

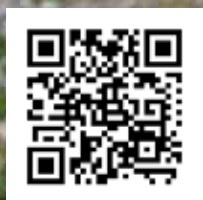
NARIMAGAZINE

april 2012

netwerken | informeren | inspireren

2012:
Einde van de wereld of
een nieuw begin?

Bas van Werven:
'Er wacht ons
een *rough ride*'



NARIM CONGRES 2012:
What's Next?

NARIM
Nederlandse Associatie van
Risk en Insurance Managers

Inhoud

- 3** What's Next? That's Next!
- 4** Over autootjes, ruige ritten en toekomstige en persoonlijke risico's
- 6** 'Kennis is de werkelijke "asset" van ons concern'
- 8** Raamwerk voor beheersing operationele risico's
- 10** Ladies@Risk: What's Next? Actief ouder worden
- 11** NARIM Congres 2012
- 12** 2012: einde van de wereld of een nieuw begin?
- 14** Innovatie in verzekeringen niet eenvoudig, wel noodzakelijk
- 16** Sponsoren NARIM Congres 2012



Colofon | Tekst en productie
Rijken & Jaarsma,
Nieuwerkerk a/d IJssel

Vormgeving
Met Opzet,
Rotterdam

Redactie NARIM
Postbus 65707
2506 EA Den Haag

(070) 345 74 26
info@narim.com
www.narim.com

What's Next? That's Next!

Voor zover u het nog niet weet: op donderdag 7 en vrijdag 8 juni is ons NARIM Congres. We verwachten zeker 300 gasten in Den Haag. Het congres staat ditmaal in het teken van ons jaarthema 'What's Next?'. Technologische veranderingen, de toenemende risico's zoals cybercrime en hacking, de economische crisis, BCM en de risico's van imago- en reputatieschade: deze vraagstukken zijn actueel. Naast de immer voortdurende roep om transparantie en de klant die in de wereld van verzekeraars nu echt centraal moet komen te staan. Veranderen is onvermijdelijk en NARIM gaat mee met de tijd.

What's Next: die vraag hebben we onszelf ook voorgelegd ten aanzien van de vorm en inhoud van het NARIM Congres. We willen verdieping geven aan ons jaarthema. Dit jaar geen workshops, maar gezamenlijke opdrachten in originele interactieve sessies. U gaat er nog meer over horen.



Daarnaast wil ik u alvast attenderen op een ander aansprekend evenement: het FERMA Congres dat eind september/begin oktober 2013 voor de eerste maal in Nederland wordt gehouden, in ons mooie Maastricht. Iets waarop we best trots op mogen zijn. Nederland is altijd sterk vertegenwoordigd op het FERMA Congres en natuurlijk verwachten we volgend jaar in Maastricht weer een flinke Nederlandse opkomst.

Van NARIM als Nederlandse koepelorganisatie wordt ook in organisatorisch opzicht een extra inbreng verwacht. Mede gezien de locatie hebben wij gemeend ook onze Belgische en Luxemburgse zusterorganisaties te benaderen om het congres een Benelux-tintje te geven. Namens NARIM is ons bestuurslid Tjerk van Dijk vertegenwoordigd in het Scientific Committee waarin veel zaken worden voorbereid. De gesprekken met onze collega's van BELRIM zijn tot dusver erg positief en vormen wellicht een goed startpunt om te onderzoeken waar we met elkaar zouden kunnen samenwerken.

Om nog even bij FERMA te blijven: alle NARIM-leden worden benaderd om deel te nemen aan de FERMA Risk Management Benchmarking Survey. Uit eigen ervaring kan ik melden dat dit onderzoek een goed beeld geeft waar je staat. Deze benchmark is goed te gebruiken in gesprekken met bestuurders van je organisatie. Bovendien kan iedereen die aan het onderzoek meedoet gratis naar het FERMA Risk Management Seminar 2012 op 22 en 23 oktober in Versailles, waar de uitkomsten worden gepresenteerd.

Ter afronding terug naar het thema What's Next? Ik vind dat herstel van vertrouwen van verzekeraars hét thema moet zijn en verbeteren van de reputatie van de sector in zijn geheel. Dat kan alleen door transparantie als randvoorwaarde te stellen, transparant te zijn en transparantie na te leven. Echter dit vereist wel een andere mentaliteit en bijpassend gedrag. Terug naar het vakmanschap, specialisatie en de core business. Geen klanttevredenheid, maar klantgedrevenheid, diversiteit, innovatie en creativiteit. Op het congres zal ik er meer over zeggen. Kom daarom op 7 en 8 juni naar Den Haag om over 'What's Next' met elkaar van gedachten te wisselen.

Ellen Rekker
voorzitter NARIM

Dagvoorzitter Bas van Werven

Over autootjes, ruige ritten en toekomstige en persoonlijke risico's

What's Next? luidt het thema van de veertiende editie van het NARIM Congres. Bas van Werven, bekend van BNR Nieuwsradio en actualiteitenrubriek Een Vandaag én dagvoorzitter tijdens het congres, noemt het een fantastisch gekozen en zeer actueel thema. 'Wat krijgen we nog over ons heen? Mijn advies: stoelriemen vast! Er staat ons nog een *rough ride* te wachten. Een rit waarin de rol van Risk Managers steeds urgenter wordt.'



Na zijn rechtenstudie maakte Bas van Werven snel carrière in het intellectueel eigendomsrecht. Hij werkte op een kantoor van naam en faam, had een prachtige BMW van de zaak tot zijn beschikking, ontving maandelijks een vergoeding om zich netjes te presenteren en stond zelfs op het punt te promoveren tot adjunct-directeur. 'Juist op dat moment werd mij gevraagd aan de slag te gaan bij een nieuw radiostation, BNR Nieuwsradio,' vertelt Van Werven. Aangezien het slechts een programma op de zaterdag betrof, besloot Van Werven op het aanbod in te gaan. Echter, al na een half jaar kreeg hij een vaste job aangeboden bij het radiostation. Een aanbod dat hem als muziek in de oren klonk. 'Het impliceerde echter wel dat ik mijn comfort zone moest verlaten. Een stap die je niet een-twee-drie maakt. Mijn vrouw was hoogzwanger, we hadden net een huis gekocht...'

