

NARIMAGAZINE

juni 2014

netwerken | informeren | inspireren

'Risk & Insurance Managers verdienen op bestuursniveau te worden gehoord'

TERUGBLIK NARIM CONGRES 2014

When disaster strikes

NARIM Award 2014
voor Young Insurance

'Een crisis win je niet op verstand. Vergeet de ratio, heb begrip voor emoties'

NARIM

Nederlandse Associatie van
Risk en Insurance Managers



Inhoud

- 3 Annemarie Schouw: 'Risk & Insurance Managers verdienen op bestuursniveau gehoord te worden' ▶
- 4 'We denken collectief te weinig na over beveiliging' ▶
- 7 Brenno de Winter: 'Iedereen is in uw data geïnteresseerd, behalve u zelf' ▶
- 9 Frank Peters: 'Daadkrachtig optreden tijdens het Golden Hour, de eerste 24 uur, is een vereiste' ▶
- 10 Peter van Uhm: 'Hij die alles verdedigt, verdedigt niets' ▶
- 12 NARIM Award voor Young Insurance ▶
- 13 Overzicht sponsors ▶



Colofon

Tekst en productie
Rijken & Jaarsma,
Capelle 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

Risk & Insurance Managers verdienen op bestuursniveau te worden gehoord

Wat gebeurt er 'When disaster strikes'? Realiseren we ons voldoende dat dingen mis kunnen gaan en welke gevolgen dat kan hebben? Dat geldt niet alleen voor rampen, maar ook voor 'kleinere' gebeurtenissen met verstreckende gevolgen. Bijvoorbeeld als er in de supply chain iets mis gaat, als zich een brand voordoet bij de burens of als de stroomvoorziening voor langere tijd uitvalt. En wat te denken van menselijke fouten, nog altijd een belangrijke oorzaak van menig crisis.

We hebben op 15 mei tijdens ons congres kunnen ervaren wat er gebeurt 'When disaster strikes'. Duidelijk werd dat een goede voorbereiding de basis is voor de weerbaarheid van een bedrijf of organisatie. De presentaties en de 'ramp' die zich voerde, waren een goede ervaring waarmee iedereen zijn of haar voordeel kan doen.

Als NARIM kijken we in meerdere opzichten terug op een zeer geslaagd congres. De snelheid van de inschrijvingen en opkomst waren indrukwekkend, het thema een regelrechte hit en er was voldoende gelegenheid elkaar te treffen. Trots ben ik op onze leden: tweederde van hen was op de 15e mei in De Fabrique aanwezig, een record.

Trots ben ik ook op de verraste winnaars van de NARIM Award 2014, Young Insurance, en de NARIM Chapeau in de persoon van Arjen Ronner.

We zijn op de goede weg. Het vak van Risk & Insurance Management ontwikkelt zich en dat geldt ook voor NARIM als beroeps- en belangenorganisatie. We staan op de kaart. De gevolgen die bepaalde risico's kunnen hebben en het beheren en beheersen

daarvan worden algemeen onderkend en als specialisten kunnen we daarin een belangrijke bijdrage leveren. We verdienen op bestuursniveau te worden gehoord, juist op al die momenten dat er geen ramp is.

NARIM wil blijven investeren in de professionalisering van het vak en de dingen waarmee we bezig zijn. Het uitwisselen van kennis en elkaar informeren en inspireren is daarvan een onlosmakelijk onderdeel. Wij blijven ons daarvoor inzetten.

Traditioneel wordt het na ons congres even wat rustiger. Maar we zitten niet stil. In het najaar wacht ons op 20 en 21 oktober het FERMA-seminar in Brussel waar de resultaten van de FERMA Benchmarking Survey worden gepresenteerd en waar ter ere van het 40-jarig bestaan van FERMA een groot galadiner plaatsvindt. NARIM-leden zijn zowel voor het seminar als voor de viering van het 40-jarig bestaan van harte uitgenodigd. Ook het omliggende programma is de moeite waard. Dit jaar zijn er speciale 'Risk & Insurance Managers only' bijeenkomsten. Het is dé gelegenheid om vakgenoten uit de gehele EU te ontmoeten en ervaringen uit te wisselen. Vul de benchmark in, mocht je dat nog niet hebben gedaan, en meld je aan voor Brussel.

