met plezier wordt gewerkt en waar kwaliteit, solidariteit en respect hoog in het vaandel staat’. Zij kunnen zich goed vinden in deze woorden: “We hebben als

Van Traa niet de ambitie om de grootste te worden maar willen een gespecialiseerd kenniskantoor blijven dat tot de besten behoort op al onze werkgebieden. Overigens zijn wij groot genoeg om bij grootschalige incidenten betrokkenen juridisch adequaat bij te staan, zoals bij de MH 17-ramp en het schietincident in Alphen aan den Rijn. Tegelijkertijd zijn wij klein en flexibel genoeg om volop tijd en aandacht te besteden aan het persoonlijk contact met onze klanten."

Van Hee stipt de plezierige, collegiale werksfeer aan. "Dat is iets wat onze klanten ook merken en ook waarderen. Hoewel na corona onze medewerkers meer thuis kunnen werken, zie je dat velen graag naar kantoor blijven komen. Het is ook veelzeggend dat het verloop hier zo gering is", aldus de transportadvocaat, volgens wie het daarnaast een kracht is van Van Traa dat er zoveel wordt geïnvesteerd in kennis en opleidingen van de medewerkers. "We proberen door het geven van lezingen op universiteiten en hogescholen en stages al in een vroeg stadium contact te leggen met studenten. Ook nemen we geregeld jonge juristen 'vanaf de schoolbanken' aan om hen hier via een meerjarig traject op te leiden tot zelfstandige advocaat."

## TRENDS EN ONTWIKKELINGEN

Gevraagd naar de trends en ontwikkelingen op hun vakgebieden noemen Jongkind en Van Hee de complexer wordende samenleving. "De regelgeving wordt ingewikkelder, financiële belangen worden groter en je ziet vaker civiel- en publiekrechtelijke geschillen in één zaak samenkomen. Dat alles maakt de dossiers waarmee we te maken krijgen een stuk complexer", aldus eerstgenoemde.

Als andere trend wijzen beiden op duurzaamheid. Van Hee spreekt van een dilemma. "In de praktijk van alledag zijn de kosten van vervanging van door schade verloren gegane goederen geregeld goedkoper dan het herstellen ervan. Dat staat natuurlijk haaks op de duurzaamheids-gedachte." Jongkind sluit zich daarbij volmondig aan. Hij geeft aan dat polisvoorwaarden vaak uitgaan van de gedachte dat beschadigde goederen vervangen moeten worden wanneer de kosten van herstel hoger zijn dan de kosten van vervanging. "Om echt over te gaan tot duurzaam schadeherstel is dan ook een omslag in het denken nodig en vervolgens een aanpassing van de polisvoorwaarden. Daarbij zal dan aandacht besteed moeten worden aan de vraag of en zo ja, in hoeverre het indenniteitsbeginsel in de weg staat aan duurzaam schadeherstel. Bijvoorbeeld wanneer een beschadigde gevel van een oud, niet geïsoleerd pand hersteld wordt door een goed geïsoleerde nieuwe gevel aan te brengen."

"Ook verzekeringsbedrijven zullen hier uit reputatieoogpunt meer naar gaan kijken." Een ander *hot topic* dat in toenemende mate de aandacht zal vragen van de beleidsbepalers bij ondernemingen is volgens de beide Van Traa -advocaten de ESG-regelgeving, niet in de laatste plaats door de verplichting om vanaf 2024 in de jaarverslagen van grote ondernemingen te vermelden welke activiteiten op dit vlak zijn ondernomen.

"Specifiek voor de transportwereld wijst Van Hee op trends als cyberrisico's, fraude (o.m. met digitale vrachtbeurzen) en het cumulatierisico bij de steeds groter wordende containerschepen, zoals het voorval met de Ever Given in het Suez-kanaal en de brand op de Freemantle Highway boven de Wadden. Jongkind noemt daarnaast als nieuwe trends de



*Leendert van Hee: "Een ander hot topic dat in toenemende mate de aandacht zal vragen van de beleidsbepalers bij ondernemingen is de ESG-regelgeving, niet in de laatste plaats door de verplichting om vanaf 2024 in de jaarverslagen van grote ondernemingen te vermelden welke activiteiten op dit vlak zijn ondernomen. Ook verzekeringsbedrijven zullen hier uit reputatieoogpunt meer naar gaan kijken."*

toenemende digitalisering, nieuwe technologieën, bijvoorbeeld op het gebied van houtbouw, windmolenparken en onbemande vervoersmiddelen en warehouses. Die brengen allerlei nieuwe uitdagingen met zich mee. Kortom, er gaan de komende jaren interessante dingen gebeuren."

## SAMENWERKEN EN INVESTEREN IN NIEUWE AANWAS

Tot slot, wat zouden jullie de markt als goede raad mee willen geven? Jongkind noemt de nieuwe uitdagingen waarvoor bedrijven in de zakelijke markt zich gesteld zien. "Deze brengen vaak grotere en meer complexe risico's met zich mee. Om ook deze nieuwe risico's verzekeraar te krijgen zal in de verzekeringsbranche nog meer samengewerkt moeten worden om gezamenlijk tot oplossingen te komen. Iets wat nu nog geregeld wordt bemoeilijkt door de geldende mededingingswetgeving. Dit vraagt dan ook om versoepeling door de overheid."

Een tweede belangrijk knel- en aandachtspunt ligt volgens hem en collega Van Hee op de arbeidsmarkt. Laatstgenoemde: "Het is met het oog op de toekomst essentieel dat we als (zakelijke) verzekeringsbranche voldoende nieuwe talentvolle acceptanten, sluiters en schadebehandelaars aan ons weten te binden en hen warm weten te maken voor het werken in de sector. Dat geldt overigens ook voor de expertisebureaus. Een en ander zal zeker niet makkelijk zijn, gezien de forse concurrentie met andere bedrijfstakken. Als advocaat hebben wij bij studenten wellicht een streepje voor, maar ook wij merken dat het moeilijker is geworden om hen binnen te halen. Daarom investeren wij hierin door reeds in een vroeg stadium het contact te zoeken met studenten door het geven van lessen op de universiteit en het bieden van stages."

"En eenmaal in dienst bieden we jonge juristen begeleiding en een uitgebreide, meerjarige opleiding tot volwaardig advocaat. Gezien de ontwikkeling op de arbeidsmarkt in de advocatuur wordt dat steeds belangrijker, aangezien het steeds moeilijker wordt om ervaren juristen aan te trekken", vult Jongkind aan, die de marktpartijen in de verzekeringsbranche hetzelfde aanraadt. "Blijf investeren in het aantrekken, opleiden en binnen houden van jonge talenten. Zorg daarom dat je zichtbaar bent." ■



# Hoe AI verzekeringen kan veranderen?

*Wordt AI een evolutie of een revolutie in de verzekeringswereld? Risico- en technologiedeskundigen van Allianz bespreken de waarschijnlijke gevolgen voor de sector en de plannen van het bedrijf om het potentieel ervan op verantwoorde en creatieve wijze te verkennen.*



*Naarmate er meer data en risico-informatie beschikbaar komt, met name voor weer- of cyberrisico's, zou AI verzekeraars in staat kunnen stellen om dekking te bieden voor opkomende risico's en technologieën die vandaag de dag nog niet verzekeraar zijn, waaronder parametrische oplossingen.*

## DE 1 MINUUT DIALOOG

- Er wordt aangenomen dat de verzekeringssector een van de sectoren is met de hoogste potentiële waarde van AI-technologieën, die jaarlijks een potentieel van \$ 1,1 miljard kunnen toevoegen.
- Dankzij AI-technologieën kunnen verzekeraars gebruik maken van grotere datasets om hun processen te verbeteren, van het automatiseren van klantenservice tot het aanscherpen van risicomodellen en voorspellingen.
- Datagestuurde middelen en AI kunnen het schadebeheer transformeren, inclusief preventie, kennisgeving, schikkingen en fraudedetectie.
- Naast de kansen die GenAI biedt, zijn er ook risico's op het gebied van gegevensbescherming, vertrouwelijkheid, de dreiging van cyberaanvallen, ethische bezwaren en aansprakelijkheid.

De cijfers zijn duizelingwekkend. ChatGPT verzamelde 100 miljoen gebruikers in de eerste twee maanden, maar dat record werd een paar maanden later verbroken door rivaal Threads, met 100 miljoen gebruikers in slechts vijf dagen. Het kostte TikTok ongeveer negen maanden om dat aantal gebruikers te bereiken en Instagram tweeënhalf jaar, maar de acceptatie van ChatGPT na de lancering in november 2022 was ongekend. De snelheid van de adoptie leidde tot een golf van speculaties in de media en het bedrijfsleven over het ontwrichtende potentieel van dergelijke technologie.

Nu de digitalisering op veel gebieden in het leven snel toeneemt, groeit de hoeveelheid gegevens die kan worden benut. Als datagestuurde sector zijn verzekeringen niet nieuw op het gebied van kunstmatige intelligentie (AI) of het gebruik van data-analyse in de hele waardeketen

om producten, interacties, preventie, claims en processen te verbeteren. Volgens verschillende onderzoeken behoort de sector tot de sectoren met het grootste waardepotentieel van AI. Schattingen geven aan dat het marktpotentieel van generatieve AI (GenAI) tegen 2025 \$15 miljard zal bedragen en tegen 2027 \$32 miljard alleen al in de verzekerings- en financiële sector. McKinsey verwacht dat AI-technologieën tot \$ 1,1 miljard aan potentiële jaarlijkse waarde kunnen toevoegen voor de wereldwijde verzekeringssector.

## AI VERSUS GENAI - WAT IS HET VERSCHIL?

Simpel gezegd zijn er twee soorten AI-toepassingen. De eerste maakt gebruik van het vermogen van AI om patronen in gegevens te herkennen en daaruit conclusies te trekken of voorspellingen te doen. De tweede, GenAI, gebruikt grote taalmodellen (LLM's) die zijn getraind op grote bestaande datasets om nieuwe inhoud te genereren die menselijke creativiteit nabootst, of het nu gaat om afbeeldingen, tekst, codering, muziek, kunst of interactieve simulaties.

"AI stelt verzekeraars in staat om hun waardepropositie te verbeteren door risico's beter te voorspellen en dus te voorkomen", zegt Michael Bruch, *Global Head of Risk Consulting Advisory Services, Allianz Commercial*. "AI is afhankelijk van het hebben van data van goede kwaliteit. Bij Allianz zijn we voortdurend bezig met het ontwikkelen en uitbreiden van onze datakwaliteit - niet alleen bij Allianz Commercial, maar bij alle Allianz-entiteiten - om de modellen die we gebruiken te trainen. Dit kan ons bijvoorbeeld helpen bij het beoordelen en modelleren van extreme weersomstandigheden door gegevens te verzamelen over secundaire gevaren zoals overstromingen. Of, door de granulariteit van onze locatiegegevens voortdurend te verbeteren, kunnen we zakelijke klanten helpen hun blootstelling aan klimaatrisico's beter te identificeren."

AI kan de rol aannemen van "koele probleemoplosser", voegt Bruch toe. "Door ons in staat te stellen een meer voorspellende, preventieve en proactieve aanpak te hanteren, kan AI ons perspectief verschuiven van achterom kijken in de achteruitkijkspiegel en claims uitbetalen naar een organisatie met een scherper zicht op de weg voor ons, die klanten ondersteunt bij het voorkomen en beperken van risico's en het vermijden van verliezen. De kracht van AI-gegenereerde inzichten kan bedrijven en samenlevingen helpen veerkrachtiger te worden."

Naarmate er meer data en risico-informatie beschikbaar komt, met name voor weer- of cyberrisico's, zou AI verzekeraars in staat kunnen stellen om dekking te bieden voor opkomende risico's en technologieën die vandaag de dag nog niet verzekeraar zijn, waaronder parametrische oplossingen.

## HET TRANSFORMERENDE EFFECT VAN GENAI

Tijd om 100 miljoen gebruikers te bereiken, in maanden

ChatGPT	2
TikTok	9
Google	14
Instagram	30
Facebook	54
Twitter	60

## GESCHAT WERELDWIJD MARKTPOTENTIEEL VAN GEN AI, IN MILJARDEN US\$ -

	Andere industrieën - Verzekeringen en financiën		
2022	7	2	9
2023	14	4	18
2024	27	8	35
2025	46	15	61
2026	65	23	88
2027	89	32	121

Source: BCG

## GEVOLGEN VOOR DE VERZEKERINGSWAARDEKETEN

Het potentieel van GenAI in de verzekeringswaardeketen is een opwindend vooruitzicht. Open AI's ChatGPT kwam als eerste in het nieuws, maar heeft nu gezelschap gekregen van Microsofts Co-Pilot en Google's Bard als meest prominente tools op de markt.