Adviezen in de wind

Toch was het zijn vrouw die hem het beslissende zetje gaf. 'Ze zei: dit moet je doen. Risico of niet, daar word je heel gelukkig van.' Die opmerking was voor Van Werven voldoende om alle andere goedbedoelde adviezen van mensen in zijn directe omgeving in de wind te slaan. Een keus waar hij tot op de dag van vandaag geen seconde spijt van heeft gehad. 'Wanneer je voor jezelf het gevoel hebt dat je een risico aankan, moet je het risico nemen en je kans pakken. Achteraf gezien had ik het vak van jurist bovendien niet veel langer volgehouden. Het was allemaal prachtig hoor, maar het werd wel erg voorspelbaar allemaal...'

Stoppen op hoogtepunt

Bij het radiostation groeide Van Werven uit tot 'dé stem van BNR'. In 2007 en 2009 werd hij samen met Giel Beelen en

'Zij moesten de keus voor mij, een nogal gevulde en bekakte jurist, immers wel verkopen.'

Edwin Evers genomineerd als beste presentator tijdens de jaarlijkse uitreiking van de Marconi Awards. In 2008 won hij de Marconi Award voor het beste radioprogramma. Onder andere deze aandacht leverde hem in 2010 de main seat op bij het TROS programma Een Vandaag, met dagelijks ruim één miljoen kijkers het best bekeken actualiteitenprogramma op televisie. 'Ik was inmiddels 46 en had jarenlang met veel plezier bij BNR gewerkt. Het leek me echter wel een goed plan daar op mijn hoogtepunt te stoppen. Ik ging bovendien iets anders leuks doen. Ik leerde televisie maken met alle bijkomende visuele aspecten... En natuurlijk nam ik daarmee opnieuw een risico. Ik vond het echter een *estimated risk*.'

Een gevulde en bekakte jurist

'De TROS nam een veel groter risico,' vervolgt Van Werven. 'Zij hadden ook een vent uit de bestaande mand van televisiegezichten kunnen kiezen. Jaap Jongbloed kwam echter met de suggestie mij eens uit te nodigen. Dat noem ik out-of-the-box denken, risico nemen. Zij moesten de keus voor mij, een nogal gevulde en bekakte jurist, immers wel verkopen. Bovendien, zou die gevulde bekakte jurist

wel aankomen bij het publiek van Een Vandaag? Radio is tenslotte heel andere koek dan televisie...'

'Lekker over autootjes praten'

Naast Een Vandaag is Van Werven overigens ook nog iedere zaterdag te beluisteren op de radio. Samen met zijn oude maat van BNR, Carlo Brantsen, presenteert hij op Radio 1 de TROS Autoshow. Dikke pret, noemt Van Werven het. Een half uur per week 'lekker over autootjes praten', zijn grote liefde. Van Werven typeert het als 'een dappere keus van de zendercoördinator van Radio 1'. 'Het is tenslotte een nieuwszender... Komen Carlo en ik aanzetten met een satirisch autoprogramma. Een beetje dollen en lachen en rondrijden in gekke autootjes. Je moet het maar durven als eindverantwoordelijke van een nieuwszender...'

Rough Ride

Tussen zijn radio- en televisiewerk door presenteert Van Werven al vele jaren als discussieleider en moderator nationale en internationale events. De hoofdmoot van zijn klanten behoort tot de top van het financiële bedrijfsleven, de ICT, nieuwe media en de automotieve sector. Toen hem werd gevraagd op te treden als dagvoorzitter tijdens het NARIM Congres hoefde hij daar niet lang over na te denken. 'Risk Management is een heel specifiek vakgebied waarin ontzettend veel gebeurt. Het wordt bovendien steeds belangrijker. Daarnaast sprak het thema mij erg aan: What's Next? Mijn advies: stoelriemen vast. Het wordt een *rough ride*. Een rit waarin de rol van Risk Manager steeds urgenter wordt.'

Toekomstige risico's

Gevraagd naar grote toekomstige risico's noemt Van Werven de almaar toenemende informatie- en communicatie-intensiteit. 'De hoeveelheid informatie die wereldwijd werd verzameld vanaf het ontstaan van de mensheid tot 2003 komt nu via het web om de twee dagen over ons

heen. En de topsnelheid is nog lang niet bereikt. Zie daar maar eens de voor jou relevante zaken en signalen uit te halen. Dat is zeker ook voor Risk Managers een enorme uitdaging. Hoe oordelen klanten over mij? Hoe ontwikkelt de concurrentie zich? Onlangs stuitte ik op een mooie site, www.glassdoor.com. Hier vind je prachtige overzichten van bedrijven; jaarcijfers, mensen die er werken of werkten, oordelen van mensen... Ik zou iedereen die dit artikel leest, willen aanbevelen hier eens een kijkje te nemen om te zien wat glassdoor zegt over zijn of haar bedrijf. Je schrikt je rot!'

De Grote Vier

Een ander toekomstig thema zijn volgens Van Werven de *upcoming markets*, als Brazilië, Rusland, India en China, de zogenaamde Grote Vier. 'Denk aan een land als China. Wat gebeurt er wanneer er straks allemaal Chinezen bij komen met een hoger inkomen. Die willen ook allemaal een auto, een plasmatelevisie en een biefstuk op hun bord. En bedenk je eens dat een kilo biefstuk 4500 liter water kost en dat de wereldbevolking in elf jaar tijd al is gegroeid van zeven naar acht miljard. Het is niet ondenkbeeldig dat de toenemende groei leidt tot een gevecht om ijzererts, water, voedsel... Want wat als er in bepaalde landen voedsel of waterschaarste ontstaat? Wanneer je niet tijdig op dat soort zaken anticipeert, dreigen volksopstanden. Daar wil je met je bedrijf niet tussen zitten...'

