

NARIMAGAZINE

netwerken | informeren | inspireren

NARIM CONGRES 2015:

SAVE THE DATE ►

Vrijdag 24 april 2015

Annemarie Schouw: '2015: Risk Awareness – Top of Mind' ►

Lars Petersen, Medisch Directeur International SOS, over ebola ►

FERMA Benchmark Survey ►

Kidnap & Ransomverzekering: nuttig of noodzaak? ►

Afscheid van bestuurslid Otto Bekouw ►

NARIM Congres 2014 hoog gewaardeerd ►

Risk Management in relatie tot investeringsbeslissingen ►

Nieuwe vakbekwaamheidseisen ►

Dineke van den Eshof over het schadeproces en afwikkeling claims ►

NARIM

Nederlandse Associatie van
Risk en Insurance Managers

2015: Risk Awareness – Top of Mind

Toen we een jaar geleden als jaarthema kozen voor 'When disaster strikes', konden wij niet bevroeden waarmee we allemaal zouden worden geconfronteerd in de wereld. Genoeg 'disasters': Syrië, IS, de ramp met vlucht MH17 en de grootschalige uitbraak van ebola in Afrika.

Tijdens ons congres bootsten we een 'disaster' na. Ben je als organisatie voorbereid, hoe werken de noodplannen, zijn de juiste scenario's benoemd? Is de crisisorganisatie getraind en is de crisiscommunicatie ingericht? Al die aspecten kwamen aan bod.

Het congres was wederom een groot succes. Uit onze enquête rolde een dikke acht als waardering en daar zijn we dankbaar voor en trots op. Ook op het feit dat tweederde van onze leden het congres bijwoonde. Deze opkomst was nog nooit zo groot en dat legt de lat voor volgend jaar hoog.

Als vereniging hebben we de opgaande lijn voortgezet. Het aantal leden groeit langzaam maar gestaag, in financieel opzicht zijn we gezond en onze bijeenkomsten worden goed bezocht. Dit laatste is zeker van toepassing op onze laatste ALV. Door contacten met International SOS tijdens het FERMA-seminar in oktober konden we inspelen op de actualiteit van de ebola-ramp met een aansprekende presentatie van Lars Petersen.

In de markt worden we gezien als een professionele partij. De contacten met andere belanghebbenden in de markt zijn geïntensiveerd en worden uitgebreid. Onder meer door een grotere betrokkenheid met de 'Young Insurers'.

Onze ambities voor 2015 liggen in lijn met die van dit jaar. Ons als vereniging verder professionaliseren en een mooi, aansprekend congres en actuele bijeenkomsten organiseren. Om de diploma's geldig te houden, krijgt een aantal van ons in 2015 te maken met de eisen van het nieuwe functiehuis. Dat betekent (PE Plus) examen doen voor eind 2015. Als NARIM gaan we de leden die hiervoor interesse hebben getoond, zo goed mogelijk faciliteren.

Als bestuur hebben we eind oktober afscheid genomen van Otto Bekouw, een bijzonder gewaardeerd persoon en bestuurslid. We zullen zijn humor en inbreng zeker gaan missen. In de personen van Ronald de Vos en Ralph Mulder hebben we enthousiaste vervangers gevonden.

NARIM is een mooie vereniging van betrokken professionals. We gaan met volle kracht 2015 in en kijken stiekem al naar 2016, want dan bestaan we 20 jaar. Een mooi moment om extra uit te pakken. Nu aan het einde van 2014, laten we het thema 'When disaster strikes' achter ons en kijken we vooruit; Risk Awareness - Top of Mind.

Reserveer de datum:
24 april 2015 Narim Congres 2015.

En mocht er de komende weken tijd zijn voor reflectie kijk dan eens op de website: www.ferma.eu. FERMA's European Risk and Insurance Report. Het resultaat van de Benchmark van afgelopen voorjaar.

Tot slot wens ik u traditiegetrouw vanaf deze plek fijne feestdagen en een gezond en inspirerend 2015.

Tot spoedig weerziens,

Annemarie Schouw
voorzitter NARIM



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

Hoewel bij deze uitgave van NARIM Magazine de uiterste zorg is nagestreefd, kan voor eventuele (druk)fouten en onvolledigheden niet worden ingestaan en aanvaardt het bestuur van NARIM geen aansprakelijkheid.

SAVE THE DATE
Vrijdag 24 april 2015

NARIM CONGRES

Risk Awareness – Top of Mind

Locatie: Polarzaal in Mediaplaza, Utrecht



Lars Petersen, Medisch Directeur International SOS

'Er wordt veel onzin verteld over de gevaren van ebola: blijf bij de feiten'

De ebola-epidemie in West-Afrika dreigt uit te groeien tot één van de grootste humanitaire rampen uit de recente geschiedenis. Nu de omvang van de ramp en de mogelijke effecten internationaal lijken te zijn doorgedrongen, komt internationale actie op gang. Tegelijk zingt er veel onzin rond over ebola, stelt Lars Petersen, Regional Medical Director bij International SOS vast.