“De nieuwe technologie betekent dat verzekeraars gebruik kunnen maken van grotere datasets om hun processen te verbeteren, van het automatiseren van klantondersteuning en handmatige taken tot het aanscherpen van risicomodellering en voorspellingen. Het zal ook het invoeren van gegevens, het opschonen van gegevens en het classificeren van gegevens vergemakkelijken,” zegt Meenesh Mistry, *Business Model Transformation Executive* bij Allianz Commercial.

Een breder scala aan risicodata zal verzekeraars in staat stellen om meer gerichte verzekeringsoplossingen op maat en slimmere prijzen aan te bieden. GenAI zal ook verzekeringstaken automatiseren, waaronder gegevensextractie en vergelijking van formuleringen.

“Bij zakelijke verzekeringen verstrekken klanten gedetailleerde risico-informatie en vragenlijsten die meer dan 100 pagina's kunnen beslaan”, legt Ulrich Kadow, *Head of Global Product Management and Underwriting Transformation* bij Allianz Commercial, uit. “Met behulp van AI kan belangrijke informatie worden geëxtraheerd en duidelijk worden weergegeven aan de verzekeraar en de risicoadviseur, zodat er meer tijd overblijft voor de uiteindelijke risicobeoordeling. Ook kunnen bewoordingen van makelaars worden vergeleken met de bewoordingen van een Allianz-standaardproduct, waarbij GenAI de belangrijkste verschillen aan het licht brengt. Door dit soort taken te stroomlijnen, kunnen verzekeraars zich richten op complexere uitdagingen.”

Grotere datasets bieden GenAI ook meer mogelijkheden om anomalieën of ongebruikelijke gedragspatronen op te sporen die kunnen duiden op fraude, aldus Kadow. Verliestriggeren kunnen worden opgespoord en toekomstige claims kunnen beter worden voorspeld, inclusief schadepieken. Het vermogen van GenAI om afbeeldingen en video's te analyseren zou een ander nuttig hulpmiddel kunnen zijn in het claimproces.

## AI IN ACTIE: SCHADEBEHEER TRANSFORMEREN

AI en datagedreven middelen worden bij Allianz geïmplementeerd om schade te voorkomen en het schadetraceerbaar te verbeteren.

**Preventie:** De Weather Alert tool voorspelt de locatie, *timing* en impact van extreme weersomstandigheden, waarbij 96% van de klanten zegt stappen te ondernemen om schade te voorkomen als gevolg van een waarschuwing. De tool heeft 1,9 miljoen geregistreerde klanten.

**Melding:** Een andere AI-tool detecteert auto-ongelukken in *realtime* met behulp van een app en tag op voorruit, of via sensoren in aangesloten auto's of *smartphones*. Met 40.000 actieve gebruikers zorgt deze tool voor een eenvoudige en digitale eerste schademelding, waardoor Allianz contact kan opnemen met de klant.

**Schadebeoordelingen en schaderegelingen:** AI-middelen maken onmiddellijke dekkingscontroles, efficiëntere schadebeoordelingen en -oplossingen mogelijk, zoals geautomatiseerde pre-beoordelingen bij autoverzekeringen en een uitgebreid netwerk van reparatiewerkplaatsen, en snellere beoordelingen van lage schadeclaims voor efficiënte afwikkeling.

**Fraude opsporen:** Op AI gebaseerde tools maken efficiënt gebruik van beschikbare gegevens om te controleren op frauduleuze activiteiten, waaronder bedrieglijk taalgebruik, inconsistenties of ongewoon gedrag; gemanipuleerde afbeeldingen of videobewijs; voorspelling van de waarschijnlijkheid van fraude op basis van historische gegevens; en analyse van sociale netwerken om fraudeurs te ontdekken onder claimanten, verzekerden en getuigen.

## ALLIANZ EN GENAI

In 2022 investeerde Allianz wereldwijd \$ 5,7 miljard in IT, waarvan een aanzienlijk deel in AI-technologieën. Bij Allianz Commercial is in samenwerking met Allianz Consulting en Microsoft een GenAI-verkenningprogramma opgezet om wereldwijd een aantal *use cases* te onderzoeken, waaronder een interne applicatie die alle functionaliteiten van publieke LLM's biedt, maar veilig is in het gebruik. Deze *use cases* worden binnen de Allianz Group gevolgd om synergiepotentieel tussen verschillende entiteiten te identificeren en leerervaringen te delen.

Voorbeelden van *use cases* bij Allianz Commercial zijn het trainen van intelligente chatbots om vragen te beantwoorden over risicobereidheid en acceptatie, 24/7, in meerdere talen op meerdere kanalen, en het gebruik van GenAI om belangrijke risico's samen te vatten en content te genereren met behulp van geciteerde bronnen en databases voor een betere risicobeoordeling.

Allianz is van plan om op termijn GenAI-ondersteunde bedrijfssoftware uit te rollen en alle medewerkers worden aangemoedigd om te experimenteren en te leren hoe ze deze nieuwe technologie op hun werk kunnen toepassen. Het bedrijf ondersteunt zijn werknemers actief om gereed te worden voor AI. De Fit4IT- en security awareness-initiatieven zijn erop gericht om de digitale vaardigheden van werknemers te vergroten, en meer dan 7.000 werknemers hebben deelgenomen aan trainingen die werden aangeboden door een interne Data Analytics Academy.

## AI IN ACTIE: SNELLERE AFHANDELING VAN MARITIEME CLAIMS

De tijdige verwerking en afhandeling van transportschadeclaims van Allianz Commercial in Noord-Amerika heeft een impuls gekregen door de introductie van Neptune, een AI-tool met een management ‘cockpit’. Op basis van *realtime* informatie, zoals de werklust van afdelingen, teams en schade-experts, worden schadegevallen automatisch toegewezen aan schade-experts in de fase van de eerste schademelding (FNOL) en worden *realtime* KPI's aan schadebeheerders verstrekt. Voorheen moest het schadeteam elke nieuwe claim handmatig toewijzen aan de juiste schaderegelaar op basis van statische bedrijfsregels en onvolledige informatie. Nu kunnen ze dat doen met een klik op een paar knoppen en hebben ze een dagelijks bijgewerkt overzicht van de werklust.

## RISICO'S EN UITDAGINGEN

Hoewel er veel opwinding over is, bevinden GenAI-oplossingen zich nog in een vroeg ontwikkelingsstadium, met risico's en beperkingen die verzekeraars moeten aanpakken voordat de technologieën veilig kunnen worden uitgerold. “We zien dat LLM's heel goed werken voor algemene taaltaken, maar ze zijn nog niet ontworpen voor de specifieke technische taal die we in verzekeringen gebruiken, zoals juridische analyse van polisformuleringen of schadeafhandeling,” zegt Mistry. “GenAI-modellen moeten verder worden getraind en aangepast aan de taal, gegevens en processen van onze branche. Dit is de focus van onze *use cases*.”

Als het gaat om de invloed op de werkgelegenheid in het verzekeringswezen, ziet Bruch de impact van AI eerder als “een evolutie dan een revolutie”, waarbij over een aantal jaren geleidelijk nieuwe banen worden gecreëerd en bestaande functieprofielen worden veranderd. “AI is geen vervanging voor menselijke emotionele intelligentie, die zo belangrijk is op de werkplek. Maar ik zie wel nieuwe functies ontstaan voor professionals die AI-systemen kunnen ontwikkelen, implementeren en beheren en bestaande systemen kunnen ontwikkelen. AI zal grotendeels van invloed zijn op functieprofielen als een ondersteunende, aanvullende technologie, die enorme mogelijkheden biedt voor digitale bijscholing.”

Samen met de kansen die GenAI biedt, komen er ook aanzienlijke risico's zoals gegevensbescherming, vertrouwelijkheid, ethische bezwaren en aansprakelijkheidsrisico's. AI- en GenAI-oplossingen zijn slechts zo effectief als de gegevens waarop ze zijn getraind, en historische gegevens kunnen ongelijkheden weerspiegelen die GenAI zou kunnen bestendigen door bevooroordeelde inhoud te creëren, wat mogelijk tot discriminatie leidt.

GenAI kan ook informatie creëren die er overtuigend uitziet maar feitelijk onjuist is, een proces dat ‘hallucinatie’ wordt genoemd. Dit wordt al gebruikt door cybercriminelen om nieuwe soorten fraude te plegen, phishingmails te maken of ‘*deep fakes*’ te genereren - digitaal veranderde hoaxvideo's met beelden van echte mensen.

“Elk gebruik van AI bij Allianz moet compliant, veilig en verantwoord zijn en binnen duidelijke richtlijnen vallen”, zegt Christopher Rau, Hoofd Digitaal Recht en Gegevensbescherming bij Allianz Commercial. “We zetten ons in om onze vijf principes voor Data Ethics and Responsible AI

## Een breder scala aan risicodata zal verzekeraars in staat stellen om meer gerichte verzekeringsoplossingen op maat en slimmere prijzen aan te bieden

te handhaven. Als wereldwijd bedrijf moeten we rekening houden met een verscheidenheid aan regelgeving over de hele wereld, waaronder AI-regelgeving zoals die zich ontwikkelt in verschillende gebieden, zoals de recente AI-wet van de EU.”

AI is al enkele jaren een belangrijk strategisch onderwerp bij Allianz en nieuwe trends worden voortdurend gevolgd en onderzocht door het wereldwijde team van datawetenschappers en AI-experts van het bedrijf. Data vormen een kernelement van het bedrijf. Technologie en data-analyse vormen steeds meer de kern van wat verzekeraars doen.

## HOE AI CYBERAANVALLEN VERSNELT

Bedreigingsactoren gebruiken al AI-gestuurde taalmodellen zoals ChatGPT om code te schrijven. GenAI kan minder technisch onderlegde bedreigingsactoren helpen hun eigen code te schrijven of nieuwe stammen en variaties van bestaande ransomware te maken, waardoor ze mogelijk meer aanvallen kunnen uitvoeren.

“We kunnen verwachten dat kwaadwillende actoren in de toekomst steeds meer gebruik zullen maken van AI, waardoor nog sterkere cyberbeveiligingsmaatregelen nodig zijn”, zegt Rishi Baviskar, *Global Head of Cyber Risk Consulting* bij Allianz Commercial. “AI kan worden gebruikt om meer geautomatiseerde aanvallen uit te voeren, maar ook om nieuwe technieken te ontwikkelen om gegevens te stelen of te vergiftigen. Als je denkt aan het potentieel om AI te combineren met bijvoorbeeld de proliferatie van het Internet of Things (IoT) en de snelheid van 5G, kunnen we serieuze problemen aan de horizon zien verschijnen.”

Spraaksimulatiesoftware is een recente toevoeging aan het arsenaal van de cybercrimineel. In 2019 maakte de CEO van een Britse energieleverancier 220.000 euro over aan een oplichter nadat ze een telefoontje hadden ontvangen van wat klonk als het hoofd van het moederbedrijf van de eenheid, met de vraag om geld over te maken naar een leverancier. De stem werd gegenereerd met behulp van AI. In augustus 2023 documenteerden onderzoekers gevallen van deepfake videotecnologie die was ontworpen en verkocht voor phishing-zwendel. De prijs? Slechts €250 voor een volledige video.

Het is echter niet alleen maar slecht nieuws. AI zal bedreigende actoren helpen, maar het is ook een krachtig hulpmiddel voor detectie. Allianz is een samenwerking aangegaan met cyberverzekeraar Coalition om klanten cyberdekking te bieden met AI-ondersteunde beveiligingstools die hen helpen cyberrisico's op te sporen, te voorkomen en erop te reageren. “We zullen in de toekomst misschien meer cyberincidenten zien die door AI worden ondersteund, maar investeringen in detectie ondersteund door AI zouden ook meer incidenten in een vroeg stadium moeten opvangen,” zegt Baviskar. ■



## Managing Director Vincent Talle blikt terug op zijn eerste lustrum bij BELFOR & BELFOR Technology

# Minder op prijs sturen maar meer op kwaliteit!

*Time flies when you're having fun. Dit bekende gezegde lijkt zeker van toepassing te zijn op de periode van Vincent Talle bij BELFOR en BELFOR Technology, waar hij inmiddels vijf jaar werkzaam is waarvan drie als Managing Director. In onderstaand interview blikt hij terug op de in zijn ogen 'voorbijgevologen' jaren bij de tot de top behorende reconditioneringsbedrijven. Hij staat stil bij de 'tot tevredenheid stemmende' ontwikkelingen bij zijn bedrijf en geeft hij zijn visie op de volop in beweging zijnde schadeherstelmarkt.*



*Vincent Talle: "Opdrachtgevers zijn steeds meer (kwaliteits)eisen gaan stellen aan de werkzaamheden van reconditionerings- en schadeherstelbedrijven. Ik juich dit toe, omdat dit uiteindelijk de kwaliteit van de dienstverlening aan opdrachtgevers en het schadeherstel bij gedupeerden ten goede komt. Maar dan moeten verzekeraars en andere opdrachtgevers wel toezien op naleving daarvan en uitsluitend zakendoen met partijen die aan al die eisen voldoen. Dat gebeurt helaas niet altijd waardoor er een onjuiste verhouding ontstaat."*

Hoe kijk je terug op vijf jaar BELFOR? Zijn antwoord: "Het was in meerdere opzichten een hectische en spannende tijd. In het begin werden we geconfronteerd met Corona, wat het werken voor onze medewerkers soms bijzonder lastig maakte. Dat was vooral het geval bij BELFOR Technology, mede doordat we niet konden reizen en ook niet aan boord van schepen mochten komen. Hectisch waren daarnaast de

talrijke waterschades door de overstromingen in Limburg en die door de zware stormen van enige tijd geleden elders in het land. Daarnaast kregen we te maken met een enorme krapte op de arbeidsmarkt en zijn de effecten van inflatie ook uitdagend. Om over de uitdagingen die samenhangen met de duurzaamheidsdiscussie en de energietransitie nog maar niet te spreken. Allen hebben een aanzienlijke impact op onze mensen en werkzaamheden. Ik denk te kunnen stellen dat we ons goed door deze periode heen hebben geslagen, niet in de laatste plaats doordat we ook organisatorisch efficiency- en professionaliseringslagen hebben kunnen maken."

