

R!SK AWARENESS TOP OF MIND



NARIM CONGRES 2015



VRIJDAG 24 APRIL 2015
MEDIAPLAZA, UTRECHT



Inhoud



3 Neem een dag de tijd en investeer in je eigen awareness

4 Ronald de Vos over Risk Awareness en de nieuwe rol van de Risk & Insurance Manager

6 Dagvoorzitter Rens de Jong: 'Technologie verandert ons leven voortdurend'

7 Joris: 'Mag ik mij alvast aan u voorstellen?'

8 NARIM-leden over Risk Awareness

9 Ralph Mulder: Nieuw in het NARIM-bestuur

10 Pacelle van Goethem: 'Wij zijn vooral overtuigend als we ontspannen zijn'

12 Sponsoren spreken...

15 Kort nieuws



Colofon

Redactie NARIM
Postbus 65707
2506 EA Den Haag

Tekst en productie
Rijken & Jaarsma,
Capelle a/d IJssel

Vormgeving
Met Opzet,
Rotterdam

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

Time out!

Neem een dag de tijd en investeer in je eigen 'awareness'

Nog een maand en dan komen we in Mediaplaza in Utrecht bij elkaar voor ons NARIM Congres, editie 2015. Het belooft weer een bijzondere dag te worden waarin we interactief met elkaar aan de slag gaan over het thema: Risk Awareness – Top of Mind. Een thema dat bewust is gekozen. Want wij hebben in onze organisaties een verhaal te vertellen: over risico's, de impact, hoe deze te beheersen en de al dan niet verzekeraarbaarheid daarvan. *Be good and tell it!*

Mede door de crisis staan risico's en risicomanagement hoog op elke bestuursagenda. Echter, wat wordt er daadwerkelijk mee gedaan? Want hoewel er meer aandacht voor risico's is, is die awareness lang niet overal even groot. En er is zeker nu in deze tijd van globalisering, verwevenheid en 'just in time', een belangrijke boodschap te vertellen. Juist omdat steeds meer schakels in de keten nauw met elkaar samenhangen, kan een incident of het wegvallen van één van die schakels vergaande gevolgen hebben. Voor de hele business en voor de dagelijkse gang van zaken.

Zowel in de boardroom als op de werkvloer valt er nog veel te verbeteren als het gaat om *Risk Awareness* en de positieve effecten van een groter risicobewustzijn. Als Risk & Insurance Manager heb je hierin een sleutelrol. Als een spin in het web ben je binnen jouw organisatie de functionaris bij uitstek om dit verhaal te vertellen aan iedereen die dat zou moeten weten. Tegelijk biedt dit een uitstekende gelegenheid om de eigen toegevoegde waarde duidelijk te maken. Laat zien dat je er toe doet. Risk Awareness - Top of Mind, ook bij jezelf.

Om hierover met elkaar in debat te gaan, ervaringen uit te wisselen en te horen hoe deskundigen hierover denken, kan en mag je het congres niet missen. Kom op 24 april naar Utrecht! Nieuwe kennis opdoen, informatie uitwisselen en elkaar ontmoeten. Het zijn dé succes-factoren van het congres. Dat blijkt ook uit de ledenenquête die we begin dit jaar hebben uitgezet. Neem een *time out*, kom even los van de waan van de dag waarin velen van ons verkeren en investeer in jezelf, in je eigen awareness.

Gebruik deze congresdag om te klankborden: met collega's en met de markt en gebruik de nieuwe kennis om de uitdaging binnen je eigen bedrijf of organisatie aan te gaan.

De inhoud van het programma is uitdagend, de setting dynamisch. De lat ligt opnieuw hoog maar als bestuur gaan wij die uitdaging graag aan. Het kan altijd net anders en nog ietsje beter. Vorig jaar was bij 'When disaster strikes' bijna twee derde van ons ledenbestand aanwezig. Dat maakte ons als bestuur blij. Uit de waardering van het congres konden wij afleiden dat het de moeite waard was.

Dit jaar blijven wij dicht bij ons zelf. Awareness, bewust worden en zijn, hoe brengen wij onze boodschap over en beklijft deze. Hoe is onze interactie. Wie zijn wij als professionals. Een gevarieerd programma dat aansluit bij de wereld waarin wij opereren en bij ons vak. Gun jezelf een time out, investeer in jezelf, je bent het waard. Wat houdt je tegen?

Schrijf je in en tot ziens op vrijdag 24 april in Utrecht.

Annemarie Schouw
Voorzitter NARIM



Ronald de Vos over Risk Awareness en de nieuwe rol van de Risk & Insurance Manager

De wereld verandert en daarmee ook de rol van de traditionele Insurance Manager. De moderne Risk & Insurance Manager wordt meer en meer adviseur, stelt Ronald de Vos, vice-voorzitter van NARIM en tevens voorzitter van de congrescommissie. 'Het bewustzijn dat risico's grote gevolgen kunnen hebben, de Risk Awareness, is er over het algemeen wel. Maar de exposure is nog lang niet bij iedereen goed doorgedrongen. Als Risk & Insurance Managers hebben wij hierover een belangrijk verhaal binnen onze organisatie te vertellen. Daar ligt de uitdaging.'



'De aandacht voor risico's en risicomanagement en het stimuleren van de bewustwording, is een zeer actueel thema. De kern is de business te helpen bij het vinden van een goede balans tussen commerciële belangen en het beheersbaar houden van de risico's. Zeker binnen de organisaties waarin onze leden werkzaam zijn en daarmee ook binnen NARIM. Risk Awareness, Top of Mind is niet voor niets ons jaarthema en daarmee ook het centrale onderwerp tijdens het aankomende congres op 24 april.'