Petersen sprak over ebola en de effecten van deze humanitaire ramp in West-Afrika op de NARIM ALV eind oktober in Zeist. Zijn bijdrage werd vanwege de actualiteit op het laatste moment ingelast in het programma.

De ebola-uitbraak leidt tot veel onrust. Bedrijven maken zich ernstig zorgen over hun belangen, over hun business continuity en hun reputatie, maar ook over de gezondheid van hun mensen die in de regio werkzaam zijn. Hoe ga je als bedrijf om met een epidemie als ebola? Welke maatregelen kun en moet je nemen? En zijn ebola-gerelateerde evacuatie's verzekerd?

Rampzalig beeld

Petersen schetste in zijn presentatie een rampzalige situatie. Hoe heeft het zover kunnen komen? 'De ziekte ebola is al sinds 1976 bekend. De eerste uitbraak was in het toenmalige Zaïre in een afgelegen gebied. De remedie is toen jarenlang geweest: isoleren, afsluiten, uitschakelen. Dat bleek afdoende om verspreiding tegen te gaan. Hoewel er door de uitbraken door de jaren heen veel bekend is over ebola, is er nog altijd geen remedie. Hoge prioriteit heeft de bestrijding van ebola nooit gehad, juist vanwege de beperktheid van de uitbraken en de afgelegen gebieden waarin uitbraken plaatsvonden.'

'De situatie is totaal uit de hand gelopen'

Nu is dat anders, met rampzalige effecten. 'Waarschijnlijk heeft het virus zich stiekem kunnen verspreiden, bijvoorbeeld via mensen die door het gebied reizen. De enorme delay tot aan het moment van ontdekking is waarschijnlijk de oorzaak dat de situatie nu totaal uit de hand is gelopen.'



De gevolgen zijn immens: de infrastructuur in de betreffende landen is geïmplodeerd. 'Die was al niet sterk na vele jaren van bloedige oorlogen. Nu is sprake van een total collapse. Alles ligt stil. De lokale gezondheidszorg is weggevallen, een groot aantal artsen is overleden of gevlucht. Hulporganisaties doen wat ze kunnen, maar helpen alleen ebola-patiënten. Mensen met andere ziekten zoals tbc worden weggestuurd en kunnen nergens terecht. Het is voortdurend achter de feiten aanhollen.'

Reizen naar Ivoorkust en Nigeria: voorzichtigheid geboden

Reizen naar landen als Liberia, Sierra Leone en Guinee wordt, als dat al mogelijk is, ten sterkste afgeraden. 'Ben je eenmaal binnen, dan kun je er niet zomaar weg.' Voorzichtigheid geldt ook voor reizen naar omringende landen als Ivoorkust en Nigeria, waar ook Nederlandse bedrijven aanzienlijke zakelijke belangen hebben. Denk vooral goed na: ben je ziek of heb je koorts, ga dan niet op reis. Houd rekening met tal van praktische beperkingen. Reizigers worden veelvuldig gescreend. Mocht je wat mankeren, dan is de kans groot dat je in quarantaine wordt geplaatst. Je kunt niet weg. In de buurlanden zijn de effecten tot dusver beperkt gebleven, hoewel een land als Nigeria alle potentie voor een grote uitbraak heeft. In de enkele gevallen die er tot dusver zijn geweest, hebben de overheden slagvaardig ingegrepen door ebola-patiënten en de mensen waarmee ze contact hebben gehad, op te sporen, te onderzoeken en indien nodig te isoleren.'

Website International SOS over ebola

Tegelijk gaat er veel onzin de wereld over. De reacties op besmettingsgevaar in de Verenigde Staten zijn gebaseerd op pure angst, meent Petersen. 'Ebola wordt niet via de lucht doorgegeven, maar uitsluitend via direct contact.' Om objectieve informatie te verstrekken en de zin van de onzin te scheiden, heeft International SOS op haar website in samenwerking met de WHO en andere organisaties een apart deel ingericht over ebola. Daarop is alleen geverifieerde informatie te vinden. De site wordt ook door de Nederlandse overheid gezien als onafhankelijke informatiebron. Daarnaast is een ebola-app op de markt gebracht (zie kader).

Voor bedrijven met belangen in de regio, met name in de omliggende landen, is het zaak de risico's in kaart te brengen en plannen te maken hoe hiermee om te gaan.

Zeker een taak voor Risk Managers. Petersen: 'Ebola toont aan dat de uitbraak van een infectieziekte een directe bedreiging kan vormen voor de business continuity, lokaal en regionaal. Hoe ga je om met de gezondheid van je mensen en hoe krijg je je mensen weg als de risico's te groot worden? Dat zijn belangrijke vragen. Wij adviseren veel bedrijven hierover en helpen hen plannen te maken. En niet mee te gaan in ongenuanceerde berichtgeving en de angst te laten regeren. Stick to the facts!'

Info over ebola en de risico's van reizen

www.internationalsos.com/ebola

De presentatie van Lars Petersen is voor NARIM-leden beschikbaar op het besloten ledendeel van de NARIM-website.