Rest mij een ieder die aanwezig was op ons congres heel hartelijk te bedanken. Zonder jullie allen was dit niet mogelijk en door jullie was het een groot succes.

Chapeau!

Annemarie Schouw,
voorzitter NARIM



Terugblik NARIM Congres 2014:

'We denken collectief te weinig na over beveiliging'

DeFabrique, een prachtige en unieke locatie aan de rand van Utrecht, was op 15 mei het toneel voor het NARIM Congres 2014. De meer dan 300 deelnemers waren verantwoordelijk voor een inspirerende en verrassende dag. De centrale vraag tijdens het congres: Wat als er een ramp gebeurt? Zijn we goed voorbereid op een crisis of gaat er in de praktijk toch van alles mis? Hoe kun je een crisis voorkomen? Tijdens het congres werd in elk geval helder dat we collectief te weinig nadenken over beveiliging.



'Nieuwe risico's: digitale criminaliteit, bedrijfsgeheimen. Criminaliteitsbestrijders zijn minder slim dan criminelen.'

Ronnie Overgoor

De 16e editie van het NARIM Congres werd geleid door dagvoorzitter Ronnie Overgoor, in het dagelijks leven onder andere actief als zelfstandig media-ondernemer en presentator. Is uw organisatie goed voorbereid wanneer zich een crisissituatie voordoet, vroeg hij aan de volle zaal. Driekwart antwoordde bevestigend. Aan het einde van de congresdag bleek die uitkomst toch wat genuanceerder te zijn. Lang niet iedereen van de voorstemmers was nog steeds overtuigd dat het met de voorbereiding op een crisis wel goed zat.

When disaster strikes

Stond het congres de voorbije jaren vooral in het teken van trends, ontwikkelingen en co-creatie, dit jaar keerde het congres terug naar de bron: naar het vakgebied van risk & insurance management. Wat gebeurt er als zich een ramp of crisis voordoet? Hoe goed ben je daarop voorbereid? Hoe is de crisisbeheersing in de organisatie geregeld en geborgd?

Werken de crisisplannen ook in de praktijk? Is het crisiscommunicatieplan up to date? Of gaat er toch van alles mis?

Crisismanagement

Tijdens het eerste deel van het programma, voordat de crisis uitbrak, kwamen er drie inspirerende sprekers aan het woord: onderzoeksjournalist Brenno de Winter, Frank Peters, crisismanager van het eerste uur, en Oud-Commandant der Strijdkrachten generaal b.d. Peter van Uhm.

Alarm!

Het bij vlagen emotionele verhaal van Van Uhm werd, geheel volgens afspraak, onderbroken door een alarm: Crisis; When disaster strikes. Als gevolg van nalatigheid bleek er een grote en bedreigende brand uitgebroken. De congresgangers werden onder begeleiding van het NARIM-rampenteam groepsgeleids naar een veilige ruimte. Na de evacuatie werden de deelnemers in groepen verdeeld. Iedere groep kreeg een functie

en een taak, het opstellen van een plan van aanpak (lees: hoe om te gaan met de crisis). Over de bevindingen werd aan het einde van de congresdag gerapporteerd.

Stevige debatten

In het slotdeel van het congres werd onder leiding van Roderik van den Bos van de Debat Academie stevig gediscussieerd over een aantal stellingen. Zoals over het niveau van de bedrijfsveiligheid van de Nederlandse bedrijven, wie de leiding moet nemen in een crisis en over de vraag of *in the heat of the moment* van een crisis de baas een afgesproken protocol toch ter discussie mag stellen.

Netwerken

Na het inhoudelijke programma waren er veel mogelijkheden elkaar in informele sfeer te spreken en om te netwerken. Van die gelegenheid werd, conform de congrestraditie, ruimschoots gebruik gemaakt. Ook aan deze doelstelling van het NARIM Congres werd meer dan voldaan.