### KWALITEIT, SERVICE EN DE FOCUS OP DE KLANT

Ook commercieel kijkt Vincent positief terug op de afgelopen jaren. "We maken een gestage groei door mede doordat de markt prima weet wat men aan ons heeft. Een *businesspartner* die kernwaarden als kwaliteit, service en de focus op de klant hoog in het vaandel heeft staan. Dat staat in het DNA van elke BELFOR-medewerker. Iedereen zet zich voor meer dan honderd procent in om gedupeerden optimaal bij te staan door de geleden schade snel en goed te herstellen tegen een conforme prijs zodat zij weer verder kunnen met hun leven en/of hun bedrijf."

Verder steekt BELFOR veel tijd en effort in kennisoverdracht van de medewerkers bij opdrachtgevers over de talrijke herstel mogelijkheden. "Dat is om meerdere redenen van belang. Zo is bijvoorbeeld nog lang niet iedereen in de markt bekend met wat vandaag de dag technisch allemaal snel en goed kan worden gerepareerd. Tijdens onze workshops merken we dat medewerkers van verzekeringsbedrijven, VvE's, woningcorporaties geregeld hierover verrast zijn. Bovendien wordt door de groeiende aandacht voor duurzaamheid herstellen belangrijker dan vervangen. Onze praktijkgerichte seminars en workshops, die we houden in ons kennis- en opleidingscentrum in Weesp, zijn stevast volgeboekt en worden hoog gewaardeerd. Bovendien hebben nieuwe diensten, zoals luchtkanaalreiniging en onze 360° scan, evenals onze kwaliteit, service en focus op de klant ontegenzeggelijk eveneens een belangrijke bijdrage geleverd aan onze groei. Hoewel ook BELFOR Home, een hulpverleningsabonnement voor huiseigenaren voor herstel na calamiteiten, op zich door de markt goed is ontvangen, blijft de vraag nog wat achter."

### WAARDERING

BELFOR's eerste man zegt blij te zijn dat de waardering op voor het reconditioneringsvak door de jaren heen is gegroeid. "Aanvankelijk werden we nogal een oneerbiedig aangeduid als 'schoonmakertjes'.

Geheel onterecht, maar aan de andere kant misschien ook niet geheel onbegrijpelijk. *We do the right thing when no one is looking.* Vrij vertaald: Wij doen het werk dat weinig mensen echt zien. Wat wij doen gaat overigens veel verder dan reinigen alleen. Wij herstellen door brand, rook, roet of vocht aangetaste gebouwen, werkruimten, inventarissen en machines op professionele wijze zodat zij nadien weer 'zo goed als nieuw' zijn en besparen daarmee voor gedupeerden en hun verzekeraars veel geld. Ik durf dan ook te stellen dat de reconditioneringsbranche vandaag de dag als een uiterst deskundige en professionele bedrijfstak kan worden aangemerkt."

## We hebben in meerdere opzichten hectische en spannende tijden achter de rug

Hoewel de waardering aan opdrachtgeverszijde zeker is toegenomen mede door de workshops en de kwaliteiten van ons werk, moet hem wel wat van het hart. "Opdrachtgevers zijn steeds meer (kwaliteits)eisen gaan stellen aan de werkzaamheden van reconditionerings- en schadeherstelbedrijven. Zo moeten we onder meer ISO-, VCA- en NEN-gecertificeerd en voldoen aan de eisen van 'Groen Gedaan' en de Stichting Salvage. Al die zaken kosten behoorlijk veel tijd en geld. Daar heb ik op zich geen enkel probleem mee. Integendeel, ik juich dit zelfs toe, omdat dit uiteindelijk de kwaliteit van de dienstverlening aan opdrachtgevers en het schadeherstel bij gedupeerden ten goede komt."

"Maar dan moeten verzekeraars en andere opdrachtgevers wel toezien op naleving daarvan en uitsluitend zakendoen met partijen die aan al die eisen voldoen. Dat gebeurt helaas niet altijd en er wordt soms gekozen voor reconditioneerders en herstellende die dit niet doen en mede daardoor goedkoper kunnen werken waardoor er een onjuiste verhouding ontstaat. Hierdoor denken verzekeraars en andere opdrachtgevers de juiste keuze gemaakt te hebben terwijl het eisenpakket zoals vermeld er ineens niet meer toe doet. Daarnaast zijn er nog tal van andere zaken welke invloed hebben op de waardering en prijs van ons werk en die mogen wat mij betreft meer uitgesproken worden door de gehele branche."

## Duurzaam schadeherstel wordt eind 2024 gemeengoed in de schademarkt

### GELIJKE MONNIKEN, GELIJKE KAPPEN

Vincent benadrukt geen enkele moeite te hebben met een concurrentie op prijs, maar dan moet wel plaatsvinden op basis van 'gelijke monniken, gelijke kappen'. "We hebben als BELFOR bewust gekozen voor een kwalitatief hoogwaardige dienstverlening en een klantvriendelijke aanpak. Die keuze heeft ons geen windeieren gelegd en heeft geleid



*Vincent Talle: "Ik begrijp op zich heel goed dat verzekeraars en andere opdrachtgevers hun kosten zo laag mogelijk willen houden. Maar aan de andere kant moeten zij begrip hebben voor het feit dat wij een bepaalde marge willen overhouden aan onze kostprijs. Dat hebben wij nodig om kunnen blijven investeren in onze mankracht, het opleiden van onze medewerkers, de kwaliteit van onze dienstverlening en in de ontwikkeling van nieuwe producten en herstel mogelijkheden."*

tot een gestage groei naar inmiddels ca. 150 medewerkers. Overigens is groei voor ons geen doel op zich. We willen dan ook niet de grootste worden, wel de beste. In onze manier van werken gaan we dan ook van onze eigen kracht en daar hoort nu eenmaal een bepaalde prijs bij als je dezelfde kwaliteit en service wil behouden."

Hij vervolgt: "Ik begrijp op zich heel goed dat verzekeraars en andere opdrachtgevers hun kosten zo laag mogelijk willen houden. Maar aan de andere kant moeten zij begrip hebben voor het feit dat wij een



*BELFOR steekt veel tijd en effort in kennisoverdracht van de medewerkers bij opdrachtgevers over de talrijke herstel mogelijkheden. Dat is om meerdere redenen van belang. Zo is bijvoorbeeld nog lang niet iedereen in de markt bekend met wat vandaag de dag technisch allemaal snel en goed kan worden gerepareerd. Tijdens de workshops blijkt dat medewerkers van verzekeringsbedrijven, VvE's, woningcorporaties geregeld hierover verrast zijn.*





## Alleen gezamenlijk kunnen we schades snel en goed herstellen en zo de schadelast voor bedrijf en verzekeraars daadwerkelijk reduceren

bepaalde marge willen overhouden aan onze kostprijs. Dat hebben wij nodig om kunnen blijven investeren in onze mankrachten, het opleiden van onze medewerkers, de kwaliteit van onze dienstverlening en in de ontwikkeling van nieuwe producten en herstelmogelijkheden. Met het oog hierop dienen opdrachtgevers zich wel te realiseren dat wanneer zij continu druk blijven leggen op de prijs dit op een gegeven moment ten koste gaat van de kwaliteit en de service die aan hun klanten wordt geboden.

### “ONZE MENSEN MAKEN HET VERSCHIL”

Waar ligt de kracht van BELFOR en BELFOR Technology? Vincent hoeft geen seconde over het antwoord na te denken. “Onze medewerkers. We investeren veel in de kwaliteiten van onze eigen mensen, onder meer via interne opleidingen en praktijkgerichte trainingen. Bovendien besteden we veel tijd en aandacht aan de kwaliteit van onze werkwijze en zijn we altijd op zoek naar nieuwe, betere reinigings- en schadehersteloplossingen evenals naar betere en efficiëntere bedrijfsprocessen. En *last but not least* zijn we klant- en oplossingsgericht en is het onze insteek om samen met gedupeerden mee te denken over snelle en goede oplossingen voor de problemen waarvoor zij zich hersteld zien.”

Met het oog op dat laatste wijst hij onder meer op nieuwe schades die gelieerd zijn aan vandaag dat zeer actuele duurzaamheidstrend.

“Opdrachtgevers stellen ook op dit vlak steeds hogere eisen aan reconditioneerders. Ook hierin investeren we veel”, licht Vincent toe, die in dit verband ook het samenwerkingsverband aanhaalt tussen de brancheorganisaties van verzekeraars (Verbond van Verzekeraars), Schade-Experts (NIVRE), de schoonmaak- en reconditioneringsbranche (Schoonmakend Nederland) en de Stichting Salvage.

Volgens de initiatiefnemers moet duurzaam schadeherstel de norm worden bij het afhandelen van schades en met het oog daarop hebben zij een eerder dit jaar ondertekend manifest opgesteld voor toekomstig schadeherstel. Met als beoogd doel dat duurzaam schadeherstel eind 2024 gemeengoed wordt in de schademarkt. “Een uitstekend initiatief”, benadrukt Vincent, die sowieso een warm pleidooi houdt voor een intensievere samenwerking tussen alle bij de schadeafwikkeling betrokken partijen. “Alleen gezamenlijk kunnen we schades snel en goed herstellen en zo de schadelast voor bedrijf en verzekeraars daadwerkelijk reduceren.” ■

## De reconditioneringsbranche kan vandaag de dag als een uiterst deskundige en professionele bedrijfstak worden aangemerkt



**Delta Risk Consulting heeft in ruim een jaar plaats verworven op de markt**

# Behoefte bedrijven aan advies en begeleiding op gebied preventie en riskmanagement neemt toe

*In de huidige (harde) verzekeringsmarkt worden steeds meer verzekeringstechnische eisen gesteld aan bedrijven bij het afsluiten van een verzekering. Het zogenaamde risico-inventarisatierapport is daarbij een cruciaal document. De vraag naar degelijke risico-inventarisatie documenten maar ook naar advies op maat over schadepreventie en begeleiding neemt flink toe, terwijl specialisten op het gebied van risico-inspecties, riskmanagement, bouwbegeleiding en preventie maar beperkt aanwezig zijn in de markt. Dit was vorig jaar de reden voor de DUPI Group om een apart, onafhankelijk opererend bedrijf – Delta Risk Consulting (D-RC) – op te richten. Een jaar na oprichting blijkt dit een goede keuze te zijn geweest. Het bedrijf telt inmiddels vijf vaste medewerkers maar kan het ook heel snel opschalen als er extra capaciteit of specifieke deskundigheid nodig is. Ook bij de inzet van extra capaciteit geldt dat geen concessies gedaan worden aan de interne kwaliteitsstandaarden.*

Om de onafhankelijke positie in de markt te onderstrepen is D-RC gevestigd op een eigen locatie aan de dicht bij het treinstation gelegen Overschieweg 332 in Schiedam. We praten met *Managing Director* Dennis Bergwerff en *Manager Operations* Kasper Kramer, die beiden de afgelopen jaren niet alleen hebben gewerkt op de brandafdeling van DUPI *Underwriting Agencies*, maar daarnaast 20 resp. 12,5 jaar ervaring hebben als brandweerman en leidinggevende rollen bij de Veiligheidsregio Rotterdam-Rijnmond. Samen met inmiddels drie vaste collega's en een flexibele schil van risicodeskundigen voeren zij voor bedrijven, al dan niet aangestuurd door makelaars, verzekeraars of volmachtbedrijven, risico-inspecties uit waarbij zij ondernemers helpen met het inzichtelijk maken van hun bedrijfsrisico's.