'De uitdaging is je omgeving te overtuigen van jouw toegevoegde waarde'

We hebben een verhaal te vertellen

'Het werkterrein is veranderd. De traditionele Insurance Manager koopt verzekeringen in, beheert de portefeuille en regelt schades. Dat is zeker nog steeds het geval, maar er komen zoveel andere aspecten bij. Dat maakt de functie ook boeiender, is mijn ervaring. Binnen onze bedrijven en organisaties hebben wij de taak om mensen bewust te maken van risico's en de gevolgen die bepaalde risico's kunnen hebben voor de continuïteit van de onderneming. Neem mijn werkgever Nutreco. Een internationaal bedrijf met 100 fabrieken in 30 landen. Levering van een defect product kan verstrekende gevolgen hebben voor onze klanten en ook weer voor hun klanten, kortom voor de hele supply chain. Het risico van productaansprakelijkheid is wel bekend, maar de reikwijdte daarvan veel minder.

Het voorbeeld maakt duidelijk welk verhaal we te vertellen hebben: van het topmanagement tot op de werkvloer, in binnen- en in buitenland. Belangrijk is de boodschap goed over te brengen.

Daarvoor heb je sociale en communicatieve vaardigheden nodig. Je moet de situatie kunnen uitleggen en mensen kunnen overtuigen. Ook dat hoort bij het vak. De moderne Risk & Insurance Manager wordt steeds meer adviseur. Tijdens het komende congres komen we daar uitgebreid op terug.'

Ook makelaars moeten veranderen

Om de nieuwe rol waar te maken, is de hulp nodig van de makelaars en van de verzekeraars, stelt Ronald. 'De afdeling Risk Management binnen bedrijven is doorgaans klein en soms werkt de Risk & Insurance Manager "solo". Maar je kunt niet alles in je eentje oplossen, dus heb je de hulp nodig van deskundige externe partners zoals de makelaar. Ook de rol van de makelaars is aan het veranderen. Niet alleen producten verkopen, maar inschattingen maken en advies geven hoe men jou verder kan helpen: met het afdekken van risico's via verzekeringen, maar ook in het begrijpen van risico's en hoe je jouw verhaal in je organisatie gaat vertellen.' Die relatie moet zijn gebaseerd op vertrouwen. 'Maar dat is verzekeren eigenlijk per definitie. Je moet vertrouwen in elkaar hebben en om dat op te bouwen, moet je kennis met elkaar delen.'

Niet te bescheiden zijn

'Velen van ons hebben een unieke positie in de organisatie. Laten we niet te bescheiden zijn en achter ons bureau vandaan komen om mensen in de organisatie te helpen risico's te begrijpen en ze vervolgens zo klein mogelijk te maken. Nogmaals, dat begint aan de top, op boardniveau, en gaat tot op de werkvloer. Want vaak kun je door simpele ingrepen de risico's en de kans op een schade al een stuk kleiner maken. Je moet mensen daarop wijzen. Een uitdaging die het werk een stuk leuker maakt en je de kans geeft je omgeving te overtuigen van jouw toegevoegde waarde.'

Kortom: Risk Awareness moet 'Top of Mind' zijn. Ook op het aankomende NARIM Congres in Mediaplaza in Utrecht op vrijdag 24 april. De voorbereidingen zijn ver gevorderd, het programma is rond. De lat ligt opnieuw hoog, realiseert Ronald zich. 'De editie van 2014 was een groot succes en dat proberen we te evenaren. De invulling van het programma is iets anders. Alles is plenair. Natuurlijk zijn er aansprekende inleidingen die van alles te maken hebben met het thema. We hebben een rond podium en dat gaan we gebruiken om actief met onze bezoekers in discussie te gaan over onze eigen rol en onze verantwoordelijkheden binnen de organisaties waarvoor we werken. We kijken vooruit: hoe kunnen we de Risk Awareness vergroten en hoe overtuigen we onze omgeving van het belang van goed risicomanagement, het maken van goede risico-inschattingen en onze meerwaarde als Risk & Insurance Managers.

Ook laten we een aantal van onze leden hun successtory vertellen. En natuurlijk is er genoeg ruimte om te netwerken en elkaar in een prettige, informele sfeer te ontmoeten. Want dit laatste blijft toch een van de belangrijkste elementen van het congres. Daarom tot slot mijn oproep aan onze leden: vorig jaar waren er bijna 100 aanwezig, dit jaar mogen dat er best nog meer zijn. Schrijf je snel in, raad ik iedereen aan. Want vol is vol.'

Ronald de Vos

Functie:

Corporate Insurance Manager en Legal Counsel bij Nutreco (sinds 6 jaar).

Functie binnen NARIM:

Bestuurslid NARIM sinds november 2013. Sinds najaar 2014 vice-voorzitter en voorzitter van de congrescommissie.

Rens de Jong, dagvoorzitter NARIM Congres 2015: 'Technologie verandert ons leven voortdurend'

Presentator Rens de Jong, bekend van onder meer BNR Nieuwsradio, vervult dit jaar opnieuw de rol van dagvoorzitter tijdens het NARIM Congres. Net zoals hij dat deed in 2013. In dat jaar was Nederland nog volledig in de ban van de crisis. Maar die crisis was in de ogen van Rens de Jong nu juist de uitdaging. Ziet hij dat anno 2015 nog steeds zo of is hij hierover van mening veranderd?