'Veel zaken op IT- en privacygebied zijn niet geregeld. Dat neem ik de politiek kwalijk.'
Brenno de Winter



Brenno de Winter:

'Iedereen is in uw data geïnteresseerd, behalve u zelf'

Brenno de Winter, specialist op het vlak van IT-beveiliging en privacy, liet onder andere zien hoe eenvoudig het is om privacygevoelige netwerken en websites te hacken. 'ICT blijkt telkens weer een hoofdpijn-dossier voor bestuurders te zijn.'

We leven in volstrekte naïviteit

Uitval van ICT-systemen of een hack kan zelfs leiden tot een faillissement. ICT is van vitaal belang en toch doen veel bestuurders er niet zoveel mee. Op een gemiddelde server staan 150 miljoen

documenten. Het hoofddoel van hackers is daarbij te komen. Wij beseffen niet wat zo'n database waard is. We denken collectief te weinig na over beveiliging. We leven in volstrekte naïviteit,' aldus De Winter.

Geen mooier moment voor een hack dan tijdens een crisis

Volgens De Winter is er geen mooier moment voor een hack dan tijdens een crisis. 'U zit in de crisismode en bent op dat moment niet bezig met uw digitale systemen. Wees ook in dit soort situaties voorbereid op digitale aanvallen.'

'We moeten anders naar dingen gaan kijken'

Het besef dat we anders naar dingen moeten kijken, is er niet, stelt Brenno de Winter. 'De politiek holt per definitie achter de feiten aan. Instanties die we zouden moeten kunnen vertrouwen, kunnen we niet meer vertrouwen. Ga er maar van uit dat informatie die we met elkaar delen, ook wordt gebruikt voor economische spionage. Chinezen, Israeli's, Amerikanen: iedereen doet hetzelfde. En wij zetten met z'n allen onze gegevens in systemen als Dropbox. Eigenlijk is iedereen in uw data geïnteresseerd, behalve u zelf.'



'In bestuurskamers wordt collectief te weinig nagedacht over ICT en uitval van ICT'



*NARIM Congres
netwerken, informeren,
inspireren*



Frank Peters:

'Daadkrachtig optreden tijdens het Golden Hour, de eerste 24 uur, is een vereiste'

Een lokale crisis kan binnen 24 uur zijn uitgegroeid tot een wereldcrisis, stelt Frank Peters, deskundige op het gebied van crisiscommunicatie. In crisistijd overheerst de emotie. 'Een crisis win je niet op je verstand. Vergeet de ratio, heb begrip voor emoties.'

Je bent wat Google zegt

'Iedereen is reporter geworden en je bent wat Google zegt. Terecht of onterecht, dat doet er niet toe. Met de social media heeft de buitenwereld de tools en dus de macht om uw reputatie in korte tijd helemaal te verwoesten. Merken staan onder druk en bestuurders staan onder druk,' aldus Peters.

Hypertransparantie is een eis

Peters benadrukte onder andere het belang van een goed plan van aanpak voor het geval zich een crisis voordoet. 'De eis is hypertransparantie'. Ook sprak hij over het belang van daadkrachtig optreden tijdens het zogenaamde Golden

Hour, het eerste uur van de crisis. 'CEO's hebben de neiging zich zo lang mogelijk gedeisd te houden in de hoop dat het allemaal overwaait. Dat kan vandaag de dag niet meer. Wees daadkrachtig, erken het probleem en laat zien dat je keihard werkt aan de oplossing. U wordt keihard afgerekend op uw *responsiveness*.'

Omarm de social media

Probeer het gebruik van de social media niet te verbieden, maar maak er gebruik van, is een van zijn adviezen. 'Een op de drie posts in social media is werk gerelateerd. Benut dit enorme potentieel aan crisiscommunicatoren.'

'Be a mensch'

'Ken de gevaren, stel prioriteiten voor als zich een crisis voordoet en focus. Betrek mensen uit alle disciplines bij de voorbereiding. Juist ook Risk Management. Maak gebruik van de social media. Een op de drie posts is werk gerelateerd. Zie uw mensen als een enorm potentieel aan crisiscommunicatoren. Bouw aan de relatie met uw key stakeholders en toon leiderschap ten tijde van de crisis. Wees aanspreekbaar, stel u kwetsbaar op en geef zo nodig fouten toe. Breng slecht nieuws zelf en laat zien dat u verantwoordelijkheid neemt: be a mensch. Honest and friendly.'