Verzekeringstechnische risico's zijn met name gericht op het gebied van brand, inbraak, waterschade, bedrijfsschade, aansprakelijkheid en milieuschade. Ook houdt D-RC zich bezig met het adviseren en begeleiden van bedrijven bij renovaties en nieuwbouw van bedrijfspanden. De risicodeskundigen richten zich met name op bedrijven in de middelgrote industrie en het 'Groot MKB-segment' maar ondersteunen inmiddels ook grote nationale ondernemingen op preventie- en riskmanagementgebied. Hoewel zij bedrijven in alle bedrijfstakken met raad en daad kunnen bijstaan - "van onderwijs tot industrie" - zijn D-RC's-*risicodeskundigen* momenteel vooral actief in de sectoren bouw, detailhandel, agrarisch, energie, horeca en *leisure*, industrie, logistiek en de publieke sector.

## DE MARKT VRAAGT EROM

Op de vraag waarom DUPI vorig jaar van start is gegaan met D-RC volgt een even helder als kort maar krachtig antwoord van Dennis: "Simpelweg, omdat de markt er om vroeg. Mede door de toenemende regelgeving en andere eisen die aan ondernemers worden gesteld, is de behoefte gegroeid aan deskundig advies en begeleiding op dit terrein. Aan een consultant die hen bij de hand neemt bij het in kaart brengen van de bedrijfsrisico's en aan praktische adviezen hoe deze risico's door het treffen van de juiste preventieve maatregelen zoveel mogelijk kunnen worden verminderd. Bij ondernemers leven zeer veel



*Dennis Bergwerff: "Door onze jarenlange ervaring bij de brandweer kunnen we een goede inschatting maken van de risico's die bedrijven lopen, maar ook hoe een brand zich kan ontwikkelen en welke gevolgen een dergelijke calamiteit met zich mee kan brengen voor de bedrijfscontinuïteit van een onderneming. Die praktijkervaring is zeker een pré om ondernemers te overtuigen van de noodzaak bepaalde preventieve maatregelen te treffen en daarvoor ook geld vrij te maken."*

vragen op preventief vlak, vooral ook over nieuwe risico's gerelateerd aan de energietransitie en de discussie over duurzaamheid."

Kasper vult aan: "Daarnaast eisen verzekeraars steeds vaker vóór het accepteren van te verzekeren risico's van bedrijven een risico-inventarisatierapport. Maar de hiervoor beschikbare capaciteit is al enige tijd aan de te lage kant. Er zijn in de markt gewoonweg te weinig specialisten die bedrijven op deze terreinen op deskundige wijze kunnen ondersteunen, waardoor er een wachtlijst is ontstaan. Dat wij in korte tijd zo snel zijn kunnen groeien, is daar mede het gevolg van. We hebben in ruim een jaar tijd een plaats verworven in de markt en zijn een prima alternatief gebleken."

## KRACHT

Gevraagd naar de kracht van D-RC wijst Dennis naar de missie van het bedrijf: "Wij ontzorgen onze klanten en adviseren al tijdens de inspectie

over het beheersen van risico's. Dát is ons DNA! We zijn in staat om – waar nodig – verdiepende vakkennis te organiseren voor onze klanten. Ons eindproduct is een rapport op basis van gedegen analyses met een advies waar de klant ook een tool verkrijgt om de risico's actief te managen. Standaard waar het kan, maatwerk als het moet."

Kasper noemt daarnaast de praktijkervaring: "We hebben binnen ons team een ruime ervaring, zowel op het vlak van bedrijfsrisico's als op verzekeringsgebied. Samen hebben we zo'n 45 jaar ervaring opgedaan in diverse leidinggevende rollen bij onder andere de Nederlandse brandweer en in de bouwsector. We zijn daardoor gewend om risico's direct te herkennen en te beschrijven. We weten welke maatregelen getroffen kunnen worden om die risico's zoveel mogelijk te beperken. Wij voeren risico-inspecties uit en maken door onze *hands on*-aanpak en grondige analyses bedrijfsrisico's inzichtelijk voor alle betrokkenen of dat nou ondernemers, verzekeraars, gevolmachtigden of makelaars zijn. Daardoor kunnen schades worden voorkomen of beperkt en kan ook de bedrijfscontinuïteit die meestal een zeer grote schadepost is als het mis gaat, gewaarborgd blijven. Een extra voordeel is dat onze specialisten ook uit de verzekeringsbranche afkomstig zijn en dus ook als geen ander de (dynamiek op) de verzekeraars- en makelaarsmarkt kennen", aldus de *Manager Operations*, die aansluitend de nadruk legt op de onafhankelijke positie die D-RC in neemt. "We hebben in onze werkzaamheden geen enkel ander belang te dienen dan het belang van de klant die wij adviseren."

Dennis noemt nóg een specifieke sterk punt van D-RC: scenario denken. Hij licht toe: "Door onze jarenlange ervaring bij de brandweer kunnen we een goede inschatting maken van de risico's die bedrijven lopen, maar ook hoe een brand zich kan ontwikkelen en welke gevolgen een dergelijke calamiteit met zich mee kan brengen voor de bedrijfscontinuïteit van een onderneming. Die praktijkervaring is zeker een pré om ondernemers te overtuigen van de noodzaak bepaalde preventieve maatregelen te treffen en daarvoor ook geld vrij te maken. Ik durf te stellen dat onze klanten blij zijn met onze komst, onze adviezen en begeleiding", aldus D-RC's *Managing Director*, die als ander sterke punten de verbindende rol tussen ondernemers en verzekeraars en een goede communicatie noemt. "We hanteren duidelijke taal en weten vakjargon klip en klaar om te zetten naar gewone, duidelijke en voor iedereen begrijpelijke bewoordingen."

## SCHADETRENDS

Door de aard van hun werkzaamheden hebben Dennis, Kasper en hun D-RC-collega's een meer dan uitstekend zicht op wat er bij bedrijven bij de uitoefening van de dagelijkse werkzaamheden allemaal mis kan gaan. "Brand is nog altijd een van de meest voorkomende schade-oorzaken en kan plaatsvinden door elektrische storingen, kortsluiting, oververhitting, brandbare materialen of menselijke fouten. Een brand heeft bovendien vaak de meest ingrijpende gevolgen qua omvang en impact. Zo is uit meerdere onderzoeken gebleken dat ongeveer de helft van de ondernemingen die getroffen werden door een brand binnen twee jaar nadien de bedrijfsdeuren noodgedwongen heeft moeten sluiten. Dat benadrukt nogmaals het belang voor bedrijven om veel aandacht te besteden aan preventief riskmanagement."

Datzelfde gaat volgens Kasper om voor storm- en waterschades waarmee de D-RC-specialisten eveneens geregeld te maken krijgen. "We zien de afgelopen jaren het aantal extreme weersomstandigheden – storm, hagel, wateroverlast – flink toenemen, ook in ons land. Met alle mogelijke



*Kasper Kramer: 'We zien de afgelopen jaren het aantal extreme weersomstandigheden – storm, hagel, wateroverlast – flink toenemen, ook in ons land. Met alle mogelijkheden van dien voor bedrijfspanden. Door rekening te houden met de ligging en de staat van het gebouw en het goed plaatsen van de goederen, kunnen wegerelateerde schades vaak worden voorkomen.'*

van dien voor bedrijfspanden. Door rekening te houden met de ligging en de staat van het gebouw en het goed plaatsen van de goederen, kunnen wegerelateerde schades vaak worden voorkomen. Zoals we op basis van onze ervaringen uit de dagelijkse praktijk bedrijven ook goed kunnen adviseren over te nemen maatregelen ter voorkoming van inbraak- en diefstalschades, technische storingen (stroomstoring, falende apparatuur of uitval van cruciale IT-systemen) en bedrijfsongevallen op de werkvloer en elders op het bedrijfsterrein, zoals slip- en valpartijen, ongelukken met machines en giftige stoffen en andere arbeidsgerelateerde incidenten."

Tijden en regels veranderen steeds sneller en daarmee ook de risico's waarmee bedrijven te maken krijgen. Dennis daarover: "Dat zijn ontwikkelingen waarmee ondernemers rekening moeten houden. Wij op onze beurt anticiperen daarop zo veel mogelijk en denken dus twee stappen vooruit. Zo vragen de laatste tijd allerlei nieuwe risico's gerelateerd aan de energietransitie volop de aandacht. Het gaat dan om (de opslag van) bijvoorbeeld nieuwe energiedragers zoals lithium-ion-batterijen. Maar door de ESG-regelgeving krijgen bedrijven ook op het vlak van duurzaamheid met nieuwe risico's te maken waarop ze zich moeten voorbereiden. Ook daarin kunnen wij hen op deskundige wijze de helpende hand bieden. Kortom, de behoefte aan advies en begeleiding bij het bedrijfsleven met proactief riskmanagement zal de komende jaren zeker verder toenemen waarbij ook weer nieuwe activiteiten zullen ontstaan. Wij zijn er dus van overtuigd dat we zowel qua omzet als mankracht verder zullen groeien."

Tot slot, welke goede raad zouden jullie zowel de verzekeringsmarkt als het bedrijfsleven mee willen geven? Dennis en Kasper hoeven daar niet lang over na te denken: "Wees je meer dan ooit bewust van de risico's die je als onderneming loopt. Een goede riskmanagementaanpak is essentieel om je bedrijf te beschermen en schade aan de bedrijfsvoering te voorkomen. Identificeer zwakke plekken, implementeer preventieve maatregelen en zorg voor een doordacht noodplan. Door nu proactief te handelen, kun je de kans op toekomstige schades verminderen, de impact van deze schadeveroorzakers minimaliseren en de veerkracht van je onderneming vergroten!" ■

V&A-advocaat Eric van Niekerk hangt na 40 jaar zijn toga aan de wilgen

# Als ik mijn loopbaan over zou mogen doen zou ik weer voor precies hetzelfde kiezen

*Aan het eind van dit jaar gaat Eric van Niekerk, medeoprichter en partner bij VanNiekerkCieremans Advocaten, met pensioen. Hij heeft dan een ruim 40-jarige loopbaan als Verzekerings- & Aansprakelijkheids (V&A)-advocaat achter de rug, waarvan driekwart bij NautaDutilh en sinds 1 september 2014 als medeoprichter en partner bij VanNiekerkCieremans. Terugkijkend in onderstaand exitinterview op zijn 'mooie tijd' als advocaat, zegt hij geen moment spijt te hebben gehad van zijn beroepsmatige keuzes in de afgelopen vier decennia. Sterker nog: "Als ik mijn loopbaan over zou mogen doen, zou ik precies dezelfde keuzes hebben gemaakt; hetzelfde beroep (advocaat), hetzelfde werk (verzekerings- en aansprakelijkheidsrecht) en dezelfde kantoorkeuzes. Het procederen in de rechtbank vind ik het mooiste dat er is."*



*Eric van Niekerk: "De meeste geschillen doen zich niet voor bij acceptatie, maar wanneer zich onverhoopt een schade voordoet. Daarom zou het goed zijn om vóór het aangaan van een ingewikkeld verzekeringsprogramma met elkaar om tafel te gaan en goed te analyseren wat er allemaal zou kunnen gebeuren, om vervolgens de polis op die risico's af te stemmen."*

Vanaf het moment dat hij na zijn rechtenstudie in de Leidse Rechtswinkel in aanraking kwam met rechtshulp, wist Eric het zeker. Hij wilde advocaat worden. Op 5 oktober 1983 was het zover en werd hij beëdigd door de rechtbank Rotterdam. Hoewel het door de arbeidsmarkt in die tijd ook voor (aankomende) advocaten lang niet altijd even makkelijk was om een baan te vinden, kon hij in dat jaar als advocaat-stagiaire aan de slag bij het advocatenkantoor Dutilh, Van der Hoeven & Slager, het latere NautaDutilh. Onder auspiciën van zijn toenmalige patroon Willem Calkoen en zijn mentor Willem Sprenger werd hij ingewijd in de wereld van het verzekerings- en aansprakelijkheidsrecht.

In zijn vierde jaar liep hij stage in Engeland bij zowel een 'barrister' als een 'solicitor' en volgde hij een cursus Engels Recht aan het King's College in Londen. Bij zijn terugkeer in Rotterdam werd hij onder de hoede genomen door de gerenommeerde advocaat Jean Pierre Eschauzier, een autoriteit op het gebied van het verzekeringsrecht. "Van hem heb ik heel veel geleerd en door hem ben ik altijd in de V&A-praktijk blijven werken." Bij NautaDutilh werkte hij van 1992 tot 2014 als advocaat en partner en is onder zijn leiding de V&A-tak verder uitgebreid. In goed overleg met NautaDutilh kreeg hij ruim negen jaar geleden de kans om zich te verzelfstandigen en is hij samen met Tjitske Cieremans een eigen V&A-kantoor gestart onder de naam VanNiekerkCieremans. De V&A-collega's van NautaDutilh in Rotterdam zijn toen met hen meegegaan naar het nieuwe kantoor. Van hen werken Patrick van der Vorst en Emma Krikke nog steeds bij het kantoor. Patrick is sinds 2019 partner en Emma volgt Eric per januari 2024 op als partner.