'...*The sky is the limit*, zo was lange tijd de veronderstelling. We zien nu dat het een keer ophoudt. De bomen groeien niet langer tot in de hemel. Ik wil niet pessimistisch zijn, maar voor hetzelfde geld wordt het echt eng. Wat als we straks met negen miljard mensen zijn? Kijk naar het verleden. Alle oorlogen die gevoerd zijn, gingen niet over macht maar over bezit.'

Ontwikkelingssamenwerking 2.0

'China groeit zo enorm hard. Je moet er niet aan denken dat ze straks Rusland binnenvallen om *natural resources* aan te boren. Al doen de Chinezen het vooralsnog heel handig. Zij halen hun grondstoffen uit Afrika onder de noemer ontwikkelingssamenwerking 2.0. In ruil voor wat ze er halen, zorgen ze onder andere voor scholing en goede infrastructuur. Daarmee ontwikkelen ze tegelijkertijd nieuwe markten. Een eerste belangrijke en visionaire stap om het uitbreken van oorlog te voorkomen. Het is zaak dat het Westen tijdig aanhaakt bij dergelijke trends. Doen we dat niet, zijn we gedoemd een derdewereldregio te worden. Ons educatieniveau keldert naar beneden om over onze arbeidsmoraal maar te zwijgen. Geloof me, de arbeidsethiek van onder andere de Chinezen ligt op een heel ander niveau dan bij ons. Willen we niet ondersneeuwen, dan zal er echt minimaal een tandje bij moeten. Zo niet, dan lopen we serieus gevaar...'

'Wanneer je voor jezelf het gevoel hebt dat je een risico aankan, moet je het risico nemen en je kans pakken.'



Multinationals vragen van verzekeraars een wereldwijde aanpak die geschikt is voor alle sectoren. ONE Allianz geeft een adequaat antwoord op deze vraag.

ONE Allianz als wereldwijde *footprint*

'Kennis is de werkelijke "asset" van ons concern'

Vernieuwing is voor elk bedrijf een must, want geen innovatie betekent stagnatie. Dat geldt ook voor verzekeraar Allianz. Het concept ONE Allianz levert daaraan een belangrijke bijdrage. Het doel is simpel: de belangen van klanten op een adequate manier beschermen via interdisciplinaire servicing. Het segment waarop het verzekeringsconcern zich via Allianz Global Corporate & Specialty richt, zijn wereldwijd opererende ondernemingen met een jaarmzet van meer dan 500 miljoen euro. Deze ondernemingen zoeken zeer bewust naar betrouwbare en stabiele 'counterparts', die allerhande diensten en services verlenen vanuit één aanspreekpunt. Het concept ONE Allianz voorziet in die wensen.



Arthur van Essen, Allianz Global Corporate & Specialty

Risk finance naast risk transfer

'Risico's bieden het bedrijfsleven tevens kansen verder te groeien. Om optimaal gebruik te maken van die kansen, hebben onze klanten behoefte aan partijen die met hen meegroeien en mee-innoveren. Preventieve risicobeheersing zorgt ervoor dat het nemen van risico's in verhouding blijft staan met de financiële draagkracht van de balans. Op dat punt komen wij in beeld,' aldus Arthur van Essen, Key

Account Manager van Allianz Global Corporate & Specialty. 'Natuurlijk bieden wij zekerheid voor de zogenaamde traditionele risico's. Maar in aanvulling daarop bieden we ook producten en diensten die in lijn liggen met de kansen die onze klanten zien en – belangrijker – grijpen. Voor nieuwe risico's die te maken hebben met zaken als nanotechnologie, cyberrisico's en reputatieschade, komen we met producten en diensten die deze risico's overnemen dan wel financieren. Risk finance naast risk transfer is een goed voorbeeld van hoe je elkaar van dienst kunt zijn zonder dat er een onevenwichtige zakelijke relatie is. Naast risicofinanciering zijn we via ONE Allianz ook in staat om razendsnel te schakelen met andere Allianz onderdelen, bijvoorbeeld op het gebied van employee benefits, kredietverzekeringen, autoverzekeringen, et cetera.'

Tools

'Naast het bieden van zekerheid via onze verzekeringen, komen we met tools waarmee risico's in kaart zijn te brengen en op tijd maatregelen zijn te nemen. Of dit nu kredietrisico's betreft of zogenaamde catastrofale risico's, het doel is gericht op

professioneel Risk Management. Allianz wil zich profileren als kennisprovider. We maken informatie niet alleen voor alle belanghebbenden binnen Allianz beschikbaar, maar ook voor onze relaties en voor de makelaars toegankelijk. Die kennis is de werkelijke "asset" van ons concern, verzekeren doen we steeds meer aan de achterkant.'

Mee innoveren met onze klanten

'Een grote verzekeraar, die grote industriële klanten benadert vanuit één loket. Lokale bedrijven weten zich gesteund door een sterke organisatie. Dat is onze global footprint. Kennis van de klant en van zijn business, weten welke behoeften er zijn en daarop inspelen. Met de klant mee innoveren omdat deze innoveert. Wij bieden daarvoor zekerheid. Door de samenwerking met andere Allianz onderdelen via ONE Allianz kunnen we een complete oplossing bieden voor de diverse risico's waaraan ondernemingen blootgesteld worden. De klant kan zo optimaal gebruik maken van de aanwezige (wereldwijde) ervaring en expertise.'



Rik Heijne, Euler Hermes

De wereld is onze markt

Vanuit het concept ONE Allianz voorziet Euler Hermes, onderdeel van Allianz en marktleider op het gebied van kredietverzekeringen, ondernemingen van actuele bedrijfsinformatie om de risico's op de juiste manier in te schatten. Daarnaast biedt de kredietverzekering de ondernemingen de garantie van betaling. De komende jaren wordt vanuit Euler Hermes extra geïnvesteerd in de aanwezigheid in opkomende markten als China, India, Rusland, Brazilië en Turkije. In landen waar Euler Hermes nog geen licentie heeft, wordt zeer succesvol samengewerkt met Allianz om lokale kredietverzekeringen aan te kunnen bieden.