App helpt zakenreiziger feiten en fictie over ebola te scheiden

International SOS heeft een app ontwikkeld die medische en reisinformatie biedt op gebied van ebola. Deze gratis app is en geeft toegang tot de belangrijkste onderdelen van de ebola-website van International SOS. Hiermee kunnen zakenreizigers zich altijd en overal informeren over eventuele ebola-risico's in hun omgeving.
<http://app.lk/sos-ebola>

FERMA Risk Management Benchmarking Survey:

Risk Managers worden Risk Leaders

Risk Managers worden steeds meer Risk Leaders in hun organisaties. Het bewijs daarvan is ook terug te vinden in het zevende FERMA Risk Management Benchmarking Survey, waarvan de resultaten op 20 en 21 oktober werden gepresenteerd in Brussel. Als grootste risico's gelden politieke risico's: interventies van overheden en veranderingen in wet- en regelgeving. Op nummer twee in de top 10 van risico's staan reputatie en merk en op de derde plek compliance en de daarbij behorende regelgeving.

Er deden 850 Risk Managers uit 21 landen mee aan het benchmarkonderzoek, een record. De gemiddelde Risk Manager is een man en is ouder dan 45 jaar. Ervaring is een belangrijke factor. Risk & Insurance Management zijn vaak in één afdeling geïntegreerd.

In veel Europese bedrijven en organisaties ontwikkelt Risk Management zich tot een strategische functie, constateert Julia Graham, FERMA President, in het voorwoord van het onderzoek. 'We see that risk management is developing into a strategic function within many European organisations which have an

increasing demand for valuable risk information to support decision-making at the board room level. Nearly half the risk managers surveyed formally present risk management activities to the board or top management several times a year.'

Topprioriteiten voor Risk Managers zijn business continuity en het maken en implementeren van beleid op dit gebied. Wat kan beter? Het verbeteren van de risicocultuur en risk awareness in de organisatie, het versterken van de 'risico-robustheid' van de organisatie en het optimaliseren van uitgaven aan verzekeringspremies.

Daarnaast moeten Risk Managers meer betrokken raken bij de integratie van Big Data (en de risico's daarvan). Ook is meer voordeel te halen uit IT-platforms en GRC-tools (governance, risk management & compliance).

De resultaten van het FERMA Risk Management Benchmarking Survey 2014 zijn te vinden op:
<http://www.ferma.eu/about/publications/benchmarking-surveys/benchmarking-survey-2014/>

De rol van de menselijke factor in geval van afpersing of bedreiging



Jobien Berkhouwer: 'Een persoonlijkheidsstoornis kan leiden tot crimineel gedrag zoals ontvoering.'

Wat gebeurt er bij 'Kidnap & Ransom' of afpersing? Wat is de rol van de menselijke factor? Is een Kidnap- & Ransompolis aan te bevelen? Aansluitend bij het jaarthema 'When disaster strikes' werd tijdens de ALV op 30 oktober in Figi te Zeist aandacht besteed aan de risico's van ontvoering en afpersing.

Jaarlijks worden vele honderden mensen ontvoerd. In 2013 registreerde Unity Resources Group, partner van verzekeraar HCC Global, 607 ontvoeringszaken, aldus Pim van der Drift, Senior Underwriter bij HCC Global. Het werkelijke aantal is waarschijnlijk tien keer zo hoog. Lang niet alle lokale autoriteiten zijn betrouwbaar en registreren de ontvoeringen officieel.

Nigeria, Syrië en Mexico zijn de grootste risicogebieden. Van der Drift noemde vier specifieke disastertypes die gedeeltelijk zijn onder een Kidnap- & Ransompolis: ontvoering, kaping, afpersing (inclusief cyberafpersing) en detentie. Uit de HCC-schadestatistieken blijkt dat er in ongeveer de helft van de schadegevallen sprake is van afpersing. Het doel is veelal losgeld. De meeste ontvoeringen vinden momenteel plaats in Nigeria, Syrië en Mexico.

Is ontvoering een serieus risico?

Van der Drift vindt van wel. Er zijn veel bedrijven en organisaties die actief zijn in risicogebieden, stelt hij. 'Risicogroepen zijn bijvoorbeeld de medewerkers van NGO's en journalisten, maar ook mensen die werkzaam

zijn in de olie- en gaswereld en de maritieme sector kunnen het slachtoffer worden van een ontvoering. Elk bedrijf, ook in Nederland, kan te maken krijgen met een serieuze bedreiging. De helft van het aantal ontvoeringen in 2013, voor zover geregistreerd, vond plaats in het Midden-Oosten, waarvan het merendeel in Syrië. In ruim 20% van de gevallen betrof het Europeanen. De bedragen die aan losgeld worden betaald, zijn fors. Er zijn gevallen bekend van 25 miljoen dollar voor een journalist en twintig miljoen dollar voor een groep VN-blauwhelmen, al worden hierover in de openbaarheid zelden mededelingen gedaan. Deze bedragen zijn exclusief de bijkomende kosten.'