## VERZELFSTANDIGING

Waarom heb je na 30 jaar NautaDutilh gekozen voor verzelfstandiging? Eric voert een drietal redenen aan. "We kregen steeds vaker te maken met conflicterende belangen met klanten waarvoor NautaDutilh op andere rechtsgebieden in het buitenland reeds werkte, met name in de Verenigde Staten. Daardoor liepen we nogal wat zaken mis. Daarnaast werd bij de meeste grote advocatenkantoren, waaronder NautaDutilh, de V&A-praktijk een minder relevant bedrijfs onderdeel. Maar de verzelfstandiging werd vooral ingegeven door de uitdaging die Tjitske en ik zagen om na al die jaren nog eens een eigen kantoor op te zetten, zelf je koers, beleid en manier van werken te kunnen bepalen en je eigen klanten en dossiers te kunnen kiezen."

Door de reeds genoemde goede harmonie met NautaDutilh heeft VanNiekerkCieremans klanten en dossiers mee kunnen nemen. Dat was volgens Eric om meerdere redenen prettig. Zo hoefde het kantoor niet 'from scratch' te worden opgebouwd, maar kon het meteen starten met een goede basis. "Daardoor konden we de met onze klanten opgebouwde persoonlijke band voortzetten, wat zeker in een persoonsgeboden industrie als de verzekeringsbranche buitengewoon belangrijk is. We werken met veel klanten heel lang samen. Ik kan dan ook niet anders dan tevreden terugkijken op de mooie ontwikkeling die we



als kantoor hebben doorgemaakt. In negen jaar tijd zijn we gegroeid van vijf naar acht advocaten, en de negende is op komst. Daarnaast hebben we twee parttime officemanagers in dienst. Daar ben ik best trots op. Overigens zijn we als kantoor regelmatig op zoek naar verdere personele uitbreiding, maar op de huidige arbeidsmarkt is het zeer lastig om goede kandidaten te vinden. We hebben van meet af aan veel tijd en aandacht geïnvesteerd om als kantoor goed zichtbaar te zijn bij studenten: in de vorm van lezingen en gastcolleges, maar ook door het aanbieden van stageplaatsen.”

### TECHNISCHE SCHADES

Eric bestempelt zich als ‘een echte bèta’, iets wat terug te vinden is in zijn specialismen. Zo heeft hij zich als advocaat vooral beziggehouden met technische schades, zoals bouwschades, schades bij infrastructuurele werken en havengerelateerde schades. Daarbij richt hij zich op de advisering en het procederen met betrekking tot aansprakelijkheidsvraagstukken en geschillen onder polissen (onder andere All Risks-, AVB-, brand-, CAR-, fraude-, machinebreuk- en PDBI-polissen). Verder treedt hij voor partijen op bij geschillen over productaansprakelijkheid en beroepsaansprakelijkheid en voor verzekeraars ook regelmatig in (brand)regreszaken. Daarnaast adviseert hij over de polisvoorwaarden van (internationale) verzekeringsprogramma’s.

## Ik raad eenieder aan om de polis eens goed door te lopen over wat er nu met bepaalde clausules en polisteksten wordt bedoeld

Gevraagd naar het mooie van de V&A-praktijk, antwoordt Eric: “Wij doen vooral in schadeverzekeringen, dat is tastbaar werk. Het geeft telkens weer een goed gevoel om een zaak tot tevredenheid van betrokkenen op te kunnen lossen. Daarnaast houd ik veel van het pleiten bij de rechtbank. Het houden van een pleidooi in een zaak, dat is hét handwerk van een advocaat. En dat is misschien wel wat ik het meest ga missen, naast de vele prettige, vaak meerjarige persoonlijke contacten met branchegenoten”, aldus de man, die iets meer dan tien jaar geleden tijdens een korte sabbatical in zijn eentje het Pieterpad liep. “Ik wilde onder meer nadenken over mijn loopbaan en toekomst, maar ik was er al snel uit. Ik had de baan en het werk dat ik wilde blijven doen. Als ik mijn werkzame leven over zou kunnen doen, dan zou ik precies hetzelfde hebben gedaan.”

### TU DELFT

Welke zaken zijn je op wat voor reden dan ook bijgebleven? Eric antwoordt dat dit er op zich veel zijn geweest. “Maar als ik er toch één moet noemen, dan is dat de brand in de TU Delft, de grootste schade in Nederland ooit op één polis, waarbij ik optrad voor de universiteit en heel veel partijen waren betrokken. Ook vakmatig was het een interessante zaak. Daarnaast heb ik veel zaken gedaan tot en met de Hoge Raad aan toe.”



“Het vak van advocaat is door de jaren heen op zich niet veranderd; de verzekeringsbranche wel, vooral de rol van de makelaar.”

Van meer recente datum is een dossier waarbij hij als advocaat optrad in een mediation. “Een zeer complexe zaak waarbij we in drie sessies met 25 man om de tafel zaten om het geschil op te lossen. “Ik zie niet altijd de toegevoegde waarde van mediation, omdat formeel het sturend vermogen van de mediators ontbreekt. Partijen moeten er zelf uit komen. Maar deze zaak zat zo vast dat de mediators als uiterste redmiddel een ‘mediatorsproposal’ op tafel hebben gelegd, waartegen partijen alleen ja of nee konden zeggen. Tot onze grote opluchting gingen alle betrokkenen akkoord.”

### 40 JAAR ADVOCaat

Vier decennia werkzaam in de advocatuur? Is het vak van advocaat veranderd? Eric vindt in beginsel van niet. “In hoofdlijnen is mijn werk nog precies hetzelfde als toen ik begon, al is de samenleving wel harder en zakelijker geworden en zijn claimanten door de jaren heen een stuk mondiger en claimbewuster geworden. Daarnaast heeft de automatisering en digitalisering onze manier van werken natuurlijk wel veranderd. Het is vandaag de dag bijvoorbeeld veel eenvoudiger om via Legal Intelligence aan de hand van enkele zoektermen jurisprudentie te achterhalen. Vroeger moest je dat handmatig opzoeken, waarmee je veel meer tijd kwijt was.”

Overigens zegt Eric te denken dat het vak van advocaat de komende jaren wel een verandering zal ondergaan als gevolg van de ontwikkelingen op het gebied van kunstmatige intelligentie (AI). “Ik verwacht dat met name de opkomst van bijvoorbeeld ChatGPT repercussies zal hebben voor het vak en de manier van werken, denk bijvoorbeeld aan het opstellen van processtukken.”

### ‘DE BRANCHE IS VERANDERD’

Eric vindt dat door de jaren heen de verzekeringsbranche meer veranderd is. Hij wijst met name op de rol van de makelaar. “In mijn begintijd vervulde de makelaar vooral de rol van ‘postbus’ tussen klant en verzekeraar, maar de werkzaamheden en verantwoordelijkheden zijn in de loop der tijd mede door de zorgplicht fors toegenomen.

Vandaag de dag zijn makelaars veel pro-actiever betrokken bij de gang van zaken, zowel in het acceptatietraject als bij de afwikkeling van een schadeclaim."

Hij vervolgt: "Daarnaast is de branche steeds meer *financial driven* geworden, zijn er door de jaren golfbewegingen geweest van 'harde' naar 'zachte' markten en omgekeerd, komen en gaan er partijen en hebben nieuwe risico's hun intrede gedaan en daarmee ook nieuwe verzekeringsmogelijkheden met zich gebracht. Zo zijn er nieuwe verzekeringsmarkten ontstaan voor cyberrisico's, en komen er dekkingen voor overstromingen en groot molest. En daarnaast is door klimatologische veranderingen de kans op natuurrampen sterk toegenomen, wat direct een impact heeft op zowel acceptatie als schadeafwikkeling."

Positief is Eric ook over de professionaliseringslag die de verzekeringsbranche de afgelopen decennia heeft doorgemaakt. "Vroeger werden zaken veel meer op basis van vertrouwen gedaan, aan de hand van informatie die de klant c.q. zijn makelaar verschaft. Daarmee is natuurlijk op zich niets mis, maar vandaag de dag zijn de afspraken en overeenkomsten veel beter gedocumenteerd. Ook aan kantzijde is men veel professioneler en risicobewuster geworden, mede door de komst van risk- en insurancemanagers bij bedrijven."

### MINDER VAKKENNIS

Daar staat volgens hem tegenover dat hij het idee heeft dat de ervaring – en daarmee het vakmanschap – bij makelaars en verzekeraars in het algemeen gesproken in de loop der jaren wat minder is geworden. "Naar mijn mening waren sluiters en acceptanten vroeger meer gepokt en gemazeld op hun vakgebied. Dat kwam mede doordat men voorheen veel langer hetzelfde werk deed, en zo meer kennis en ervaring kon opdoen. De huidige generatie brancheprofessionals wil eerder promotie maken en wisselt sneller van job. Dat is natuurlijk hun goed recht, maar daardoor maken zij minder 'vlieguren' en bouwen ze minder kennis op binnen hun vakgebied."

Een andere werktrend is dat mensen vaker willen thuiswerken. Hoewel het in coronatijd zeker zijn 'plussen' heeft aangetoond, zegt Eric daar persoonlijk geen voorstander van te zijn. "De onderlinge contacten en kruisbestuiving met collega's op kantoor, vormen naar mijn mening het cement van je bedrijf. Door veel thuis te werken wordt de band tussen werkgever en werknemer en de band tussen werknemers onderling



De huidige en toekomstige partners van VanNiekerkCieremans: vlnr: Emma Krikke, Eric van Niekerk, Tjitske Cieremans en Patrick van der Vorst.

minder, en brokkelt het in mijn ogen zo essentiële cement af. Als werkgever moet je echter wel met je tijd meegaan. Wij hebben onze medewerkers gevraagd als ze toch af en toe thuis zouden willen werken of ze dit dan op een vrijdag doen, omdat het dan minder druk op kantoor is."

### ONDERHOUD RELATIES

Heb je tot slot nog een goede raad aan branchegenoten? Eric moet er even over nadenken en noemt dan 'het onderhouden van goede relaties'. "De verzekeringsbranche is en blijft bij uitstek een vak van *people's business*. Zorg als verzekeraar voor een goed contact met makelaars en verzekerden. Makelaar: doe hetzelfde met je klant en met de verzekeraars met wie je samenwerkt. Blijf praten en ga de dialoog met elkaar aan."

Hij gaat nog een stapje verder. "De meeste geschillen doen zich niet voor bij acceptatie, maar wanneer zich onverhoopt een schade voordoet. Daarom zou het goed zijn om vóór het aangaan van een ingewikkeld verzekeringsprogramma met elkaar om tafel te gaan en goed te analyseren wat er allemaal zou kunnen gebeuren, om vervolgens de polis op die risico's af te stemmen. Verder raad ik eenieder aan om de polis eens goed door te lopen over wat er nu met bepaalde clausules en polisteksten bedoeld wordt. Ik heb meerdere keren voor opdrachtgevers de polisvoorwaarden 'doorgeakkerd' en ben daarin geregeld onduidelijke teksten en zelfs tegenstrijdige *wordings* tegengekomen. Als je die er vooraf uithaalt, voorkomt dat een hoop discussie en gedoe bij een schade." ■

(foto's: Mirjam Lems fotografie)

## Drukbezochte Pensioenparty Eric van Niekerk in het Sparta Kasteel

Ter gelegenheid van de pensionering van medeoprichter en partner Eric van Niekerk, organiseerde VanNiekerkCieremans Advocaten eind november een drukbezochte 'Pensioenparty' in de Ridderzaal van het Sparta Stadion. Daarbij waren vele relaties, (oud)kantoorgenoten, vrienden en familieleden aanwezig.

Eric greep de gelegenheid aan om de aanwezigen te bedanken voor hun komst en voor de 'steun, collegialiteit en vriendschap in de afgelopen 40 jaar'. Hij stond tevens stil bij het feit dat hij per 1 januari 2024 terugtreedt als partner bij VanNiekerkCieremans en dat per dezelfde datum Emma Krikke toetreedt als partner. Vanaf die datum zijn Tjitske Cieremans, Patrick van der Vorst en Emma Krikke de partners bij VanNiekerkCieremans.