Financieel sterk, stabiel en betrouwbaar. Zo typeert Rik Heijne, Regional Director Sales & Marketing Benelux, de positie van Euler Hermes. 'Mede door de S&P AA-rating behoort Euler Hermes tot de meest kredietwaardige verzekeraars ter wereld. Wij hebben veel grote multinationals als klant en hebben speciaal voor deze groep ondernemingen de World Agency opgericht. World Agency biedt multinationals maatwerk, waarbij rekening wordt gehouden met lokale gebruiken, wetgeving en culturele aspecten. Wij hebben een toegewijd team van experts en een uniek portfolio van diensten om grote ondernemingen te helpen met het beheer en het

verzekeren van uitstaande vorderingen. Tevens maken we gebruik van innovatieve reporting tools om het credit management verder te optimaliseren. Met één druk op de knop monitoren klanten hun volledige credit management wereldwijd. Het is een van de toepassingen waaraan binnen Euler Hermes veel tijd en geld wordt besteed. Op deze manier vullen wij het ONE Allianz-concept aan met onze diensten en producten.'



**Servane Maridat,
Allianz Worldwide Care**

Dichter bij de business van onze klanten

Het doel van het ONE Allianz-concept is simpel: alle belangen van klanten beschermen waar dat wenselijk en mogelijk is. 'Hoe wij dat doen? Door te focussen op het delen van kennis binnen de Allianz Group met onze klanten en met de makelaars,' zegt Servane Maridat,

Business Development Manager Netherlands van Allianz Worldwide Care. 'Met onze klantbenadering via ONE Allianz komen we als verzekeraar/partner dichterbij de business van de klant te staan. De wereldwijde benadering biedt ons de mogelijkheid de juiste balans te vinden tussen de behoefte aan de zijde van de klant en de verantwoordelijkheid die elk onderdeel van ons concern daarin heeft. Met onze "global" benadering kunnen we het voor onze klanten simpeler, efficiënter en gebruiksvriendelijker maken.'

Allianz Worldwide Care richt zich, in samenwerking met haar zusterbedrijven, specifiek op internationale employee benefit programma's. 'Wij helpen internationale werkgevers de gezondheid van hun werknemers en hun gezinsleden wereldwijd te beschermen. Werkgevers zijn zich in toenemende mate bewust van de financiële risico's die ze lopen als gevolg van zieke of arbeidsongeschikte werknemers. Fittes werknemers presteren beter. Door aandacht te besteden aan preventie en mensen te stimuleren te werken aan een snel herstel en het verbeteren van hun conditie, zijn de kosten van verzuim aanzienlijk te beperken. Binnen grote ondernemingen gaat het al snel om grote financiële belangen. Onze klanten profiteren van onze ervaring op het gebied van "employee healthcare and wellbeing" en wij investeren op een systematische en constante wijze in innovatieve oplossingen voor onze klanten.'



Nieuwe ISO-norm Business Continuity Management:

Raamwerk voor beheersing operationele risico's

Als operationele bedrijfsprocessen worden verstoord of zelfs helemaal stilvallen, heeft dat in de meeste gevallen ernstige gevolgen: voor de onderneming zelf, in de keten en in bepaalde gevallen ook maatschappelijk. Vanuit oogpunt van risicomanagement is het beheersen van bedrijfskritische operationele risico's een belangrijk aandachtsgebied geworden. Dr. Jeannette Hofman-Züter (NEN) en drs. Joris Hutter (Adviescentrum Bescherming Vitale Infrastructuur) spraken tijdens de laatste ALV over de betekenis van de nieuwe internationale ISO-norm Business Continuity Management en de meerwaarde van (deelname aan) normalisatie.

Over de nieuwe Business Continuity Management norm is drie jaar lang overleg gevoerd. Volgens Jeannette Hofman-Züter is dat relatief kort gezien de belangen die speelden. Als procesdeskundige op het gebied van normalisatie is ze vanuit NEN nauw betrokken geweest bij de totstandkoming van de breed gedragen internationale norm op dit gebied. 'De ISO 31000-norm geldt al langer als gemeenschappelijk begripkader en algemeen raamwerk voor integraal risicomanagement. De nieuwe norm op het gebied van Business Continuity Management zoomt in op operationele risico's, de beheersing daarvan en de betekenis voor maatschappelijke veiligheid. Als het op operationeel niveau mis gaat, kan dat vergaande gevolgen hebben. Maatschappelijke veiligheid is net even anders dan technische veiligheid, maar heeft wel veel raakvlakken. Veiligheid is een onderwerp dat inherent is aan normalisatie en daarom over heel NEN is uitgesmeerd.'

Het risico van verstoringen in vitale infrastructuren

Drs. Joris Hutter maakt als inhoudsdeskundige deel uit van de NEN-commissie Business Continuity. Hutter adviseert bedrijven en overheden over de bescherming van vitale infrastructuren. 'Voor vitale infrastructuren geldt dat als het mis gaat, de maatschappelijke gevolgen vaak enorm zijn. Bepaalde overheden hebben een systeemverantwoordelijkheid om dit soort risico's te beperken. Dat kan betrekking hebben op het tegengaan van het handelen van kwaadwillenden, maar ook op het beheersen van operationele risico's als gevolg van technische storingen of het stilvallen van leveranties door een natuurramp elders. De eis dat bedrijven een continuïteit management aanpak hebben, is een onderdeel van die systeemaanpak op maatschappelijke veiligheid.

Reputatieschade beperken

Maar ook voor een individueel bedrijf kan een dergelijke aanpak essentieel zijn voor het voortbestaan en je ziet dat dit onderwerp bij veel organisaties op de agenda staat. Stel, het operationele proces van een producent van zeep valt stil. Dat kan worden veroorzaakt door problemen bij leveranciers of elders in de keten, maar dat kan ook te maken hebben met het wegvallen van de energietoevoer of het gevolg zijn van brand. Heb je als bedrijf nagedacht over uitwijkmogelijkheden, is er een plan hoe de communicatie met alle stakeholders moet worden opgepakt? Wat ga je doen om de verstoring van het bedrijfsproces zo beperkt mogelijk te houden? Hiermee wordt reputatieschade beperkt en wordt voorkomen dat klanten voor een andere leverancier kiezen. In continuïteitsplannen moet zijn nagedacht over essentiële processen en bedrijfsmiddelen, verstoringen hierop en procedures en plannen als het werkelijk mis gaat.'