Rens de Jong: 'De kranten staan vol met negatieve berichtgeving, recentelijk over V&D en Blokker. Maar wat nu met deze bedrijven gebeurt, heeft in mijn ogen niets te maken met de financiële crisis. We leven in een wereld waarin de technologie ons leven voortdurend verandert. Dat maakt dat sommige bedrijven het nu lastig hebben omdat ze te weinig investeerden in innovatie. Vergelijk de cijfers van Bol.com, Wehkamp en Coolblue maar eens qua omzet en aantal personeelsleden met de cijfers van bijvoorbeeld V&D. Dan zie je meteen waar het scheef loopt.'

Van iPod naar iPhone

'Natuurlijk zijn sommige ontwikkelingen wel te voorzien. Het probleem van innovatie bij bedrijven? Ze willen niet zichzelf beconcurreren. Toch is dat juist wat deze tijd vraagt. Kijk naar Steve Jobs. Toen de iPod nog mateloos populair was,

bracht hij de iPhone en iPad op de markt. Het vraagt om lef om zo'n stap te nemen, want het maakte de iPod minder populair. Bedrijven proberen bestaande producten aan te passen, terwijl dingen veel fundamenteeler en sneller moeten veranderen.'

Innoveren zoals de natuur

'In zijn boek Antifragiel, een echte aanrader voor Risk & Insurance Managers, stelt Nassim Nicholas Taleb dat het onmogelijk is om een stip op de horizon te zetten en te zeggen waar je over vijf jaar moet staan. Dat kun je niet weten, er kan namelijk van alles gebeuren. Ook dingen die we niet verwachten. Zijn theorie is dat we dus veel verschillende opties moeten creëren en dat we moeten innoveren zoals de natuur dat ook doet. Een paardenbloem schiet zijn zaadjes bijvoorbeeld in alle richtingen. Niet al die zaadjes slaan aan, maar het gaat om degene die dat wel doen.

Wij kiezen vaak één ding en roepen dan dat alle neuzen dezelfde kant op moeten. Dat is onzin. Je moet juist alle neuzen naar verschillende kanten richten, dan heb je een veel breder blikveld.'

Inzicht

'Het is lastig aan te geven wat nu bijvoorbeeld economisch gezien het grootste risico is. Natuurlijk zijn er allemaal mensen die voorspellingen doen en die proberen ons gerust te stellen. Zoals destijds bij het omvallen van Lehman Brothers in Amerika. Toen beweerden deskundigen ook dat dat geen impact zou hebben. Inmiddels weten we beter. Natuurlijk moeten we ervoor zorgen dat we alle risico's zo goed mogelijk in kaart brengen. Inzicht hebben is altijd goed. De volgende vraag is dan of je op basis daarvan moet stoppen met het nemen van risico's. Ik denk dat bedrijven die de risico's kennen, een weloverwogen besluit durven te nemen dat hun onderbuikgevoel ondersteunt. Risk & Insurance Managers hebben bij het in kaart brengen van risico's en het bepalen van de effecten een belangrijke rol.'

Succesvol

'Wat ik op dit moment vooral zie, is dat er weer vertrouwen in de economie ontstaat. Ik bestrijd dan ook met klem dat we als Nederland nog in een crisis zitten. We zien dat de huizenprijzen omhoog gaan en dat het consumentenvertrouwen stijgt. Eerlijk gezegd zie ik nergens crisis om me heen. Ik zie wel allerlei mensen die naar groei kijken en kansen pakken. We zitten duidelijk in een periode van heftige veranderingen, die vooral worden veroorzaakt door nieuwe technologie. We moeten in ons land gewoon met zijn allen aan de slag en wat minder stilstaan bij verworven rechten. We wonen in een prachtig land en we hebben alle tools in huis om succesvol te zijn.'

Mag ik mij alvast aan u voorstellen?



Mijn naam is Joris. Wij gaan elkaar treffen tijdens het NARIM Congres op vrijdag 24 april. Ik heb al veel over de NARIM Congressen gehoord. Ieder jaar staat een bijzonder thema centraal dat met veel creativiteit en interactie wordt gepresenteerd. Zo'n dag is ook perfect om collega's en branchegenoten te ontmoeten en te netwerken.

Ik hoorde van de dames van het NARIM-secretariaat dat er ieder jaar meer NARIM-leden naar het congres komen. Zo krijgt de vereniging steeds meer een gezicht. De laatste jaren is het profiel van dé NARIM-congresbezoeker aan het veranderen; steeds meer Young Professionals en

Ladies weten het evenement te vinden en te waarderen. Ik ben benieuwd hoe NARIM er voor gaat zorgen om tijdens het komende congres meer risicobewustzijn te creëren. Ik ben in ieder geval van de partij! U gaat mij de hele dag tegenkomen. Zullen we dan maar zeggen: tot 24 april?

NARIM-leden over Risk Awareness – Top of Mind

Robert-Jan Kroes, Insurance Manager Riwal

‘Risk Awareness wordt steeds belangrijker. Werd vroeger “op goed vertrouwen” zaken gedaan, merken ook wij dat onze wereld steeds meer gevangen wordt door een juridische benadering, zowel bij het aangaan van contracten als bij schades.

Het is daarom van belang om vooraf een inschatting te maken van de mogelijke risico’s die we bij de verhuur van onze machines lopen en om te beredeneren waar de verantwoordelijkheid ligt als zich zo’n risico openbaart. Welke stappen moeten we dan nemen om schadeloos gesteld te worden?