Allianz Commercial zet belangrijkste D&O-risicotrends op een rijtje:

# Bestuurders en leidinggevenden van bedrijven kunnen voor steeds meer scenario's aansprakelijk worden gesteld

*Bestuurders en leidinggevenden van bedrijven kunnen voor steeds meer scenario's aansprakelijk worden gesteld. Inadequate reacties op economische druk, geopolitieke kwesties, het implementeren van innovatieve technologieën zoals GenAI, of uitdagingen op het gebied van milieu, maatschappij en governance (ESG) behoren tot de belangrijkste factoren die de kans vergroten dat een bedrijf en zijn Directors and Officers (D&Os) in 2024 voor de rechter worden gedaagd, volgens het D&O verzekeringsrapport van Allianz Commercial.*



*Het aantal insolventies neemt toe, de geopolitieke onzekerheid is aanzienlijk, het cyberrisico is hoog en ESG-claims zijn blijvend en vormen een uitdaging. D&O's moeten voorbereid zijn op deze tegenwind en een strategie hebben die zich kan aanpassen wanneer het bedrijf wordt geblokkeerd.*

“Kopers van D&O-verzekeringen van publieke en private bedrijven hebben geprofiteerd van gunstige premies en een bredere dekking tot 2023, geholpen door factoren zoals nieuwkomers op de markt en de stabiele trend in het aantal Amerikaanse *class actions* tegen effecten”, legt Vanessa Maxwell, *Global Head of Financial Lines* bij Allianz Commercial, uit.

“Er zijn echter nog steeds veel risico's voor D&O's en hun verzekeraars. De inflatie blijft doorbijten en beïnvloedt toekomstige claims door hogere schikkingswaarden - op het hoogste punt in 10 jaar - en hogere verdedigingskosten. De hogere kosten voor herfinanciering van schulden blijken een schok te zijn. Het aantal insolventies neemt

toe, de geopolitieke onzekerheid is aanzienlijk, het cyberrisico is hoog en ESG-claims zijn blijvend en vormen een uitdaging. D&O's moeten voorbereid zijn op deze tegenwind en een strategie hebben die zich kan aanpassen wanneer het bedrijf wordt geblokkeerd. Diversiteit in de bestuurskamer stelt bedrijven in staat om dergelijke problemen op verschillende manieren aan te pakken.”

## SOMBERE VOORUITZICHTEN OVERHEERSEN

Sinds de wereld de lockdown van de Covid-19 pandemie heeft opgeheven, heeft een nieuwe norm de dagelijkse uitdagingen voor bedrijven er niet eenvoudiger op gemaakt. De economische groei blijft wereldwijd teleurstellend. Volgens een analyse van Allianz zal het aantal bedrijfsinsolventies in 2024 naar verwachting met 10% stijgen. De inflatiedruk blijft en de herfinanciering van bestaande schulden na jaren van lage rente is voor velen een nieuwe test. D&O's zien nieuwe druk op het genereren van cash, en beslissingen over hoe bedrijven kapitaaluitgaven financieren en hun schuldprofiel beheren, worden door belanghebbenden kritischer bekeken, aldus het rapport.

## Kopers van D&O-verzekeringen van publieke en private bedrijven hebben geprofiteerd van gunstige premies en een bredere dekking

Daarnaast worden bedrijven en hun toeleveringsketens geconfronteerd met aanzienlijke geopolitieke risico's door de oorlog in Oekraïne, conflicten in het Midden-Oosten en aanhoudende spanningen over de hele wereld. Volgens analist Verisk Maplecroft was het politieke risico in 2023 het hoogste in vijf jaar, met ongeveer 100 landen met een hoog of extreem risico op burgerlijke onrust. Dit betekent dat er meer druk en toezicht is op bestuurders om ervoor te zorgen dat hun bedrijf voldoende is voorbereid om de impact van bedrijfsonderbrekingen in



gebieden met een hoger risico te weerstaan, naast het waarborgen van de veiligheid van hun werknemers.

### IEDEREEN HEEFT HET OVER GENAI

GenAI beschrijft algoritmen die worden gebruikt om complexe inhoud te creëren, waarbij menselijke activiteiten worden nagebootst. Er is steeds meer discussie over het gebruik ervan, omdat de uitgebreide mogelijkheden nu invloed hebben op de manier waarop bedrijven over hun bedrijfsprocessen denken. Volgens een wereldwijd onderzoek van McKinsey gebruikt een derde van de organisaties AI regelmatig in minstens één bedrijfsfunctie.

“Het potentieel van AI om concurrentievoordelen te creëren is opwindend, maar er zijn ook uitdagingen met betrekking tot de invoering ervan waar bedrijven rekening mee moeten houden, zoals bedreigingen voor de cyberveiligheid, een verhoogd regelgevingsrisico, onrealistische verwachtingen van investeerders over de mogelijkheden ervan, evenals het beheren van verkeerde informatie”, legt Hannah Tindal uit, *Regional Head of Commercial D&O* bij Allianz Commercial.

## Het nauwlettend volgen van de evolutie van AI moet een hoge prioriteit krijgen op de agenda van de raad van bestuur

Rechtszaken die onlangs zijn aangespannen tegen AI-bedrijven hebben al privacyrisico's en schendingen van het auteursrecht aan het licht gebracht. Deze zaken, evenals de hierboven genoemde uitdagingen, kunnen leiden tot effectenclaims, claims met betrekking tot intellectueel eigendom, claims met betrekking tot schending van fiduciaire plichten, claims met betrekking tot onjuiste voorstelling van zaken en rechtszaken tegen aandeelhouders en derivaten.

“Organisaties kunnen de risico's van GenAI-technologieën beperken door *best practices* op te zetten en agile methoden in te zetten om governance, compliance protocollen en juridische kaders actueel te houden en in staat te stellen zich aan te passen aan de technologie terwijl deze zich ontwikkelt”, zegt Tindal. “Het nauwlettend volgen van de evolutie van AI moet een hoge prioriteit krijgen op de agenda van de raad van bestuur.”

### ESG-CLAIMS VAN BEIDE KANTEN

Risico's op wettelijke maatregelen of rechtszaken als gevolg van ESG-gerelateerde kwesties zijn een andere grote zorg voor raden van bestuur, gedreven door toenemende rapportage- en openbaarmakingsvereisten rond dergelijke onderwerpen, die claims kunnen uitlokken in het geval van een inadequate reactie of niet-naleving. Het aantal landen dat ESG-rapportageverplichtingen invoert is de afgelopen jaren aanzienlijk toegenomen, waardoor bestuurders worden blootgesteld aan kosten om te reageren op onderzoeken, handhavingsacties en mogelijke boetes en straffen voor vermeende niet-openbaarmaking of onjuiste voorstelling van zaken.



Dergelijke eisen stellen bestuurders ook bloot aan claims van private partijen, niet alleen vanwege vermeende onjuiste voorstelling van zaken, maar ook vanwege ontevredenheid over wat de vereiste openbaarmakingen onthullen over de betrokkenheid van een bedrijf bij ESG-kwesties. Recente voorbeelden van claims omvatten beschuldigingen van het niet beheren van klimaatrisico's tot vermeende plichtsverzuim door te beleggen in slecht presterende fondsen die actief ESG-strategieën nastreefden.

“Niet elke belanghebbende heeft dezelfde kijk op een kwestie of dezelfde mening over welke acties bestuurders zouden moeten ondernemen”, zegt David Ackerman, *Head of Global Financial Lines Claims* bij Allianz Commercial. “In een wereld die politiek en sociaal steeds meer gepolariseerd raakt, creëert alleen al de noodzaak voor bestuurders om de impact van verschillende ESG-factoren op de bedrijfswaarde te evalueren en aan te pakken het risico dat er claims worden ingediend, door activistische aandeelhouders of andere gemotiveerde belanghebbenden, aan een van beide of aan beide kanten van een bepaalde kwestie.”

### GEVOLGEN VAN DE AMERIKAANSE BANKENCRIJS

Het rapport kijkt ook naar de gevolgen van de bankencrisis in de VS in maart 2023. Slechte praktijken en stijgende rentetarieven leidden ertoe dat verschillende banken werden ontbonden of overgenomen. Er volgden claims voor effectenfraude. Een interessant aspect van deze crisis was de rol van sociale media. De spaarders van een van de failliete banken, Silicon Valley, waren grotendeels startende tech- en gezondheidszorgbedrijven, waarin durfkapitalisten hadden geïnvesteerd. Toen spaarders geld begonnen op te nemen, adviseerden sommige durfkapitalisten hun klanten om hun tegoeden te verspreiden over andere banken. Dit advies kwam in de sociale media terecht en leidde tot een run op de bank, die kort daarna sloot. De kracht van sociale media om grote aantallen mensen op hetzelfde moment op dezelfde manier te laten handelen, betekent dat *bankruns* nu te snel kunnen gaan om te stoppen. Het rapport herinnert de D&O er ook aan hoe snel sociale media een crisis kunnen verergeren. ■

- Aanhoudende inflatie, herfinanciering en insolventiedruk, geopolitieke en ESG-kwesties zijn enkele van de tegenwinden waarop D&O's voorbereid moeten zijn
- GenAI-gerelateerde risico's kunnen leiden tot claims uit verschillende gebieden
- De D&O-verzekeringmarkt is nog steeds competitief, maar de impact van *class actions*, hogere verdedigingskosten, toezicht door de regelgevende instanties, een actieve balie van aanklagers en financiers van rechtszaken betekent dat het schadepotentieel hoog blijft.



**Ad Luykx (HDI Specialty) verlaat na bijna 42 jaar de verzekeringsbranche**

# Het mooie van het verzekeringsvak is dat je nooit bent uitgeleerd

*Ze zijn er nog: verzekeringsprofessionals die hun hele werkzame leven in de verzekeringsbranche hebben gewerkt. Nog unieker is het als dat bij één bedrijf is geweest. Ad Luykx is zo iemand. Na bijna 42 jaar werkzaam te zijn geweest bij HDI en rechtsvoorgangers heeft hij eind november tijdens twee bijeenkomsten officieel afscheid genomen van zijn collega's en brancheleden bij makelaars, schade-experts en collega-verzekeraars. En dat terwijl hij in zijn eerste weken nog dacht zijn werk 'in de verzekeringen' binnen hooguit een half jaar te zullen verruilen voor 'een échte baan'. Het kan verkeren. Vier decennia later raakt hij niet uitgepraat over 'het mooie en boeiende verzekeringsvak': "Je bent in deze branche nooit uitgeleerd."*



*Ad Luykx: "Ik zie het als mijn taak als verzekeraar om te blijven zoeken naar betaalbare verzekeringsmogelijkheden zodat de juwelier kan blijven ondernemen. Het is de kunst iets te creëren waar zowel de klant als de makelaar tevreden over zijn met behoud van winstgevendheid voor de verzekeraar."*

Zoals vele andere brancheprofessionals is ook Ad 'bij toeval' in de verzekeringsbranche terecht gekomen. Na zijn militaire diensttijd en een afgebroken rechtenstudie ging hij in de qua arbeidsmarkt lastige begin jaren 80 op zoek naar een baan. Hij solliciteerde onder meer op een vacature bij Bloemers Assuradeuren en werd 'tot zijn eigen verbazing' aangenomen door de toenmalige leiding: Dick de Boer en Dirk Bloemers. Hij werd vervolgens door de ervaren collega Dirk Jan Alberts ingewijd in de wereld van juweliersverzekeringen, een niche waarin hij de rest van zijn carrière werkzaam zou blijven. Aanvankelijk in verschillende acceptatie- en managementfuncties bij Bloemers en Nassau Verzekeringen, vervolgens bij HDI Global SE en de afgelopen ruim 3.5 jaar als *Manager* en *Product Owner Specie* bij HDI Global Specialty.

## VAN JUWELIERS TOT KUNSTGRASVELDEN

Hoewel hij zich al die jaren altijd met het verzekeren van juwelierszaken en andere bedrijven in dit segment heeft beziggehouden, is zijn werk-

gebied door de jaren heen sterk uitgebreid. "Omdat de juwelierssector voor verzekeraars mede door de schadegevoeligheid een kwetsbare branche was, werd het productenpalet in de loop der jaren uitgebreid met onder andere kunst (o.m. voor galerieën en kunstuitleen), kostbaarheden (waardevolle goederen) en – als vreemde eend in de bijt – kunstgrasvelden.

Op het laatstgenoemde segment na – waarbij vandalisme, beschadiging en weegerelateerde schades de boventoon voeren – vormen bij zijn werkzaamheden de diefstalgevoeligheid van de te verzekeren zaken de hoofdmoot. "Alles van waarde heeft nu eenmaal een aantrekkingskracht op het dievengilde. Sieraden zijn dat altijd geweest, maar er is ook een tijd geweest waarin bijzondere en destijds kostbare TV's en video- en audio-apparatuur 'hot' waren' terwijl de laatste tijd dat onder meer exclusieve horloges zijn."

Als je zo lang meeloopt als Ad Luykx, dan ben je als het ware 'een halve crimineel' geworden. "In de loop der jaren heb ik inmiddels zo'n beetje alle denkbare inbraak- en diefstalvormen de revue zien passeren. Het dievengilde zit niet stil en daarom moet je ook als verzekeringsbranche mee-evolueren met de nieuwe diefstal- en inbraaktrends. Een van mijn eerste schades betrof een juwelier die een waakhond als beveiliging gehad, maar die werd "onklaar" gemaakt met een stuk vlees, voorzien van gif, waarna de criminelen hun slag sloegen. Ik heb ook een inbraak meegemaakt waarbij de inbrekers zich via de kruipruimte van een naast gelegen bakkerswinkel toegang verschaften tot het pand van de juwelier en er met veel sieraden als buit vertrokken."