Business Continuity in de keten

Niet alleen individueel, ook in de keten zijn breed gedragen afspraken op het gebied van

Business Continuity Management: definitie

Volgens Wikipedia is Business Continuity Management (BCM) of bedrijfscontinuïteitsbeheer de benaming van het proces dat potentiële bedreigingen voor een organisatie identificeert en bepaalt wat de uitwerking op de operatie van de organisatie is als deze bedreigingen manifest worden. BCM bestaat uit een samenhangend geheel aan maatregelen die bescherming bieden voor de belangrijkste belanghebbenden, de reputatie van een organisatie en de waardecreënde activiteiten.

Business Continuity van groot belang. 'Dat maakt de hele keten een stuk robuuster, ook voor alle individuele partijen,' stelt Hofman-Züter. 'Partijen kunnen in contracten verwijzen naar een algemeen geaccepteerde norm en daarmee aangeven dat ze beschikken over een managementsysteem voor het beheersen van belangrijke operationele risico's. Normalisatie van deze afspraken is een krachtig instrument.' Een interessante optie is om een branche-norm te maken die specifieke invulling geeft aan een algemene management norm.

Onder de ISO-vlag

De British Standard 25999 vormde hiervoor een goede aanzet. Hutter: 'In het normalisatieproces is deze norm verder verbreed en zover doorontwikkeld dat deze onder de ISO-vlag kon worden gebracht. De nieuwe norm heet ISO 22301 en gaat vooral in op wat een bedrijf moet doen nadat het bedrijfsproces is verstoord. Parallel aan deze norm wordt een ISO-norm voor Organisational Resilience Management ontwikkeld, een vakgebied dat inzoomt op supply chain risico's en het verbeteren van security management systemen. Basis voor deze internationale resilience norm is onder andere de in Nederland uitgebrachte norm NEN 7131. De norm gaat in op wat een bedrijf kan doen, vóór, tijdens en na een versturende gebeurtenis op het bedrijfsproces. Er zijn dus in de toekomst twee normen en het hangt af van het type organisatie of de gespecialiseerde ISO 22301 of de bredere NEN 7131 (in de toekomst ISO 22323) beter past op het organiseren van de operationele bedrijfscontinuïteit.

Referentiepunt

De internationale ISO-standaard voor de implementatie van continuïteitsmanagement en -beheer in de operationele bedrijfsvoering, is een referentiepunt met toegevoegde waarde voor alle marktpartijen. Hofman-Züter: 'Op basis hiervan kan certificering worden ontwikkeld zoals in de ISO 9001-systematiek plaatsvindt. Voor individuele bedrijven kan dat een meerwaarde zijn naar hun klanten en in de keten een voorwaarde voor leveranciers.'

De meerwaarde van normalisatie

Daarmee is volgens haar het belang van normalisatie weer aangegeven. 'Normalisatie had vanouds betrekking op techniek en producten. Steeds vaker worden ook normen voor diensten en processen ontwikkeld. Het is onze taak alle betrokken partijen aan tafel te krijgen en op basis van consensus te komen tot algemeen geaccepteerde afspraken met meerwaarde voor alle betrokkenen en deze vast te leggen in normen. Omdat wij als NEN een neutrale positie innemen en geen belang hebben bij het onderwerp, kunnen wij bij uitstek een bemiddelende rol vervullen. Dat maakt dit werk zo boeiend.

Wie is wie?

Dr. Jeannette Hofman-Züter is manager van het cluster Materiaal Technologie en tevens Senior Consultant Maatschappelijke Veiligheid binnen NEN. Als procesdeskundige is ze nauw betrokken geweest bij de ontwikkeling van de nieuwe ISO-norm op het gebied van Business Continuity Management en de Nederlandse implementatie.

Drs. Joris Hutter PSP CISM is adviseur Security & Continuity Management bij Adviescentrum BVI. BVI staat voor Bescherming Vitale Infrastructuur. Hutter maakt als inhoudsdeskundige deel uit van de NEN-bestuursadviescommissie Business Continuity. Hutter is tevens lid van ASIS International, een wereldwijde organisatie van professionals op het gebied van security en security management. ASIS heeft actief bijgedragen aan de totstandkoming van de ISO-norm Business Continuity.



Ladies@Risk:

What's Next? Actief ouder worden

Op 24 april is de succesvolle vakgroep Ladies@Risk te gast bij Aegon. Het onderwerp van deze bijeenkomst is, geheel in lijn met het NARIM jaarthema, What's Next? Actief ouder worden.

Het jaar 2012 is uitgeroepen tot het Europees jaar van actief ouder worden en solidariteit tussen generaties. Dit thema verdient de aandacht, want Europa vergrijsst in snel tempo. In 2060 zullen er in Europa maar twee personen in de werk-

zame leeftijd (15-64) zijn per 65-plusser. Nu zijn dat er nog vier. Met name in de periode 2015-2035, als de babyboomers met pensioen gaan, komt dit proces in een stroomversnelling. Het is een uitdaging om de demografische veroudering het hoofd

te bieden. Ouderen moeten de gelegenheid krijgen actief te blijven en hun bijdrage te leveren aan de maatschappij.

Op 24 april 2012 bestuderen de Ladies@Risk daarom lokale en mondiale ontwikkelingen van dichtbij en worden mogelijke kansen en uitdagingen voor de branche geëvalueerd.