Dit dwingt ons om, in combinatie met de compliance regelgeving op verzekeringsgebied, aansluiting en verbondenheid te zoeken met lokale verzekeringsmarkten. Risk Awareness wordt voorafgaand aan

het sluiten van een overeenkomst steeds belangrijker. Hiervoor is een omslag in het denken nodig. Veiligheid en verantwoord werken waren al belangrijke thema’s binnen onze industrie. Nu is het meer dan ooit zaak om ook vooraf met betrokkenen te praten over “wat als het misgaat”.

Dit biedt onze organisatie ook kansen. Nu bestaat vooraf al consensus over het plan van aanpak wanneer risico’s zich manifesteren en is men zich bewust van risico’s en verantwoording. Deze bewustwording vertaalt zich in een optimale voorbereiding en een efficiënte en effectieve calculatie van de prijzen voor onze projecten.

Onze afdeling wordt steeds vaker al voor het aangaan van het contract betrokken. Dit heeft een positieve impact op de

relatie met de klanten omdat zij nu ook op dit gebied te maken hebben met een professionele gesprekspartner.’



Pim Moerman, Director Risk Engineering Philips International

‘Binnen Philips is veel aandacht voor Risk Awareness, onder meer via de internationale programma’s Risk Engineering en Health & Safety (H&S), waarin Risk Awareness en preventie op een actieve manier Top of Mind worden gemaakt. Ik ben lid van de H&S taskforce waarin ik samen met regionale en divisie H&S Officers prioriteiten bepaal en program-



ma’s ontwikkel. Ik ben ervan overtuigd dat een goed veiligheidsprogramma helpt bij het voorkomen van schade.

Risico’s zijn er in vele soorten en maten. Ook politieke risico’s en klimaatveranderingen zijn van invloed op onze business en kunnen een risico vormen voor de continuïteit. Binnen mijn vakgebied spreken we daarom van Risk Engineering. Wij richten ons op de fysieke risico’s die kunnen resulteren in bedrijfsschades en in het voorkomen daarvan. Ons programma richt zich op onze eigen lokaties wereldwijd en op kritische leveranciers en externe opslaglokaties. Daarvoor is een eigen methodiek ontwikkeld.

Intern werken we samen met specialisten van andere afdelingen, zoals Procure-

ment, Operations, Forwarding & Distribution en natuurlijk H&S. Iedereen heeft te maken met risico’s en het maken van inschattingen van risico’s. We trekken zoveel mogelijk gezamenlijk op. Daarmee versterk je elkaar. Via geïntegreerde, transparante dashboards rapporteren we onder andere aan het Operational Leadership Team. Conclusies worden helder en beknopt weergegeven. Deze aanpak werkt goed. Risk Awareness is bij het Senior Management zeker aanwezig. Ook willen we op tijd actief betrokken zijn bij bepaalde plannen of investeringen. Mijn gouden tips: identificeer welke functies jou kunnen helpen in je werk, bouw proactief een partnership met hen op en zorg dat je regelmatig de positieve resultaten van de samenwerking voor het voetlicht brengt.’

Ralph Mulder:

Nieuw in het NARIM-bestuur

Ralph Mulder is nieuw in het NARIM-bestuur. Hij neemt de opgevallende plek in die Otto Bekouw eind vorig jaar achterliet. De officiële benoeming van Ralph vond plaats in de Algemene Ledenvergadering op 16 februari jl. in Hoofddorp.



Ralph is sinds juni 2011 werkzaam als Insurance & Subsidy Manager bij E.ON Benelux. In deze functie is hij onder meer verantwoordelijk voor het managen en beheren van de verzekeringsportefeuille van E.ON in de Benelux en voor de behandeling en afwikkeling van schades. Voor zijn overstap naar E.ON Benelux was Ralph jarenlang werkzaam bij een onafhankelijk assurantie-intermediair in Den Haag.

Lid FERMA Scientific Committee

In de herfst van 2014 werd Ralph benaderd om tot het NARIM-bestuur toe te treden. 'Ik voelde me vereerd en ik hoefde niet lang na te denken.' Vanaf vorig najaar draait hij mee. Binnen het NARIM-bestuur heeft Ralph de rol als lid van het FERMA Scientific Committee overgenomen van Tjerk van Dijk. 'Het FERMA Forum vindt later dit jaar, van 4 tot en met 7 oktober, plaats in Venetië.

Net als tijdens het laatste FERMA Forum in Maastricht zal vanuit NARIM een aantal activiteiten worden georganiseerd. Dat zijn een workshop over Resilience, Crisismanagement & Large Claims, een rondetafelgesprek Enterprise Risk Management en een ontbijtsessie met Young Professionals.' Dit laatste is voor Ralph een uitgelezen kans om veelbelovende ideeën uit te werken en uiteindelijk hopelijk vele jongeren daarbij te kunnen inspireren.

Vliegende start

'Door het overnemen van de FERMA rol en het toetreden tot het NARIM-bestuur komt er veel op mij af, maar het voelt als een vliegende start en geeft mij een enorme boost. Voor het FERMA-overleg ben ik meerdere keren naar Brussel gereisd om met andere committee-leden te vergaderen over het Forum programma, sprekers en workshops. Tegelijkertijd is het mooi om mede inhoud te geven aan het beleid en de activiteiten die we als NARIM ontplooiën. Kennis delen en netwerken blijven belangrijke aspecten. Dat geldt ook voor mij.