'Crisis? Gebruik je medewerkers. Maak ze niet monddood.'

Peter van Uhm:

'Hij die alles verdedigt, verdedigt niets'



'Een airbag in de auto is normaal. Maar een airbag voor je bedrijf...'

Op basis van zijn jarenlange en relevante ervaring ging Peter van Uhm uitgebreid in op het grote belang van nazorg wanneer zich een ramp heeft voltrokken. Daarnaast sprak hij ook over het inschatten van risico's. 'Hij die alles verdedigt, verdedigt niets.'

'Nederlanders hebben de neiging dat als ze iets zien ook gelijk denken dat ze iets begrijpen,' meent Van Uhm. 'En als we

het begrijpen, vinden we het goed. Maar gaat het er nu om dat u gelijk heeft of dat u het juiste besluit neemt? Als baas van de krijgsmacht ben je 24 uur verantwoordelijk voor je mensen en daarvoor kun je niet weg duiken.'

Een voornaam risico: het ego van de baas

Een voornaam risico voor veel organisaties/bedrijven is volgens Van Uhm het ego van de baas. 'Dat gaat nog al eens

ten koste van de menselijkheid. Wie een goede airbag wil bouwen voor zijn bedrijf, moet investeren in zijn mensen en een veilige omgeving creëren. Opleiden, trainen, volgen. *You have to get it in the brain of your people. There is enough room.*

Bouw aan het morele kompas van je onderneming. Fouten maken mag, niet leren van je fouten mag niet. Vertrouwen is een *two way street*. Alleen dan kun je een crisis te boven komen: samen!



*'Social media. De mooiste
tool op het gebied van
reputatiemanagement.'*

Frank Peters



In de prijzen

Het beste crisisteam

Wie toonde zich het beste crisisteam? Aan het slot van het congres werd het beste plan van aanpak bekend gemaakt. De overheid, tafel 9 met onder andere Lisa Smits, Han Das, Peter van den Broek en Rianne Baumann, bleek de gelukkige. Zij ontvingen de bloemen van Peter van Uhm. En een echte knijpkat.



NARIM Award 2014 voor Young Insurance

Ieder jaar wordt de NARIM Award uitgereikt aan een persoon of organisatie die een belangrijke rol heeft gespeeld voor het vak risk en insurance manager. De NARIM Award 2014 ging, na een unanieme jurybeslissing, naar Young Insurance. Rosemarijn Peters en Sjaak Schouteren kregen de prijs overhandigd door NARIM voorzitter Annemarie Schouw. 'Wie kent Young Insurance niet? Young Insurance heeft zich in vier jaar ontwikkeld tot een niet meer weg te denken fenomeen in de branche, een netwerk met inmiddels 1600 deelnemers. Een serieuze gesprekspartner met een verfrissende benadering in onze soms conservatieve wereld.'

Arjen Ronner onderscheiden met NARIM Chapeau

Dit jaar heeft het NARIM Bestuur, als blijk van grote waardering, voor het eerst besloten om een zogenaamde NARIM Chapeau uit te reiken en wel aan Arjen Ronner voor zijn onvermoeibare en onmisbare inzet als founding father van de UvA opleiding Enterprise Risk Management. 'Ik voel me vereerd met deze onderscheiding,' zei Arjen Ronner nadat hij de NARIM Chapeau in ontvangst had genomen. Een blijk van waardering voor de ontwikkeling van het vakgebied. 'Een vak dat soms nog altijd wordt onderschat. In de branche is veel verstand van risico's, maar we brengen dat niet altijd goed voor het voetlicht. Daaraan moeten we blijven werken.'





Kennedy Van der Laan



NARIM CONGRES 2014



**ONZE SPONSOREN
BEDANKT!**



RAETSHEREN VAN ORDEN
MAKELAARS IN ASSURANTIËN SINDS 1768