HCC Global werkt nauw samen met de Unity Resources Group. Unity Resources Group staat een verzekerde bij in geval van ontvoering, bedreiging of bijvoorbeeld bij evacuatie uit een instabiel land. Van der Drift: '10% van de premie is aan te wenden bij deze organisatie voor zaken als het beoordelen van plannen en procedures, het ontwikkelen van beleid, risico en security audits, opleiding en training en oefeningen en simulaties.'

Crisis response

Voor crisis reponse wordt een beroep gedaan op de expertise van Unity. Senior Consultant Jobien Berkouwer ging dieper in op de menselijke factor in geval van een crisis en dan specifiek bij afpersing. Aan de hand van een voorbeeld van een anonieme afpersingsbrief liet ze zien hoe je daaruit gedrags- en persoonskenmerken en risicofactoren van een onbekende dader kan afleiden, hetgeen in de eerste plaats kan helpen bij het achterhalen van zijn identiteit. Ook is met deze informatie, gebaseerd op jarenlang wetenschappelijk onderzoek en ervaring, een betrouwbare voorspelling te doen over de kans op toekomstig geweld. Tenslotte kan een strategie op maat worden bedacht die is toegespitst op het effectief managen van die specifieke situatie.

14 persoonlijkheidsstijlen

Berkouwer: 'Gedrags- en persoonskenmerken zijn te herleiden tot 14 persoonlijkheidsstijlen: van dramatisch en avontuurlijk tot wispelturig. Een stijl uit zich in de manier waarop iemand zich gedraagt en communiceert. Wanneer echter sprake is van een persoonlijkheidsstoornis kan dat leiden tot zeer ongewenst of zelfs crimineel gedrag en communicatie zoals afpersing, bedreiging, ontvoering, maar ook stalking, met alle gevolgen en risico's van dien. Door dit vroegtijdig te onderkennen, is de dreiging te voorkomen of in ieder geval beter te managen.'

Maak je organisatie robuuster tegen dreigingen

Organisaties moeten zich terdege bewust zijn van de risico's van bedreiging en afpersing. Minister Opstelten liet recent weten dat in Nederland het aantal afpersingen van bedrijven toeneemt. Veel bedreigingen komen bovendien van binnenuit: van (ex-)medewerkers of (ex-)relaties. Hoe kun je je organisatie robuuster maken?

Berkouwer: 'Door een crisisteam samen te stellen van zeven tot acht personen en de leden te selecteren op basis van hun persoonlijkheidskenmerken. Wie moet je voor welke taak inzetten en waarom? Door individuele profielen op te stellen, kun je veel beter gebruik maken van de kwaliteiten van de teamleden en een sterk teamprofiel opstellen. Daarmee is de effectiviteit van een crisisteam aanzienlijk te verhogen en ben je als organisatie veel sterker gewapend tegen dreigingen. Dat bewustzijn is nog lang niet overal voldoende aanwezig.'



Pim van der Drift: 'Veel bedrijven zijn actief in risicogebieden.'

Meer weten?

- Pim van der Drift, HCC Global Financial Products
+34 93 530 7305, pvanderdrift@hcc-global.com
- Jobien Berkouwer, Unity Resources Group
+31 6 21237616, jberkouwer@unityresourcesgroup.com

HCC Global biedt als gespecialiseerde verzekeraar van financial lines insurance ook een kidnap- & ransompolis. Daarin zijn standaard gedekt het losgeld, het eventuele verlies van losgeld tijdens het transport, persoonlijke bezittingen, juridische kosten, medische kosten en de kosten voor het inschakelen van een response consultant. Ook lichamelijk letsel als gevolg van een gedekt evenement valt onder de dekking. Daarnaast zijn er optionele dekkingen, bijvoorbeeld voor de repatriëring van mensen uit instabiele landen, de verdwijning van een persoon en geweld op de werkvloer.

HCC Global werkt intensief samen met Unity Resources Group voor crisis response. Ook voor het ontwikkelen van plannen en beleid, audits, opleidingen, trainingen en oefeningen worden specialisten van Unity ingeschakeld.

Otto Bekouw: 'NARIM is een mooie, gezonde club'

Aimabel, vriendelijk, enthousiast, inspirerend, elegant: een heer. Kwalificaties die Otto Bekouw ten deel vielen bij zijn afscheid als NARIM-bestuurslid tijdens de ALV van 30 oktober. Na zes jaar vindt Otto het welletjes. Tijd om te vernieuwen, vindt hij. In de afgelopen zes jaar heeft NARIM zich doorontwikkeld tot een "instituut" in de markt en dat is ook af te meten aan de belangstelling voor het NARIM Congres, uitgegroeid tot hét podium voor de markt.

Hoe anders was de situatie zes jaar geleden bij zijn aantreden. Otto stapte fris en weinig vermoedend in het bestuur na een financieel zeer moeizaam verlopen congres in Veldhoven. De nare nasmaak was van korte duur. 'We hebben het roer omgegooid en passende maatregelen getroffen om een situatie als destijds te voorkomen. Nu is NARIM weer een mooie, gezonde club. Ook in financieel opzicht. Ik kijk terug op een mooie periode, waarin ik met veel plezier heb samengewerkt met een mooi team van mensen.'