Binnen de organisatie van E.ON Benelux val ik onder de afdeling Tax & Insurance. Als Insurance & Subsidy Manager heb ik daardoor onder andere veel contact met mijn fiscale collega's. Als Insurance Manager heb je echter ook behoefte om te klankborden omtrent verzekeringen met andere risk- en verzekeringsspecialisten. NARIM biedt daarvoor een uitstekend platform. Dat heb ik de afgelopen jaren als lid wel mogen ervaren. Als bestuurslid kun je daaraan mede inhoud geven en die uitdaging ga ik graag aan.'

Pacelle van Goethem:

“Wij zijn vooral overtuigend als we ontspannen zijn”



Pacelle van Goethem is één van de sprekers tijdens het NARIM Congres. Spraak-, taal- en stempatholoog maar ook onderzoeker, schrijver en spreker op het gebied van overtuigen, stem en invloed. ‘Ik heb een enorme ambitie om ervoor te zorgen dat mensen die niet gehoord worden, wel gehoord worden,’ aldus Pacelle.

Ook in de sociale psychologie wordt onderzoek gedaan naar overtuigen, maar dan vooral als het gaat om volgzzaamheid. Pacelle: 'Denk aan het bekende experiment van Milgram, waarbij een professor als de "autoriteit" een proefpersoon aanspoort om iemand anders stroomshokken toe te dienen. Dat experiment liet onthutsende resultaten zien over hoe volgzzaam mensen kunnen reageren. Als er bijvoorbeeld een inzamelingsactie is via giro 555, dan storten veel mensen geld. In de sociale psychologie zien ze dat als een vorm van overtuigen. Maar er is natuurlijk een verschil tussen klakkeloos volgen of nadenken en vervolgens ergens van overtuigd raken. Ik wilde dit kunnen verklaren. Waarom zijn mensen soms volgzzaam? Waarom denken mensen soms wel na en wat is dan het verschil als het gaat om overtuigen? Wat maakt dat sommige mensen volgzamer zijn dan anderen? Waarom zijn mensen in sommige situaties volgzamer? Ik ben gaan spitten in hersenonderzoeken om te ontdekken wat er in de hersenen gebeurt als mensen overtuigd worden. Daarop zijn mijn "Model van Invloed" en "Model van Overtuigen" gebaseerd, die ik tijdens het NARIM Congres ga toelichten. Veel mensen zeggen daarna vaak: "Oh, nu snap ik het!" Daar doe ik het voor.'

Persoonlijke overtuigingskracht

Pacelle gaat tijdens het NARIM Congres ook in op persoonlijke overtuigingskracht. 'Eigenlijk zou het beste idee altijd moeten winnen maar helaas is de realiteit anders. Ook hier geldt weer dat mensen vaak niet voldoende gehoord worden. Dus ben ik gaan onderzoeken wanneer mensen overtuigend zijn. Vijf jaar lang verzamelde en bekeek ik zoveel mogelijk tapes van gesprekken, vergaderingen, speeches, etc. Daaruit ben ik dingen gaan afleiden. Ik bevroor het beeld elke keer op het moment dat de toehoorders zaten te knikken of te juichen. Kennelijk deed de spreker dan iets waardoor de toehoorder overtuigd werd. Ik kwam terugkerende

elementen tegen en heb ze samengevat in drie stijlen van overtuigen. Mensen die wij beschouwen als autoriteit, als vriend of als voorbeeld kunnen ons overtuigen. Die drie stijlen licht ik tijdens het NARIM Congres nader toe. Mensen zullen zichzelf in een van die stijlen herkennen, want iedereen heeft minstens één van die stijlen in zich.

Laat meer van jezelf zien

Vervolgens kunnen ze elementen uit de andere stijlen inzetten om nog overtuigender te worden. Welke stijl nodig is, is afhankelijk van de situatie. Iedereen vervult in zijn of haar leven verschillende rollen. Iemand is bijvoorbeeld Risk & Insurance Manager maar ook vader, moeder, zoon, vriend of voetbaltrainer. In een bepaalde rol en in een bepaalde situatie past een bepaalde stijl. Maar je kunt iets toevoegen uit de andere stijlen. Stel dat je van nature een autoriteit bent, dan kun je nog overtuigender worden door ook iets uit een andere stijl in te zetten. Want ben je als autoriteit ook nog eens aardig, dan kan dat extra overtuigend werken. Een autoriteit creëert namelijk vaak afstand waardoor mensen bijvoorbeeld geen vragen durven te stellen en teveel op het

beoordelingsvermogen van die persoon afgaan. Ook is het soms effectief om meer van jezelf te laten zien. Dat is de hele methode in een notendop. Ik vind het fijn als mensen zich realiseren dat ze niet hoeven te knutselen aan hun persoonlijkheid. Dat wat ze doen, al goed is. Ik voeg alleen maar iets toe aan hun stijl, waardoor ze zeker gehoord worden en overtuigen.

Ontspannen

Een belangrijke les die Pacelle haar publiek mee geeft, is dat mensen vooral heel overtuigend zijn als ze ontspannen zijn. 'Door te bedenken hoe je iets aan vrienden zou vertellen, kom je al tot een andere manier van doen. Ik wil de deelnemers aan het NARIM Congres vragen om de komende tijd eens op te letten hoe ze zich gedragen als ze bij vrienden zijn. Dan ben je namelijk in ontspannen staat. Ik wil hen ook vragen om na te denken wie zij overtuigend vinden. Dat kan bijvoorbeeld iemand uit de politiek zijn maar ook iemand uit de familie.