Ladies@Risk in januari 2012 te gast in de Maastoren

Ladies@Risk bij RSA

De eerste bijeenkomst dit jaar van Ladies@Risk was op 26 januari, georganiseerd en gesponsord door RSA Nederland. Fred van der Zee, Commercial Director van RSA Nederland, verwelkomde zo'n zestig dames op de 42e verdieping van de Maastoren in Rotterdam. Hij stond kort stil bij de bedrijfsfilosofie 'RSA is keeping you moving'.

Vervolgens verzorgde Desiree Struijk van Senta multisensory concepting een lezing met als titel 'Slimme merken benutten de emotie van de vrouw'. Ze gaf theorie- en praktijklessen voor succesvol zakendoen in de huidige tijd met het accent op de karakteristieken van de vrouw. Daarna deelde Karen Hamerlynck haar successen bij de oprichting van Suitehotel Pincoffs met de Ladies@Risk. Het hotelconcept is volledig gebouwd rond de behoeften van haar gasten, waarmee zij ruime waardering van haar klanten krijgt en inmiddels is bekroond met diverse prijzen binnen en buiten de branche. Een borrel in de Maastoren sloot de bijeenkomst af.

Het Europees Jaar 2012 promoot actief ouder worden op een drietal gebieden:

- **Werkgelegenheid:**

De pensioenleeftijd in Europa wordt verhoogd als gevolg van de gestegen levensverwachting. Tegelijkertijd nemen werkgevers liever jongere medewerkers aan. Er moeten betere kansen op de arbeidsmarkt komen voor oudere werknemers.

- **Deelname aan de samenleving:**

Er moet meer erkenning komen voor de taken die ouderen in de samenleving vervullen na hun pensionering. Veel ouderen nemen de zorg voor hun ouders, de partner en kleinkinderen op zich. Daarnaast zijn velen actief als vrijwilliger. Zij verdienen daarvoor ondersteuning.

- **Onafhankelijkheid:**

Bij het ouder worden, neemt de gezondheid vaak af. Een kleine verandering in de omgeving kan het verschil maken voor ouderen die aan diverse gezondheidsproblemen en beperkingen lijden. Actief ouder worden betekent ook dat we onszelf ervoor moeten wapenen dat we zo lang mogelijk baas over ons eigen leven blijven.



NARIM Congres 2012 - What's Next?

Op 7 en 8 juni komen NARIM-leden, verzekeraars, makelaars en andere belanghebbenden in de Risk en Insurance branche weer bijeen voor het jaarlijkse NARIM Congres, deze keer in Hotel Bel Air te Den Haag. De veertiende editie van het NARIM Congres staat in het teken van het jaarthema 2012: 'What's Next?'

Centraal staan de vragen:

- Wat brengt de snel veranderende toekomst ons?
- Wat is het effect ervan op de wereld, de branche en ons persoonlijk?

Samen met dagvoorzitter Bas van Werven, bekend van programma's zoals BNR Nieuwsradio en actualiteitenrubriek Een Vandaag, gaan de deelnemers op zoek naar de kansen en risico's van deze effecten. Mis het NARIM Congres 2012 niet en meld u vandaag nog aan op www.narimcongres.nl.

Keynote speaker, trendwatcher Carl Rohde verschaft op donderdagochtend inzicht in trends die een belangrijke rol

spelen bij de wereldwijde veranderingen in de nabije toekomst. De middag is ingeruimd voor het World Café, voorafgegaan door korte inleidingen van zes bevoegen sprekers over hun visie op de toekomst. Een barbecue-diner in de tuin van Hotel Bel Air sluit de dag af. Daarna kan nog nagepraat worden in de beroemde Embassy Jazzbar, waar alle grootheden uit de jazzwereld in de loop der jaren hebben opgetreden. Vrijdag legt de Britse keynote speaker Miles Hilton-Barber het

belang uit om voor uw persoonlijke toekomst niet vanuit omstandigheden, maar vanuit uw dromen te denken en handelen. Tijdens een workshop bekijken de deelnemers tenslotte hoe zij zich op persoonlijk niveau in de snel veranderende wereld verder kunnen ontwikkelen. Na de lunch gaan de deelnemers geïnspireerd naar huis om goed voorbereid te toekomst tegemoet te treden.

Volg NARIM Congres op Twitter: [@NARIMcongres](https://twitter.com/NARIMcongres)

Donderdag 7 juni

- 10.00 uur ontvangst
- 10.30 uur opening & welkom NARIM
- 11.15 uur keynote speaker Carl Rohde
- 12.00 uur netwerklunch
- 13.30 uur 6x6
- 14.45 uur World Café
- 16.45 uur borrel
- 19.00 uur bbq diner, dresscode: smart casual

Vrijdag 8 juni

- 09.30 uur inleiding door Bas van Werven
- 09.45 uur keynote speaker Miles Hilton-Barber
- 11.15 uur interactieve plenaire workshop
- 12.30 uur afsluiting en netwerklunch

2012: einde van de wereld of een nieuw begin?

Begin dit jaar werd het breed uitgemeten in de media: volgens de Mayakalender zou er op 21 december 2012 een einde aan de wereld komen. Hoewel de meeste Mayadeskundigen deze 2012-theorie verwerpen, wemelt het op internet van onheilspellende teksten over een Apocalyps. Tegelijkertijd grijpt de eurocrisis om zich heen. Apocalyps of niet, er gaat veel veranderen dit jaar. Is 2012 het einde of een nieuw begin? Vijf NARIM-leden over What's Next?



Martin Ettema, Risk & Insurance Manager, Crown Van Gelder N.V.

'De wereld staat op zijn kop'

'Of 2012 nu het einde van de wereld betekent of een nieuw begin inluidt, in beide gevallen gaat er veel veranderen. Dat zien we al om ons heen. Bepaalde regimes worden door de eigen bevolking niet meer getolereerd, er zijn veranderingen zichtbaar in de natuur en het huidige financiële systeem lijkt geen goede fundatie meer voor de economie. De wereld staat als het ware op zijn kop. Om het einde van de wereld te voorkomen zal een vergaande duurzame ontwikkeling moeten plaatsvinden die daadwerkelijk een balans brengt tussen mens, milieu en welvaart. Deze ontwikkeling kan gezien worden als een nieuw begin en ondernemingen dienen daar actief hun bijdrage aan te leveren.'