Veel meer aandacht voor risico's en risicobeheersing

NARIM heeft zich in de voorbije jaren meer en meer gepositioneerd als representant van het bedrijfsleven in de richting van verzekeraars, makelaars andere serviceproviders en belangenorganisaties, kijkt Otto terug. 'NARIM is geïnstitutionaliseerd. We hebben ook de tijd mee gehad. De crises van de voorbije jaren hebben ertoe geleid dat risico's, business continuity, compliance en risk management veel prominenter op de agenda's van

onze werkgevers zijn komen te staan. Het merendeel van ons is meer betrokken bij zaken die zich in de organisatie afspelen.'

Postdoctorale opleiding Risk Management

Ook nieuwe kwalitatief hoogwaardige opleidingen hebben bijgedragen aan de professionalisering van het vak. De postdoctorale opleiding (Enterprise) Risk Management aan de Universiteit van Amsterdam is hiervan een sprekend voorbeeld. 'Hoewel een groot deel van de NARIM-populatie nog altijd bestaat uit Insurance Managers, verschuift de focus naar Insurance Risk Management. Onze bedrijven verwachten professionele bijstand bij het vinden van oplossingen voor steeds complexer wordende vraagstukken en risico's. De inkoop van verzekeringen aan de onderkant wordt steeds meer een commodity. Ook verzekeraars en makelaars moeten mee in deze ontwikkeling. Doen ze dat niet, dan bestaat de kans dat bedrijven hun zaken veel meer zelf gaan regelen.'



Een beeld en een doos Quality Street voor Otto Bekouw uit handen van NARIM-voorzitter Annemarie Schouw

Captives

Dat kan bijvoorbeeld via een captive of het creëren van eigen voorzieningen om belangrijke risico's (of een deel daarvan) af te dekken. Wat betreft de behandeling van captives door toezichthouder DNB is NARIM inmiddels een vertrouwd gespreks- en overlegpartner. Otto stond samen met Eric Bloem en Yvar van Weenen aan de basis van de oprichting van de Vakgroep Captives. 'DNB erkent als toezichthouder inmiddels de speciale positie die captives in de markt innemen. Tenminste één keer per jaar voeren we constructieve gesprekken met DNB. Ik zal zeker bij deze vakgroep betrokken blijven.'

NARIM Congres

Dat geldt ook voor het NARIM Congres, maar dan als bezoeker en niet meer als voorzitter van de congrescommissie. Bij de organisatie van de laatste vier congressen is Otto intensief betrokken geweest. Elk jaar weer wat spannender en grootser. 'Erg leuk om te doen, maar tijdrovend. De lat ligt hoog en inmiddels is ons congres één niet te missen event. Die tendens zal doorgaan, al moeten we als NARIM voldoende oog houden voor de verhoudingen tussen onze leden en de andere partijen. Er moet een goed evenwicht blijven.'

Betrokkenheid leden blijven stimuleren

Op dit punt blijft het van belang de betrokkenheid van de leden te blijven stimuleren. NARIM is van de leden en voor de leden. 'We moeten onze beperkingen kennen en erkennen. Onze dekkingsgraad is hoog, de potentie om in de huidige vorm te groeien, is beperkt. Er is geen fulltime directeur en geen grote backoffice. Dat is een bewuste keuze geweest. Groter worden en verder professionaliseren kan, maar dan zullen er nieuwe fundamentele keuzes gemaakt moeten worden. Het huidige informele karakter en op een redelijk vertrouwde manier informatie met elkaar delen, zal dan misschien voor

een deel verdwijnen. Het is het onderzoeken waard hoe je als NARIM de toekomst in moet gaan en hoe de leden daarover denken.'

Ask what you can do for NARIM

Belangrijk blijft zoveel mogelijk leden te betrekken bij initiatieven en activiteiten. Vele schouders maken nu eenmaal licht werk. 'Draag ideeën aan, kom met initiatieven, neem deel aan de activiteiten. Je moet het blijven roepen. Om in de trant van een beroemde uitspraak van de toenmalige president J.F. Kennedy bij zijn inauguratie in 1960 te blijven: Ask not what NARIM can do for you, ask what you can do for NARIM.'

Otto Bekouw, Head of Insurance & Risk Management bij Royal Philips, was bestuurslid van NARIM van 2008 tot en met 2014. De laatste jaren was hij vice-voorzitter. Als voorzitter van de congrescommissie was Otto nauw betrokken bij de organisatie van de laatste twee NARIM-congressen. Otto is tevens een van de grondleggers van de Vakgroep Captives.

Voor zijn verdiensten kreeg Otto bij zijn afscheid als bestuurslid uit handen van NARIM-voorzitter Annemarie Schouw een beeldje en een doos Quality Street. 'Otto staat in alles voor kwaliteit. Een heer en bovendien een zeer aimabel persoon,' aldus Annemarie.