Voorbeeld

Zelf vind ik Neelie Kroes een fantastisch voorbeeld van iemand met overtuigingskracht. Ook mooi dat iemand steeds zo vol enthousiasme blijft doorgaan. Dat gold ook voor Hans van Mierlo. Hij kwam met iets vernieuwends en was in staat om van mening te veranderen. Daar is lef voor nodig. Dan is iemand duidelijk een autoriteit, maar ook een voorbeeld. Zij hebben voor mij alledrie de stijlen. Ook hebben beiden trouwens een prachtige stem.'

Pacelle van Goethem schreef de bestseller 'IJs verkopen aan eskimo's', over de psychologie van overtuigen.

Kijk voor meer informatie op: www.pacellevangothem.nl

SPONSOREN SPREKEN ...

Wat kan de Risk & Insurance Manager doen om Risk Awareness 'Top of Mind' te maken



Rianne S. Baumann, Head of Liability CEMEA, Crawford & Company (Nederland) B.V.

'Uit onderzoek - van bijvoorbeeld EY - is gebleken dat leden van management teams reeds een ingrijpende ommezwaai hebben gemaakt als het gaat om het creëren en/of versterken van een cultuur van Risk Awareness binnen hun bedrijf. Uiteindelijk dient deze cultuurwijziging ertoe te leiden dat Risk Awareness de dagelijkse business wordt van alle medewerkers binnen een bedrijf, en niet louter van Risk & Insurance Managers. Daarmee vind ik dan ook dat het niet alleen aan de Risk- & Insurance Manager

is om ervoor te zorgen dat Risk Awareness "Top of Mind" is.

De gewenste cultuurverandering zou mijns inziens sneller plaatsvinden als Risk & Insurance Managers (maar dus ook andere personen in een leidinggevende functie) risico's kunnen vertalen richting medewerkers in voorbeelden die helder maken op welke wijze verwezenlijking van een risico de eigen dagelijkse praktijk/werkzaamheden van deze medewerkers kan beïnvloeden. Dat betekent dat niet

volstaan kan worden met generale voorbeelden op het niveau van de vennootschap, maar de vertaalslag daarentegen plaats dient te vinden op een wijze die per functie/afdeling te begrijpen is. Daar zijn diverse methoden voor beschikbaar, zoals bijvoorbeeld simulatieoefeningen (waarbij het voor medewerkers niet op voorhand duidelijk is dat het om een simulatie gaat). Top down communicatie is onvoldoende. Medewerkers willen beleven, ervaren, overtuigd worden door de feiten...'



Jeroen Fröhlich, CEO Cunningham Lindsey Nederland bv

'Als voor 2011 een beveiligingsspecialist had bedacht om de deuren van vliegtuigen te voorzien van sloten, dan was dit idee klinisch beoordeeld in een kosten/baten analyse. Als het toch zou zijn uitgevoerd, dan zou deze persoon waarschijnlijk nooit als redder van mensenlevens worden gezien, maar als exponent van verdere (ongewenste?) regelgeving die de economische gang van zaken beperkingen oplegt.

Risk Awareness in de samenleving volgt na de ramp. Binnen een bedrijf werken wij met bestuurders die het belang van hun aandeelhouders, hun klanten en hun medewerkers moeten dienen. Dat is een

spanningsveld met keuzes. En ook de leiding van een bedrijf bestaat uit mensen, die onderdeel zijn van en beïnvloed worden door de samenleving.

Risk Awareness komt vooral als iets werkelijk misgaat. Een ongemakkelijk en wellicht cynisch antwoord, maar waar. En ook geen werkelijke oplossing voor de professionele Risk & Insurance Manager.

Risk Awareness komt, om kans van slagen te hebben, niet uit de ratio van financiële vergelijkingen, of uit de balans tussen efficiëntie en regelgeving. Risk Awareness komt uit de emotie, door de risico's te voelen, te ervaren en er een beleving bij

te hebben. Met andere woorden: story telling, simulaties en dan toch ook: leren uit het verleden.

Er is gelukkig hulp beschikbaar om de lessen van het verleden te vertalen naar een beleving van de toekomst, om de gegevens uit werkelijke schades te gebruiken en om inzicht te geven in de risico's van de toekomst. Belangrijk is dat dit geen droge spreadsheets zijn of abstracte beschouwingen, maar feiten die resulteren in een beleving van de risico's. Er zijn professionals beschikbaar die hun databases van schades, en hun kennis over oorzaken, in kunnen zetten om hierbij te helpen.'

SPONSOREN SPREKEN ...

Wat kan de Risk & Insurance Manager doen om Risk Awareness 'Top of Mind' te maken



Arthur G. van Essen, Allianz Global Corporate & Specialty SE

'Laat ik beginnen met te zeggen dat een adequaat risk management-proces een minimale vereiste is voor een industriële verzekeraar zoals Allianz Global Corporate & Specialty om capaciteit aan te bieden. Dit op zich is al een steun in de rug van de Risk & Insurance Manager. Vandaag de dag opereert de Risk & Insurance Manager binnen een omgeving waar de verschillende disciplines van controle,

compliance, legal, treasury elkaar ontmoeten. Het samenspel van de "zekerheid" die kan worden geboden door deze disciplines, wordt alom erkend. Het is aan de Risk & Insurance Manager deze zekerheid een plaats te geven in het proces waardoor het van een "kosten-element" overgaat tot een "business enabler". Alleen dan zal hij de steun van de operatie ontvangen omdat de Risk &

Insurance Manager feitelijk helpt de operating entity meer succesvol te laten zijn. Met andere woorden; het antwoord op de vraag moet worden gezocht in de behoefte van de verschillende onderdelen van het bedrijf die in hun totaliteit het bedrijf vormen. Zoek je het antwoord in het instituut Risk & Insurance Manager in isolement, dan is de kans van slagen dat het "top of mind" wordt, nihil.'