Zoeken naar andere toepassingen in de markt

Het gebruik van computers, iPads en dergelijke (digitalisering) heeft grote invloed op de grafische markt. Als papierproducent moeten we dan ook naar andere toepassingen en markten zoeken. Digitale informatieoverdracht zou minder milieubelastend zijn dan communicatie via drukwerk. Uit onderzoek blijkt echter dat het milieuargument nuancering verdient. Het is zeker niet de bedoeling om digitale informatie in de ban te doen, maar om een bijdrage te leveren de beste maatschappelijk verantwoorde keuzes te kunnen maken.'

Anita van Kooten, Verzekeren & Risicomanagement, Gemeente Deventer

'Focus op kwaliteit en service'

'De 2012-theorie volgens de Mayakalender heeft voor mij weinig waarde. Maar mocht de Apocalyps toch werkelijkheid worden, dan kunnen wij ons daar vast wel tegen verzekeren! Ik zie 2012 als een doorstart vanuit het verleden. Zonder verleden geen heden en toekomst. 2012 en daarna betekenen voor mij een positief en constructief door-ontwikkelen in bredere zin en specifiek in het vakgebied Risk & Insurance Management. Met de focus op kwaliteit en service.'

Nieuwe kansen door shared-servicemodellen

Door Europese regelgeving, verandert de wijze waarop overheden de markt benaderen. Met name bij de ondersteunende onderdelen van de bedrijfsvoering, verwachten we nieuwe kansen door toepassing van shared-servicemodellen. Hierdoor wordt kwetsbaarheid beperkt, kennis gedeeld en what's next.... De economische crisis is voelbaar bij de personeelsbezetting, het uitzetten van projecten en bij een deel van de inwoners van onze gemeente.

Ik denk dat door de crisis het risico in ons vakgebied Risk en Insurance Management en in onze branche bestaat, dat kwantiteit voorrang krijgt op kwaliteit. Het risico voor onze organisatie is dat taken op lokaal niveau worden geplaatst zonder passende mogelijkheden om deze gedecentraliseerde taken excellent uit te kunnen voeren.'



Ab Swildens, Manager Risk & Insurance, Penske Logistics

'Jaar van bezinning'



'Het jaar 2012 en komende jaren zijn nog overgangsjaren. Geen spectaculair jaar, waarover we over enkele decennia nog zullen praten. Een bezinningsjaar. Als het in de productiesector stagneert, dan merkt de logistieke sector dat als een van de eersten. En zolang de consument niet uitgeeft, stagneert de productie. Daarom moeten we als logistieke sector niet alleen het hoofd bieden aan deze omstandigheden, maar ook

keuzes maken: welke dienstverlening willen we aanbieden als de markt weer aantrekt. Wat heeft de klant morgen nodig als de machines weer gaan draaien en waar zijn we goed in? In die zin is 2012 (maar niet alleen 2012) een draaipunt.

Nieuwe vormen van bedrijfsvoering en controle

In onze branche gaat het steeds meer om aansluiting van onze eigen geautomatiseerde systemen op die van de opdrachtgevers. Zowel orders als facturatie en "track & trace" wil de opdrachtgever in de eigen omgeving opnemen. Daarmee komt een einde aan traditionele systemen van facturatie, maar het is ook een begin van nieuwe vormen van bedrijfsvoering en controle. Door de veranderingen in de productieketen, heeft de logistiek een steeds belangrijker aandeel in het eindproduct. De verantwoordelijkheden en aansprakelijkheden daaromheen zijn niet goed geregeld en worden door zowel producenten als logistiek dienstverleners ernstig onderschat. Het in kaart brengen van de risico's in de gehele keten staat nog in de kinderschoenen. Deze jaren van bezinning kunnen een uitstekende lanceerplatform zijn om hier eens serieus werk van te maken.'

Jacqueline Plessius, Senior Insurance Manager, TNT Express

'Juist in moeilijkerere tijden veel mogelijk'



'De zon blijft voorlopig nog wel opkomen, maar aan ons de uitdaging om er ook op deze aardbol wat moois van te maken. Het verleden laat ons keer op keer zien dat er juist in moeilijkerere tijden veel mogelijk is. Ook in onze branche zullen verbeterde communicatietechnieken een verandering teweegbrengen, zowel op groot-, middel- als klein-zakelijk niveau. Het is een uitdaging voor de gehele branche om alle voordelen hiervan te benutten! Communicatie is sneller en minder persoonlijk en de risico's daarvan moge duidelijk zijn. Zeker omdat achtergrondinformatie in onze branche cruciaal kan zijn.

Vooraf in de personele sfeer

Verdere privatisering, maar gelijktijdig ook controle van de overheid, speelt niet alleen in Nederland, waar dit vooral in de personele sfeer (EB & Pensioenen) duidelijk zichtbaar is. Onrust bij bedrijven (sanering, fusie, etc.) en de stabiliteit van financiële instellingen zijn van invloed op alle aspecten van ons vakgebied. Door bezuinigingen kunnen gedeeltes van de keten verzwakken met alle risico's van dien.'

Arnold Schenk, Corporate Insurance Manager, Strukton Groep N.V.

'Ontwikkelingen met winst voor maatschappij en natuur'

'Ik heb veel respect voor de kennis en levenswijsheid van de Maya's. Toch ga ik ervan uit dat de voorspellingen in de Maya-kalender zijn gebaseerd op verwachtingen en niet op wetenschap. Ik zie de wereld dan ook niet op 21 december 2012 eindigen. In economische zin zullen we er aan het einde van dit jaar nog wat minder positief voorstaan dan nu het geval is. Herstel is naar mijn mening in het tijdvak 2013 - 2014 te verwachten.