In het bestuur en in de congrescommissie neemt Ronald de Vos (Nutreco) de taken van Otto over. Hij is tevens vice-voorzitter. Het NARIM-bestuur wordt aangevuld met Ralph Mulder (E.ON Benelux).

NARIM Congres 2014 gewaardeerd met dikke acht

Het NARIM Congres 2014 werd – wederom – hoog gewaardeerd met een ruime acht als cijfer. Dat blijkt uit de evaluatie van het congres. De aanwezigen waren zeer te spreken over de locatie, de Fabrique in Utrecht, en over de inleidingen. Met name de inleidingen van Peter van Uhm en onderzoeksjournalist Brenno de Winter spraken zeer aan. Ook de aanwezigheid van tolken voor de Engelstalige bezoekers leverde een stevig pluspunt op. Een smet vormde het feit dat de techniek het liet afweten aan het begin van het discussieprogramma in het middagdeel.

Vervelend, maar onvermijdelijk was de overschrijving van het aantal deelnemers. Voorzitter Annemarie Schouw: 'Gelukkig kon een deel van de mensen zich alsnog melden voor het informele netwerkdeel aan het einde van de middag. Voor komend jaar kijken we wederom naar een afgewogen afspiegeling van bezoekers uit de verschillende hoeken van de markt: verzekeraars, makelaars, experts en andere serviceproviders en natuurlijk NARIM-leden.'

Het NARIM Congres 2015 vindt plaats op 24 april. Locatie: de Polarzaal, Mediaplaza in Utrecht.

Risk Management in relatie tot investeringsbeslissingen en vice versa

Risk Management staat hoog op de bestuurlijke agenda's, maar betekent dit ook dat er in de praktijk voldoende risk awareness is? Word je als Risk & Insurance Manager op het juiste moment betrokken bij belangrijke investeringsbeslissingen of blijft het bij het achteraf dichtenvan gaten? Tijdens de meest recente bijeenkomst van de Vakgroep Risk Management werden verschillende cases belicht en besproken.



Hoe gaan Bouwinvest, de Hanzehogeschool en ASML om met Risk Management? Aan de hand van een aantal majeure projecten binnen elk van de organisaties werd toegelicht welke afwegingen op welk moment worden gemaakt en hoe risico's worden gemanaged. FM Global in Amsterdam fungeerde als gastheer voor de bijeenkomst.

Bas Klick, FM Global: 'Bijna elke schade is te voorkomen door goede engineering'

'Loss prevention begint met awareness. Uit cijfers van FM Global blijkt dat elektriciteit de grootste schadeveroorzaker aan property is. Gevolgd door hot surfaces/radiation en hot work. FM Global besteedt als property-verzekeraar veel aandacht aan het aanbrengen van sprinklerinstallaties om beginnende branden te beheersen of te blussen en zo de schade te beperken. Ongesprinklerde bedrijven hebben zes keer zoveel schade, blijkt uit onze cijfers. Het aanleggen van zo'n installatie is natuurlijk een investering, zeker als dit achteraf moet gebeuren. Neem de aanleg daarom mee in de bouw of de verbouwing, is telkens weer het advies. Risicoverbetering betaalt zich uiteindelijk terug in een lagere premie. Natuurlijk zijn ook procedures en het regelmatig checken daarvan belangrijk. Soms gaat het over hele simpele dingen, bijvoorbeeld of een kraan of klep wel open staat. Anders heb je nog niks aan je installatie als het er op aan komt.'

Fokko Lukkien, Hanze Hogeschool: 'Hoge ambities kunnen extra risico's met zich meebrengen'

'De realisatie van de Energy Academy Europe (EAE) is een ambitieus project van de Rijksuniversiteit Groningen,

de Hanzehogeschool Groningen en het bedrijvensnetwerk Energy Valley. Doel is het energie-onderwijs te versterken, te verbinden en te internationaliseren. De EAE investeert de komende jaren ruwweg 100 miljoen euro in energieonderwijs, energieonderzoek en energie-innovatie. Hiervoor wordt op de Groningse campus een nieuw energieneutraal onderwijsgebouw van 10.000 m2 gerealiseerd. Hiervan is ca. 3.000 m2 bestemd voor de Hanzehogeschool. Het project is niet vrij van hoge ambities. Om de investering voor de Hanzehogeschool, in deze 3000 m2 te rechtvaardigen, moeten jaarlijks 600 studenten voor de nieuwe energie-academie instromen. Waar komen die vandaan? Dat is één van de belangrijkste risicofactoren. Ook de effecten en de risico's van aardbevingen, momenteel een groot issue in het noorden van het land, zijn onvoldoende meegenomen in de "plaatjes". Het eeuwige dilemma van de risk manager is om in een zo vroeg mogelijk stadium inbreng te kunnen hebben en te wijzen op bepaalde risico's. Ook in dit geval had dat vanuit risicoperspectief beter geweest.'