Gerard Böttcher, directeur Context B.V.

'Risk Awareness is een zaak van de werkvloer die op bestuursniveau belangrijk moet worden gevonden en uitgedragen. Dat maakt de opgave voor de Risk & Insurance Manager (RIM) veeleisend maar wel interessant. De RIM moet binnen zijn eigen bedrijf een ijzersterk netwerk opbouwen vanaf het laagste leidinggevende niveau tot aan de Raad van Bestuur/directie. Dat opbouwen kan alleen door dwars door het bedrijf frequent op de werkvloer te zijn, inhoudelijke belangstelling te tonen voor wat daar gebeurt, te spreken over wat er leeft en welke knelpunten men ervaart. Door goed kijken en luisteren kan de RIM risico's onderkennen, die bespreekbaar maken en oplossingen voordragen. Door

zijn ervaring in te brengen en op praktische wijze mee te denken, gaat men de RIM meer zien als een waardevolle en constructieve collega dan als een hinderlijke staffiguur. Hier is de RIM dus vooral luisteraar en gesprekspartner. Zo bereikt hij bewustzijn en begrip voor de risico's binnen de onderneming.

Ook op directieniveau moet de RIM zorgen dat hij/zij gezien wordt. Dat vraagt een geheel andere houding. Op dit niveau moet de RIM laten zien een gekwalificeerde deskundige te zijn die niet mag worden vergeten bij belangrijke beslissingen waar risico-aspecten bij komen, zoals overnames, uitbreidingen, nieuwe productietechnieken, nieuwe producten

op nieuwe markten, etc. Hier gedraagt de RIM zich meer als informant en op afroep beschikbare consultant. Met beknopte en overtuigende presentaties kan de RIM laten zien wat hij kan bijdragen. Aan de hand van praktijkvoorbeelden (ook buiten de eigen onderneming) kan hij de directie ervan bewust maken dat geen enkele onderneming gevrijwaard is van catastrofale risico's. Daarbij moet de RIM laten zien dat materiële en aansprakelijkheidsrisico's weliswaar vaak kunnen worden afgewenteld op verzekeraars, maar dat de gevolgen van calamiteiten de continuïteit en/of winstgevendheid van de onderneming op langere termijn kunnen ondermijnen. En dan komen daar de niet verzekerbare risico's nog bij.'

SPONSOREN SPREKEN ...

Wat kan de Risk & Insurance Manager doen om Risk Awareness 'Top of Mind' te maken

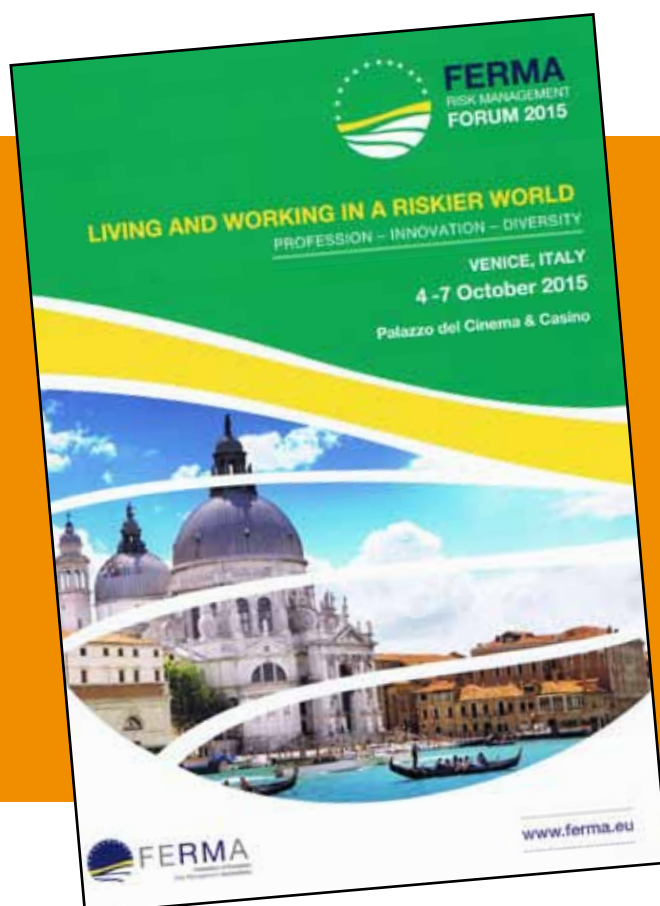


Stefan Weda, Aon Executive Account Director Global Accounts

'De rol van de Risk & Insurance manager is in de afgelopen periode aanzienlijk veranderd. Met in het achterhoofd "traditionele" verzekeringen maar juist ook "nieuwe" risico's, zorgen ervoor dat de Risk & Insurance Manager een steeds grotere rol speelt bij de continuïteit van de organisatie. Om zijn of haar bedrijf nu, maar ook in de toekomst succesvol te laten groeien, is professioneel risk management cruciaal. Hierin is al een verschuiving te zien naar operationeel risk management.