## PREVENTIE

Juweliers zijn door de jaren heen altijd het doelwit geweest van het dievengilde, met soms wat uitschieters. Zoals in 2003/2004 toen er maar liefst 170 ramkraken en 70 overvallen werden geregistreerd. En dat op een beroepsgroep van zo'n 1.500 winkeliers. Ad zegt het als zijn taak als verzekeraar te zien om te blijven zoeken naar betaalbare verzekeringsmogelijkheden zodat de juwelier kan blijven ondernemen. "Het is de kunst iets te creëren waar zowel klant als makelaar tevreden over zijn met behoud van winstgevendheid voor de verzekeraar."

Preventie en riskmanagement spelen daarbij volgens hem een grote rol. "Daar hebben we samen met makelaar en klant altijd veel tijd

## Als je zo lang meeloopt in de juweliersbranche ben je als het ware ‘een halve crimineel’ geworden

en aandacht aan besteed en overleg over gevoerd. Dat heeft onder meer geresulteerd in schadevoorkomende maatregelen als camera's, palen voor de ingang tegen ramkraken, bouwkundige maatregelen, 'breekvrije' ruiten en vitrines, een stringenter entreebeleid (aanbellen bij gesloten deur) en/of mistinstallaties", aldus HDI's Specie-specialist, die daaraan toevoegt dat preventieve maatregelen natuurlijk wel praktisch toepasbaar moeten zijn. "Je kunt een muur voor de ingang plaatsen waardoor er weliswaar geen crimineel meer naar binnen kan maar ook geen enkele klant."

Hoewel Ad in de afgelopen ruim 40 jaar zowat alle mogelijke schade-oorzaken heeft zien passeren in zijn werkgebieden, wordt ook hij soms nog weleens verrast. "Ik heb ooit een schade gehad van een ton door dat om onverklaarbare redenen het plafond naar beneden kwam en veel schade toebracht aan de hieronder uitgestalde juwelen en andere sieraden. Ik had zo'n schade nog niet eerder meegemaakt en had vooraf dan ook geen moment stil gestaan bij deze mogelijke schadeoorzaak. Het geeft andermaal aan dat je in dit vak nooit bent uitgeleerd maar geregeld iets nieuws kan tegenkomen."

### MOOIE EN MINDER MOOIE ERVARINGEN

Veertig jaar in de verzekeringen, hoe kijk je terug? Zijn antwoord: "Er is in al die jaren veel gebeurd. Ik heb mooie en minder mooie dingen meegemaakt. Overigens is naar mijn mening in 40 jaar ons vak in de kern niet of nauwelijks veranderd. Het werken is niet beter of slechter geworden maar wel anders, zeker door ontwikkelingen op IT-gebied en veranderingen in de administratieve ondersteuning."

Hij vindt wel dat het vroeger 'leuker en gezelliger' was. "Na het zaken doen op de beurs ging je geregeld nog met elkaar napraten onder het genot van een drankje. Laat ik zo zeggen, ik ben er niet rouwig om dat ik die tijd nog heb mee mogen maken", zegt hij met een knipoog. "Het is vandaag de dag allemaal wat zakelijker, strakker, formeler en meer *data driven* geworden. Waar ik ook wat moeite mee heb, is dat marktpartijen na een slecht jaar meteen in paniek raken en direct maatregelen nemen qua premies en voorwaarden. Of dat men na één goed jaar het acceptatiebeleid meteen gaat versoepelen. Ik ben meer voorstander van een consistentere lange termijnbeleid."

### COMPLIMENTEN VAN KLANTEN

Welke gebeurtenissen zijn je in al die jaren het meest bijgebleven? "Ik heb heel veel dingen meegemaakt en mooie zaken gedaan, waaronder tal van bijzondere, ingrijpende inbraak- en diefstalclaims", antwoordt hij. "Ik kan ze echter niet benoemen, omdat voor insiders dan meteen bekend is om welke klanten het gaat. Met plezier en voldoening kijk ik



*"Waar ik moeite mee heb, is dat marktpartijen na een slecht jaar meteen in paniek raken en direct maatregelen nemen qua premies en voorwaarden. Of dat men na één goed jaar het acceptatiebeleid meteen gaat versoepelen. Ik ben meer voorstander van een consistentere langetermijnbeleid."*

ook terug op de periode waarin ik mijn Deense collega's heb kunnen helpen met de opzet van een speciale juweliersafdeling. Wat ik daarnaast altijd als bijzonder leuk heb ervaren is het delen van kennis en ervaringen met collega's, makelaars en klanten. Daar wordt uiteindelijk iedereen beter van", benadrukt Ad, die als het allermooiste noemt "wanneer tevreden klanten je na een schade opbellen om je te bedanken voor de schadeafwikkeling, ook al heb je die niet bovenmatig afgehandeld maar geheel volgens de polisvoorwaarden. Dat is het grootste compliment die je kunt krijgen."

**Het is vandaag de dag  
allemaal wat zakelijker,  
strakker, formeler en meer  
data driven geworden.  
Vroeger was het wel leuker  
en gezelliger**

Volgens de vertrekkende Specie-specialist ziet de toekomst van de verzekeringsbranche er op zich goed uit. "De wereld om ons heen verandert en daarmee ook de bedrijfstak waarin we werken. Die ziet

er over vijf tot tien jaar weer anders uit dan nu. Zoals de huidige tijd verschilt van die van een decennium geleden. Dat vraagt van eenieder – makelaars, verzekeraars en schade-experts – mee te gaan met die ontwikkelingen, zoals bijvoorbeeld nu op het gebied van AI. Cruciaal is dat we met z'n allen de benodigde vakkennis op niveau weten te houden. Daar maak ik me voor de gehele branche eerlijk gezegd best wel enige zorgen over”, aldus Ad, die daar wel meteen aan toevoegt blij te zijn met zijn opvolging bij de afdeling Specie. In het team onder leiding van productowner Tess Holtslag en *underwriters* Yvonne Pape, Margreet Hooijmeijer en Koen van Duin zit het wat vakkennis en kwaliteit wel goed en ik heb dan ook het volste vertrouwen in hun kwaliteiten en in een verdere succesvolle ontwikkeling van deze niche.”

Tot slot, wat zijn in jouw ogen de voorwaarden voor succes? Ad hoeft daarover geen seconde na te denken. “Kennis moet altijd op '1' staan. Dat is een garantie voor kwaliteit. Daarnaast is betrouwbaarheid een absolute voorwaarde. Zo ook het besef dat je zaken doet die voor alle betrokken partijen van belang zijn en je elkaar dus nodig hebt om tot goede oplossingen te komen waarin een ieder zich kan vinden. Werk daarnaast aan langetermijnrelaties, zowel met makelaars als met eindklanten. Maar leer ook soms nee te zeggen. Dat is nu eenmaal een onderdeel van het consequent zijn.” ■



Ad Luyckx tijdens zijn afscheidsreceptie in gesprek met Managing Director Faisal Setoe: “Het allermooiste is wanneer tevreden klanten je na een schade opbellen om je te bedanken voor de schadeafwikkeling, ook al heb je die niet bovenmatig afgehandeld maar geheel volgens de polisvoorwaarden. Dat is het grootste compliment die je kunt krijgen.”

## Tess Holtslag volgt bij HDI Global Specialty Ad Luykx op als Product Owner Specie & Entertainment

Per 1 december jl. is Tess Holtslag Ad Luykx opgevolgd als Product Owner Specie & Entertainment. Zij werkt sinds eind november 2021 bij HDI Global Specialty, aanvankelijk als *Senior Underwriter Contingency*.

Inmiddels is zij bijna negen jaar actief in de verzekeringsbranche, aanvankelijk ruim twee jaar als (junior) schadebehandelaar bij Delta Lloyd en daarna ruim 4,5 jaar bij Nationale-Nederlanden als (Senior) *Underwriter Marine Co-Insurance*.

Sinds 1 oktober zijn bij HDI Global Specialty de Specie & Entertainment-producten samengevoegd in een vernieuwd team. Het gaat om de verzekeringen van juweliers, diamantairs, kunstgrasvelden/padelbanen, kunst, tentoonstellingen, kostbaarheden, evenementen, producties en 'hole in one'.



## MAINPLUS SCHADEHERSTEL

De effectieve partner in  
natura schadeherstel  
voor inboedel en opstal.





Maurits van den Heuvel en Rob Stout (CPI):

# Digitale Operationele Veerkrachtwet (DORA), een nieuwe vorm van digitale veiligheid

*In het tijdperk van digitalisering en technologie staat de veerkracht van digitale infrastructuren centraal. De Europese Unie (EU) heeft de groeiende noodzaak erkend om een uitgebreid kader te creëren dat de ononderbroken werking van vitale digitale systemen waarborgt. Als reactie op deze behoefte is de Digitale Operationele Veerkrachtwet (Digital Operational Resilience Act, oftewel DORA) ontwikkeld als een cruciale wetgeving. De specialisten van CPI Risk, Finance & Governance zien in de dagelijkse praktijk de issues die bedrijven hebben met het invoeren van cq. compliant worden aan DORA. In onderstaand artikel gaan de beide partners Maurits van den Heuvel en Rob Stout in op de achtergrond en ontwikkelingen die hebben geleid tot de invoering van DORA, de inhoud van de wet, status van de wet, technische standaarden en termijnen. Tevens geven ze een overzicht van de belangrijkste implicaties van de wet.*

DORA is in essentie ontworpen om de operationele veerkracht van digitale dienstverleners te versterken, waaronder Cloud services, online marktplaatsen en financiële kerninfrastructuureenheden. De financiële kerninfrastructuur (FKI) is een groep van financiële instellingen en marktinfrastructuren die van essentieel belang zijn voor het Nederlandse betalings- en effectenverkeer. Te denken valt aan aanbieders van en deelnemers aan beurs- en handelsplatformen, *clearing* en *settlement* systemen. Of een instelling tot de FKI behoort wordt in Nederland vastgesteld door De Nederlandse Bank op basis van criteria, na afstemming met de AFM en het Ministerie van Financiën. De DORA wet belooft de manier waarop organisaties en dienstverleners hun digitale operaties beheren en beschermen te herdefiniëren.

## REDENEN KOMST DORA

Ontwikkelingen die hebben geleid tot DORA

- **Toenemende Cyberdreigingen:** De stijging van cyberaanvallen, variërend van ransomware-incidenten tot grootschalige datalekken, benadrukt de urgentie van het versterken van cybersecurity-maatregelen. DORA heeft tot doel een uniforme aanpak van cybersecurity en incidentrapportage vast te stellen, waarbij samenwerking tussen relevante belanghebbenden wordt bevorderd.
- **Groeiende Digitale Verwevenheid:** De onderlinge verwevenheid van digitale systemen over landsgrenzen is enorm toegenomen. Dit heeft de noodzaak vergroot om tot een gecoördineerde inspanning te komen om de veerkracht van de financiële sector te waarborgen. DORA erkent de grensoverschrijdende aard van digitale diensten en benadrukt het belang van samenwerking tussen EU-lidstaten.
- **Realisatie na de pandemie:** De COVID-19-pandemie heeft kwetsbaarheden in digitale infrastructuur blootgelegd. Van thuiswerken tot remote doktersadvies, de afhankelijkheid van digitale diensten nam toe tijdens de crisis, waardoor veerkracht een cruciale zorg werd. De bepalingen van DORA streven ernaar deze kwetsbaarheden aan te pakken en voor te bereiden op toekomstige uitdagingen.
- **Harmonisatie van Regelgeving:** DORA streeft naar harmonisatie binnen de EU van verschillende bestaande voorschriften en richt-



Maurits van den Heuvel

lijnen met betrekking tot digitale diensten, waardoor een eenduidig kader voor operationele veerkracht wordt gecreëerd. Deze vereenvoudiging en consolidatie van regels moet de nalevingslast verminderen.

## INHOUD VAN DE WET

De DORA wet is opgebouwd uit 5 belangrijke pijlers die ieder in een hoofdstuk zijn uitgeschreven:





Rob Stout

1. **ICT Risicomanagement:** Door middel van het risicomanagement proces houdt het management van de organisatie overzicht op ICT-risico's en worden risico's gemonitord en opgevolgd.
2. **Incident management:** Om de robuustheid van de gehele financiële sector te verhogen zijn er aanvullende eisen gesteld ten aanzien van het melden van incidenten met (potentieel) hoge impact. Organisaties moeten deze incidenten melden bij de nationale toezichhouder.
3. **Risicobeheer van derde aanbieders:** Vanwege langere ICT-ketens en de afhankelijkheid van deze leveranciers, zijn de eisen ten aanzien van derde aanbieders uitgebreid.
4. **Testen van veerkracht:** De Europese Commissie heeft eisen gesteld met betrekking tot continue testen van ICT-systemen en de aard van de uit te voeren testen. Organisaties moeten op basis van een gevarieerd palet van testen kunnen vaststellen dat hun kritische processen resiliënt zijn.
5. **Informatie-uitwisseling:** De wet bevat een aanmoediging om meer informatie te delen tussen organisaties om zodoende de reactiesnelheid van organisaties en kennis te vergroten. Dit is geen verplichting maar optioneel.