Paul Kuiper, Bouwinvest:

'Elk project heeft four lines of defense'

Namens Bouwinvest behandelde Paul Kuiper de realisatie van het wooncomplex Gershwin Summertime aan de Amsterdamse Zuidas. 'Bouwinvest investeert veel in research: welk vastgoed komt op de markt en voldoet aan onze eisen? Wij zijn op zoek naar heel specifiek vastgoed in binnen- en buitenland. Naast een uitgebreid acquisitietraject steken we veel tijd en geld in de ontwikkeling van een project. De afdeling

projectontwikkeling komt voor een wooncomplex als Gershwin Summertime met aanvullende eisen op het gebied van kwaliteit, uitstraling, faciliteiten (wifi, parkeren, zwembad, tuin, balkon) en veiligheid (brand, inbraak, legionella). Wij willen tevreden huurders en vragen hen in een vroeg stadium om hun mening. Onze afdeling marketing en communicatie vervult hierin een belangrijke rol. Deze collega's trekken nauw op met de mensen van projectontwikkeling.

Het realisatietraject van het geselecteerde vastgoed is relatief lang: gemiddeld drie tot vier jaar. In het hele traject zijn verschillende *lines of defense* ingebouwd. Op elk van deze momenten kan nog worden besloten het project aan te passen of zelfs het traject te stoppen. Het hele proces en het in control blijven vergt een forse investering, los van de investering in het object zelf. Maar ons denken is langetermijndenken. Als je aan het begin van het traject investeert in kwaliteit, blijft dat ook zo. Van veel beslissingen weten we pas over 5, 10 of 20 jaar of deze juist zijn geweest.'

Robert van den Berg, ASML:

'Risk awareness zit in onze genen'

'Risk awareness en Risk Management zit bij iedereen in de genen. Dat heeft zeker te maken met de beursnotering. Als het mis gaat, kunnen de gevolgen ver reiken. Wie gaat dat dan uitleggen? Dat heeft zeker meegespeeld in de discussie. Business continuity is daarom key. Risk Management is een belangrijk thema bij nieuwbouw en verbouwingen op het productieterrein in Veldhoven, waar de productie is geconcentreerd. Productie-units zijn zo min mogelijk met elkaar verbonden, gebouwen met meerdere etages zijn gescheiden door extra dikke betonlagen. Valt één unit onverhoopt uit, dan mag dat geen uitval veroorzaken bij een van de andere.

Ook investeert ASML bewust in risk awareness en risicobeheersing in de hele keten. Wat kan er misgaan en hoe zijn deze risico's te beperken? Belangrijk is om je verhaal te blijven vertellen en zo awareness te creëren, bij de eigen mensen, maar ook bij toeleveranciers. Zij moeten de meerwaarde van onze policy zien en daarmee uitgroeien tot strategic partners. Elkaar scherp houden, daar gaat het om.'

Nieuwe vakbekwaamheidseisen

PE Plus-examen doen voor 1 januari 2016

NARIM-leden die in het kader van hun vakbekwaamheid hun vakdiploma's geldig willen houden, moeten voor 1 januari 2016 met succes PE Plus-examen hebben gedaan. Deze eis wordt door de overheid gesteld op grond van het nieuwe 'Wft-vakbekwaamheidsgebouw'. Voor de meeste NARIM-leden gaat het om het geldig houden van hun diploma's op de onderdelen Wft-basis, Schade Particulier en Schade Zakelijk. NARIM gaat de geïnteresseerde leden faciliteren zich zo goed mogelijk voor te bereiden op het examen.

Inmiddels wordt hard gewerkt aan de inrichting van een online leeromgeving, vertelde Frits van Blitterswijk, in het bestuur verantwoordelijk voor dit onderwerp, tijdens de ALV van eind oktober. Een groep van 40 NARIM-leden heeft aangegeven mee te willen doen aan de initiatieven voor een gezamenlijke voorbereiding op het examen.

De voorbereidingen betreffen verschillende onderdelen. 'Via een online leersysteem kunnen leden de stof doornemen en toetsen maken voor de verschillende modules. Dit online leersysteem wordt ingericht door Coby-Wilma van Essen, onze vaste docent op dit gebied. Daarnaast is er een module "permanent actueel" om aan te tonen dat je vakbekwaamheid actueel is. Het derde onderdeel betreft klassikale sessies voor niet te grote groepen ter voorbereiding op het

PE Plus-examen. Dat zullen sessies zijn zoals we in het verleden ook hebben gehad in het kader van de permanente educatie. Met dat essentiële verschil dat je nu toch apart examen moet doen. Voor dat examen zul je je zelf moeten inschrijven.'

De planning is de klassikale sessies te organiseren in het voorjaar van 2015. 'Niet te vroeg, want de nieuwe regel is dat je vakbekwaamheidsdiploma's drie jaar geldig zijn. Die termijn begint gelijk te lopen nadat je met succes examen hebt gedaan. Om de geldigheidstermijn van drie jaar zo efficiënt mogelijk te benutten, is het slim niet te vroeg examen te doen en natuurlijk ook niet te laat. Een kwestie van goed plannen.'