Dit besef moet vanzelfsprekend niet alleen bestaan bij de Risk & Insurance Manager zelf, maar ook bij de diverse stakeholders binnen het bedrijf. Om deze "Top of Mind" positie te behalen, zou ik adviseren om tijdens gesprekken met interne stakeholders (van directies tot en met projectmanagers) op basis van concrete voorbeelden aan te geven hoe uitstekend risicomanagement heeft geholpen om de bedrijfsdoelstellingen te behalen. Denk hierbij niet alleen aan recente incidenten binnen het bedrijf

maar bijvoorbeeld ook aan overnames, nieuwe grote opdrachten of innovaties die mede dankzij goed risk management succesvol zijn uitgevoerd. Deze boodschap kan gecommuniceerd worden via diverse overlegstructuren maar bijvoorbeeld ook door gebruik te maken van interne communicatiemiddelen zoals intranet en Yammer. De Risk & Insurance Manager heeft een relevante boodschap te vertellen! Risk management stelt uw bedrijf mede in staat om succesvol te ondernemen.'



Kort nieuws

Het nut van het NARIM-lidmaatschap

Waarom ben je lid van NARIM? Wat verwacht je als lid? Zijn er zaken die anders of beter kunnen? Begin dit jaar stuurde het NARIM-bestuur hierover een enquête naar de leden. Inmiddels hebben circa 65 van de 160 leden hierop gereageerd. De belangrijkste meerwaarde van NARIM is kennis delen, informatie uitwisselen, elkaar ontmoeten, klankborden en het delen van marktontwikkelingen.

NARIM laat zich zien

De eerste uitkomsten van de ledenraadpleging werden gepresenteerd tijdens de Algemene Ledenvergadering in februari. Annemarie Schouw: 'Het beeld dat uit de reacties naar voren komt, sluit aan bij de

ontwikkelingen. Als NARIM laten wij ons zien in het veld. We zijn een serieuze gesprekspartner in de markt, al zouden we als lobbyclub misschien vaker en beter onze mening naar voren kunnen brengen. Bijvoorbeeld over nieuwe wet- en regelgeving waarmee wij als Risk & Insurance Managers te maken hebben of krijgen. Dit is een van de suggesties die door de leden is gedaan.'

Organiseren van activiteiten

Duidelijk is ook dat vooral doorgegaan moet worden met het organiseren van activiteiten en bijeenkomsten over actuele onderwerpen, al dan niet samen met serviceproviders. 'De belangstelling voor de

vakgroepbijeenkomsten neemt toe en leden nemen ook zelf initiatieven om een bepaald onderwerp of een vraagstuk op te pakken. Het congres is hét marktpodium, maar ook de ALV's worden steeds beter bezocht vanwege de koppeling aan de actualiteit. De behoefte aan informatie en aan het delen van kennis blijft onverkort aanwezig. Ook omdat we binnen onze bedrijven vaak als eenling of binnen een kleine afdeling opereren. Dus moeten we vooral op de huidige weg voort blijven gaan.'

De enquête kan overigens nog altijd worden ingevuld (www.narim.com/enquete). Hoe meer reacties, hoe beter, aldus Annemarie.

40 NARIM-leden bereiden zich voor op PE Plus-examen

Wie zijn oude diploma's onder de nieuwe regelgeving van de Wft geldig wil houden, moet voor het einde van dit jaar met succes PE Plus-examen hebben gedaan voor het nieuwe diploma Adviseur Schade Particulier of Schade Zakelijk. Deze eis wordt door de overheid gesteld op grond van het nieuwe 'Wft-vakbekwaamheidsgebouw'. NARIM faciliteert leden zo goed mogelijk bij de voorbereidingen. Een groep van veertig leden bereidt zich onder meer voor via klassikale sessies.

De voorbereidingen betreffen verschillende onderdelen. Via een online leersysteem kunnen leden die examens willen doen de stof doornemen en toetsen maken voor de verschillende modules. Daarnaast is er een module 'permanent actueel' om aan te tonen dat de individuele vakbekwaamheid actueel is.

Het derde onderdeel betreft klassikale sessies ter voorbereiding op het PE



Plus-examen. In niet al te grote groepen komen NARIM-leden bij elkaar om inhoudelijke cases te bespreken. Voor elke groep vinden twee sessies plaats. De eerste sessie is voor beide klassen in maart, de tweede in juni. De werkgevers van de NARIM-bestuurders Jeroen van den Boogaard (CBRE Global Investors) en Adri van der Waart (Arcadis) stellen hiervoor vergaderruimte en faciliteiten beschikbaar.

De deelnemende NARIM-leden moeten zich zelf aanmelden bij een geaccrediteerde

partij om examens te doen. De nieuwe vakbekwaamheidsdiploma's zijn drie jaar geldig. Die termijn begint gelijk te lopen nadat met succes examens zijn gedaan. Frits van Blitterswijk, namens NARIM de coördinator van dit traject: 'Om de geldigheidstermijn van drie jaar zo efficiënt mogelijk te benutten, is het slim niet te vroeg examens te doen en natuurlijk ook niet te laat. Met onze klassikale sessies dit voorjaar sluiten we daar prima op aan.'



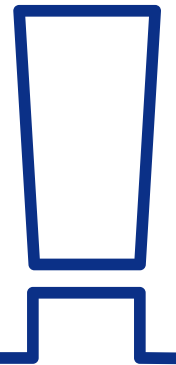
Kennedy Van der Laan



XL Group
Insurance
Reinsurance



R!SK
AWARENESS
TOP OF MIND



NARIM CONGRES 2015