Los van deze indeling van vijf belangrijkste hoofdstukken zijn er een aantal essentiële elementen die extra benadrukt worden in deze wet. Laten we dieper ingaan op de essentiële elementen van de wet:

- **Risicobeheer:** legt een sterke nadruk op risicobeheer. Digitale

dienstverleners zijn verplicht risico's te identificeren, te beoordelen en te beheersen die van invloed kunnen zijn op hun diensten. Bestuurders worden geacht actief betrokken te zijn bij risicobeheer. De wet beoogt de voorbereiding op onvoorziene gebeurtenissen te verbeteren.

- **Incidentrapportage:** Een belangrijk aspect van DORA is de verplichting voor digitale dienstverleners om aanzienlijke incidenten te melden aan bevoegde autoriteiten en getroffen klanten. Transparantie in rapportage is essentieel voor het beheer van risico's en een tijdige respons op verstoringen.
- **Grensoverschrijdende Samenwerking:** DORA erkent de onderlinge verbondenheid van digitale diensten en bevordert samenwerking tussen EU-lidstaten en relevante autoriteiten om grensoverschrijdende incidenten effectief aan te pakken.
- **Derden Dienstverleners:** De wet breidt haar toepassingsgebied uit naar derden dienstverleners die de kernactiviteiten van digitale dienstverleners ondersteunen. Van deze derden wordt verwacht dat zij aan bepaalde veerkrachteisen voldoen.
- **Testen en Evaluatie:** De wet schrijft regelmatige tests en evaluaties voor van de systemen van digitale dienstverleners om hun veerkracht te waarborgen. Deze tests kunnen verschillende ongunstige scenario's simuleren om de capaciteit van een entiteit om verstoringen te doorstaan te beoordelen. Testen heeft niet alleen betrekking op het uitvoeren van periodieke pen tests. Achterliggend doel is dat een organisatie een betrouwbaar beeld heeft van de veerkracht van haar digitale infrastructuur door middel van het analyseren van de (resultaten van de) verschillende testen. Hierbij kan men denken aan, onder andere, de volgende testen:
  - o Pen testing;
  - o Uitwijktesten; o Functionele testen na oplevering van nieuwe software;
  - o Performance testen.
- **Boetes voor Niet-Naleving:** DORA kan diverse sancties opleggen voor het niet nakomen van haar bepalingen, waaronder 1) boetes, 2) eisen om bepaalde gedragingen te stoppen en/of 3) publicatie van de aard van de overtreding en de identiteit van de organisatie of bestuurder. Deze sancties hebben tot doel de naleving van de wet te bevorderen.

Sancties die opgelegd kunnen worden, kunnen gebaseerd zijn op:

- 1) De materialiteit, de ernst en de duur van de inbreuk
- 2) De mate van verantwoordelijkheid van de voor de inbreuk verantwoordelijke natuurlijke of rechtspersoon;
- 3) De financiële draagkracht van de verantwoordelijke natuurlijke of rechtspersoon;
- 4) De omvang van de door de verantwoordelijke natuurlijke of rechtspersoon behaalde winsten of vermeden verliezen, voor zover deze kunnen worden bepaald;
- 5) De verliezen voor derde partijen ten gevolge van de inbreuk, voor zover deze kunnen worden vastgesteld;
- 6) De mate van medewerking van de verantwoordelijke natuurlijke of rechtspersoon met de bevoegde autoriteit, onverminderd de noodzaak om de terugbetaling van de door die persoon behaalde winsten of vermeden verliezen te garanderen;
- 7) Eerdere inbreuken van de verantwoordelijke natuurlijke of rechtspersoon

- **Gecoördineerde Respons op Incidenten:** DORA definieert een raamwerk voor een gecoördineerde respons op incidenten, waarbij wordt gezorgd dat getroffen partijen samenwerken om de impact van verstoringen te minimaliseren.
- **Toezicht en Controle:** Bevoegde autoriteiten in elke EU-lidstaat zullen verantwoordelijk zijn voor het toezicht en de controle op de naleving van DORA's bepalingen. Deze gedecentraliseerde aanpak beoogt een effectieve uitvoering te waarborgen.
- **Tijdige Melding aan het Publiek:** DORA vereist dat digitale dienstverleners het publiek tijdig informeren over incidenten die een aanzienlijke impact hebben op hun diensten. Deze transparantie stelt consumenten in staat geïnformeerde beslissingen te nemen.
- **Voortdurende Verbetering:** DORA moedigt voortdurende verbetering aan op het gebied van operationele veerkracht, waarbij wordt erkend dat het digitale landschap voortdurend evolueert en nieuwe bedreigingen kunnen ontstaan.

In aanvulling op de DORA wet worden er momenteel diverse RTS-en (Regulatory Technical Standards) en ITS-en (Implementing Technical Standards) ontwikkeld. RTS-en worden nu ontwikkeld met betrekking tot:

- ICT-risicomanagement raamwerk en een vereenvoudigd ICT-risicomanagement raamwerk;
- Criteria voor de classificatie van ICT gerelateerde incidenten;
- Het specificeren van het beleid met betrekking tot ICT-dienstverlening door derde partijen.

Een ITS wordt momenteel ontwikkeld die definieert hoe een register moet worden ingericht voor het bijhouden van contractuele regelingen over het gebruik van ICT-diensten van externe ICT-dienstverleners. Later in 2024 zullen nog een aantal RTS-en, ITS-en en richtlijnen gepubliceerd worden.

**Tijdslijnen:** DORA is gepubliceerd op 27 december 2022 en werd van kracht op 16 januari 2023. Op 17 januari 2025 is de DORA wet van toepassing op alle organisaties in de sector.

## RELATIE MET ANDERE WETTEN EN RAAMWERKEN

De DORA wet is geen op zichzelf staande wet. De beheersmaatregelen waar DORA betrekking op heeft zijn ook in meer of mindere mate terug te vinden in andere raamwerken of regelgeving op het gebied van Risk Management en/of Informatiebeveiliging.

ISO27001, DNB Good Practice, NEN7510 (raamwerken), NIS, NIS2 en CER (wetten), ze hebben heel veel overlap. Afhankelijk van de sector waarin uw organisatie werkzaam is zal een specifiek raamwerk gangbaar zijn. DNB Good Practice voor Informatiebeveiliging is, net als DORA, van toepassing op de financiële sector, waarbij bijvoorbeeld het NEN7510 raamwerk wordt toegepast in de zorg.

Het is zeer waarschijnlijk dat veel organisaties al gedeeltelijk compliant zijn met DORA wanneer u één of meerdere van de genoemde regelgevingen en/of raamwerken in uw organisatie hanteert.

## AANBEVELINGEN

Voor zowel organisaties als individuen is het essentieel om op de hoogte te blijven van de implicaties van de Digitale Operationele Veerkracht-



wet (DORA). Digitale dienstverleners moeten de nodige maatregelen treffen om te voldoen aan de eisen van DORA, waaronder risicobeheer, incidentrapportage en het naleven van veerkrachteisen. Individuen moeten bewust zijn van de transparantie en rapportagevereisten die DORA met zich meebrengt, en ze moeten kritisch nadenken over de digitale dienstverleners waarmee ze in zee gaan.

Deze wet is een belangrijke stap in de richting van een meer veerkrachtige digitale toekomst, waarbij de nadruk wordt gelegd op cybersecurity en de bescherming van digitale diensten. Het is in het belang van ons allen om deze ontwikkelingen te volgen en te zorgen voor een veiliger digitale omgeving voor iedereen. Samen kunnen we bouwen aan een sterke digitale samenleving die bestand is tegen de uitdagingen van de moderne tijd.

Voor wie nog niet gestart is met een inventarisatie is het nu het moment om hier een begin mee te maken. Afhankelijk van het volwassenheidsniveau van uw organisatie ten aanzien van Risk Management en Cybersecurity heeft u meer of minder te doen. Gemiddeld genomen heeft een organisatie minimaal 1 jaar nodig om alle beheerdoelstellingen te bereiken.

Een aanpak die wij als CPI hanteren en reeds bij diverse klanten toepassen ziet er als volgt uit:

1. Gap-analyse van het huidige raamwerk voor ICT-risicobeheer
  - a. DORA-vereisten versus geïmplementeerde beheersmaatregelen
2. Projectplan a. Ontwerp & Implementatie b. Update van beheersmaatregelen/definiëren van nieuwe beheersmaatregelen
3. Opstellen van onderliggende documentatie, procedures, etc.
4. Testen
  - a. 'Sample-of-1' b. 'Dry-runs'
5. Overgang en 'go live'
  - a. Overdracht aan de staande organisatie ■

CPI helpt inmiddels diverse organisaties met het compliant worden met de DORA wetgeving: [www.meetcpi.com](http://www.meetcpi.com).

# Duurzaam Schadeherstel op weg naar gemeengoed

*Duurzaam schadeherstel wordt meer en meer gemeengoed. Dat werd wel duidelijk tijdens het evenement 'Duurzaam Schadeherstel – The Next Steps' op 12 december jl. The Next Steps is een marktbreed evenement, geïnitieerd door CED en mede georganiseerd door het NIVRE, het Verbond van Verzekeraars en Schoonmakend Nederland. Dat duurzaam schadeherstel eind 2024 de gangbare praktijk gaat worden, daar moet de gehele keten aan geloven.*



*Van links naar rechts: Klaas Brand (voorzitter NIVRE), Marlies van der Meulen-Sahni (bestuurslid Schoonmakend Nederland), Karin Korstanje (directeur CED), en Geerke Feiter-van Heuvelen (directeur Verbond).*

Het Verbond van Verzekeraars, het Nederlands Instituut van Register Experts (NIVRE) en Schoonmakend Nederland hebben samen de ambitie uitgesproken dat duurzaam schadeherstel eind 2024 de gangbare praktijk zal zijn door ondertekening van het Manifest Duurzaam Schadeherstel. Het verwezenlijken van deze ambitie vereist echter actieve betrokkenheid van alle ketenpartners die gezamenlijk snel stappen moeten zetten, wetende dat 2024 zomaar voorbij is.

Tijdens het evenement werden NIVRE-voorzitter Klaas Brand, directeur van het Verbond van Verzekeraars Geerke Feiter-van Heuvelen en Marlies van der Meulen-Sahni, bestuurslid van Schoonmakend Nederland door dagvoorzitter Najim Kallis ondervraagd over hun visie op duurzaam schadeherstel. Na de vragenronde aan de vertegenwoordigers van de drie ketenpartners waren de bezoekers aan de beurt. Er volgden namelijk tal van vragen via 'Kahoot'

## WAT IS DE POSITIE VAN HET NIVRE RONDOM DUURZAAM SCHADEHERSTEL

Klaas Brand: "Schade-experts vervullen een verbindende rol. Bij schade dienen zij op de regisseursstoel te zitten, omdat zij worden ingeschakeld om de aard, toedracht en omvang van schade vast te stellen. Hierdoor zijn zij goed op de hoogte van wat hersteld of vervangen

moet worden. Daarnaast zijn zij degenen die kunnen aangeven hoe dit zou moeten gebeuren en waarom. Dit is de richting waar we naartoe willen bewegen."

Hij vervolgt: "Wanneer er specifiek wordt gevraagd naar de rol van het NIVRE in dit geheel, streven we ernaar de ingeschreven schade-experts te informeren over de positie van onze koepelorganisatie in dit verhaal. We willen ze duidelijk maken wat dit betekent voor hun rol als regisseur, met name gericht op het verankeren van duurzaamheidsprincipes in het bewustzijn van alle betrokkenen. Als koepelorganisatie hebben we ook de taak om normen vast te stellen waaraan de ingeschreven NIVRE-Register-Experts moeten voldoen. Dit houdt in dat alle experts richtlijnen van ons zullen ontvangen om die ambitie te kunnen verwezenlijken."

Hoewel sommige expertisebureaus zichzelf mogelijk nog te veel als concurrenten zien, overstijgt de positie van het NIVRE volgens hem het concurrentieverhaal. "Daarom nemen we deel aan werkgroepen die een gemeenschappelijk verantwoordelijkheidsgevoel in de hele keten bevorderen. De resultaten van deze inspanningen moeten zich uiteindelijk over de hele markt verspreiden. We hopen dan ook dat bureaus samen zullen werken door het delen van *best practices*." ●