Toename digitalisering

Ook in onze branche zal de digitalisering toenemen. Polissen kunnen al digitaal worden verstrekt (ter vervanging van het papieren document), brieven zijn grotendeels vervangen door e-mails, vergaderen op locatie wordt steeds vaker vervangen door video-conferencing. Positieve ontwikkelingen met winst voor maatschappij en natuur. Buiten de technologische veranderingen om, zal de verzekeringsbranche er volgend jaar niet veel anders uit zien dan vandaag, dan gisteren of – goed beschouwd – dan 25 jaar geleden. Economische veranderingen veroorzaken veelal alleen maar een "rimpel" in het verzekeringslandschap. Als positieve verandering mag wel de toename van transparantie, maatwerkoplossing en klantbewustzijn worden genoemd.'



Innovatie in verzekeringen niet

Hoe kan innovatie in verzekeringen inhoud krijgen en op welke gebieden moet die innovatie zich richten? Lopen verzekeraars en makelaars niet voortdurend achter de feiten aan? In een door NARIM geïnitieerd rondetafelgesprek ging een groep Risk & Insurance Managers de discussie aan met vertegenwoordigers van makelaar Aon. Uit de discussie bleek dat tussen vraag en aanbod nog altijd een behoorlijk gat bestaat. Innovatie is nodig, maar om dat vorm en inhoud te geven, is meer samenwerking noodzakelijk.

Illustratief voorbeeld

Het praktijkvoorbeeld dat een van de NARIM-leden tijdens de discussie naar voren bracht, is illustratief: een innovatieve technologie wordt getest. Een van de voorwaarden voor Europese subsidie is dat het project verzekerd moet zijn. Maar omdat de innovatieve technologie nog geen proven technology is, zijn de modellen van verzekeraars daarop niet ingericht en is het verkrijgen van een verzekering niet mogelijk. Verzekeraars durven innovatieve ontwikkelingen niet te verzekeren of vragen premies die niet reëel zijn. In dit geval betekent geen verzekering geen Europese bijdrage. Hoe is de vicieuze cirkel te doorbreken?

Bovendien hanteert elke (her)verzekeraar zijn eigen modellen voor de afweging van wel of niet verzekeren en tegen welke premie. 'In het geval van het verzekeren van innovatieve ontwikkelingen baseert niemand zich op dezelfde basisinfo,' luidde een van de reacties. Zo ontstaan disconnecties. 'In de praktijk loop je geregeld tegen een muur op.'

De verzekeringsindustrie is conservatief

Dat de verzekeringsindustrie een redelijk conservatieve wereld is, werd ook toegegeven door vertegenwoordigers van Aon. 'Verzekeringen zijn gebaseerd op de wet van grote getallen. Verzekeraars duiken niet zomaar in het ontwikkelen van nieuwe producten voor nieuwe risico's. Zouden ze dat wel doen, dan moet daar wat tegenover staan. Zoals exclusiviteit. In een tijd van transparantie en informatie die overal te vinden is, is dit argument echter lastig vast te houden. Het bij elkaar brengen van goede ideeën is daarom vanuit concurrentieperspectief een lastig verhaal.'

Annemarie Schouw,
Risk & Insurance
Manager Tata Steel

'Verzekeraars zijn erg terughoudend bij innovatieve projecten. Nieuwe ontwikkelingen zijn soms niet verzekeraar omdat de modellen van verzekeraars daarop niet zijn ingericht. Dat zou toch anders moeten kunnen.'



eenvoudig, wel noodzakelijk

Nieuwe risico's

Wat zijn risicogebieden waarop innovatie zich zou moeten richten? Imago- en reputatieschade werd als zeer belangrijk genoemd, maar tevens een zeer lastig terrein vanuit het oogpunt van risicobeheersing. Het is lastig anticiperen op dingen die je niet weet. Imagoschade is ook in verzekeringstermen erg lastig.

Cyberrisico's (inclusief de effecten van social media) zijn een tweede aandachtsgebied wat betreft innovatie. De gevolgen van cybercrime zijn nu vaak verdeeld over meerdere polissen. Welke polis moet wat verzekeren? Het weghalen van uitsluitingen uit bestaande polissen zou al een enorme verbetering zijn, menen de NARIM-leden.

Ook op het gebied van Employee Benefits en met name verzuimmanagement zijn er mogelijkheden voor verbetering c.q. vernieuwing. Leg de lead bij Risk en Insurance Management en niet bij HRM, was de suggestie. Standaardisering en structurering kunnen, samen met een gezamenlijk inkoop voor (bijvoorbeeld) meerdere werk-

maatschappijen of meerdere landen tot aanzienlijke kostenvoordelen leiden.

Durven investeren in innovatie

Vernieuwing en innovatie is pas goed van de grond te krijgen als de verschillende stakeholders daarin willen investeren. Geen gemakkelijke weg, maar wel noodzakelijk, was de conclusie. Verzekeraars moeten sneller kunnen inspelen op de veranderende behoeften in de markt. Innovatie moet bovendien niet alleen in het traditionele 'product-denken' worden gezocht, maar ook in procesverbetering en de afhandeling.

Hoe nu verder? Wat wil de klant, wat kunnen we bieden? In compacte sessies onder de vlag van NARIM kan verder worden gediscussieerd over innovatie en hoe hieraan inhoud te geven.



Erwin Smit,
Directielid Aon

'Het is lastig innovatie in de verzekeringswereld concreet te maken. Innovatie moet zijn gebaseerd op dezelfde basisinformatie: wat wil de klant? Innovatie is ook te zoeken in procesverbetering en de afhandeling.'



MARSH

delta lloyd

AON

Allianz



RSA



MEEÛS
Verzekeringen | Hypotheken | Pensioenen

Cunningham
Lindsey

ZURICH

NARIM
CONGRES 2012
WHAT'S NEXT?

Willis

HDI
GERLING



HCC

Crawford

Centraal
beheer

achmea

E+ EULER HERMES
Our knowledge serving your success

Context

TROOSTWIJK

HOUTHOFF BURUMA

MEIJERS
REGISTERMAKELAARS IN ASSURANTIEN

Allianz
Allianz Worldwide Care

Ploum Lodder Princen
advocaten
notarissen



CHARTIS



Amlin