'Doe je overigens geen examen voor 1 januari 2016 en slaag je niet, dan zijn je oude diploma's vanaf 2016 niet meer geldig. Mocht je in de toekomst toch weer aan de Wft-vakbekwaamheidseisen willen voldoen, dan moet je helemaal voor voren af aan beginnen.'

NARIM gaat de leden op de hoogte houden over de stand van zaken en de ontwikkelingen. De kosten voor de voorbereidingssessies worden hoofdelijk verdeeld over de deelnemers. 'Mochten mensen alsnog mee willen doen aan de voorbereiding op het PE Plus-examen, meld je dan aan bij het NARIM-secretariaat.

'Premie betalen binnen 30 dagen, waarom dan ook niet claims uitkeren binnen 30 dagen?'

Het 'schadeprotocol', voluit Schadeprotocol coassurantie voor Technische Verzekeringen, geldt sinds april 2014 voor alle partijen in het schaderegelingsproces. Het doel van de regeling is het afhandelen van claims te versnellen. Maar dan nog duurt het vaak lang voordat veel simpele, standaardclaims zijn afgewikkeld. Een bron van ergernis voor de klant. Die vindt dat het allemaal te ingewikkeld is en te lang duurt voordat het geld op de rekening staat. Dat kan en moet anders, vinden ook de NARIM-leden. Premie betalen binnen 30 dagen, waarom dan ook niet standaardclaims uitkeren binnen 30 dagen?



De beschrijving van de stappen en termijnen waaraan alle betrokken partijen zich in het schaderegelingsproces moeten houden, is tot stand gekomen na jaren van discussie tussen de diverse partijen. De standaard is een minimumnorm, het begin van een groeitraject voor verbetering, stelden de NARIM-leden tijdens de behandeling van het onderwerp in de ALV van 30 oktober. Maar dan wel in een veel hoger tempo dan de totstandkoming van het huidige document.

Het begin is er: hoe nu verder?

'De vraag is: hoe nu verder,' stelt Dineke van den Eshof, binnen NARIM coördinator van de Vakgroep Claims die een aantal jaren geleden in het leven is geroepen. 'De afwikkeling duurt te lang, het is een ingewikkeld proces met veel verschillende schakels en je weet vooraf vaak niet wat de uitkomst is. Het is de ergernis van veel bedrijven, ook van mijn werkgever Ballast Nedam. Juist bij de afhandeling van standaardclaims ontstaat nogal eens vertraging in het proces. Waardoor er maanden voorbij gaan voordat een uitkering is ontvangen. Waar ontstaan de vertragingen?' Natuurlijk moet de hand ook in eigen boezem worden gestoken, erkent Dineke. 'Schades moeten tijdig worden gemeld en de benodigde gegevens moeten op tijd worden verstrekt. Dat begint bij jezelf, binnen de eigen onderneming. Wij letten daar scherp op. Vervolgens is het de taak van de makelaar om als belangenbehartiger en procesbewaker voor een snelle en

soepele afwikkeling te zorgen. Juist daarvoor heb je een makelaar in de arm genomen.'

Samen met AON, makelaar van Ballast Nedam, zijn in het recente verleden alle afspraken en procedures scherp tegen het licht gehouden en waar nodig vernieuwd. 'In ons geval heeft dat geleid tot concrete verbeteringen in de dienstverlening. Duidelijk is wat wij van onze makelaar verwachten. De bedragen en complexiteit van schades zijn benoemd en processen zijn aangepast. Dit zou ook sectorbreed kunnen gebeuren. Daarom vinden wij als NARIM dat het huidige protocol het vertrekpunt moet zijn voor verdere verbeteringen.'

Roze wolk creëren

De kernvraag die binnen de NARIM-leden leeft, is: investeren we in het stapje voor stapje verbeteren van het huidige systeem of starten we een discussie voor het creëren van een nieuw systeem, een 'roze wolk' voor een snelle en efficiënte schadeafhandeling over tien jaar?

'Blijven voortborduren op het bestaande systeem houdt in dat je op onderdelen zoekt naar verbeteringen. Dat gaat veel tijd vergen, want alle betrokken partijen moeten hiermee instemmen en hun belangen lopen lang niet altijd gelijk op. De huidige berusting in de sector is een belemmering. In het bedrijfsleven gaan de ontwikkelingen vele malen sneller. Er is grote behoefte aan een nieuwe manier van werken met een andere wijze van schadebehandeling en -afwikkeling. Is de huidige systematiek met alle stappen nog wel het juiste systeem of is het tijd met elkaar na te denken over een ander soort format?'

Gezamenlijke discussie over de roze wolk starten

'Sectorbreed moet de discussie over een nieuwe manier van schadebehandeling en -afhandeling op gang komen. Over de roze wolk over tien jaar. Die discussie willen wij als NARIM voeren: intern, maar ook met de marktpartijen. Dat is ook in hun belang, want anders zullen bedrijven zelf de handschoenen oppakken en met eigen oplossingen komen. Misschien is er dan in 2020 helemaal geen verzekeringsmarkt meer.'