

# NARIMAGAZINE

netwerken | informeren | inspireren



## RE-INVENT

**NARIM Congres**  
**18 mei 2017**

IN DEZE  
CONGRESEDITIE ▶

- JEROEN VAN DEN BOOGAARD: 'HOE HOUDBAAR IS ONS VAK?' ▶
- EVA BROUWER: 'RE-INVENTEN IS MOEDIG' ▶
- PROGRAMMA NARIM CONGRES 2017 ▶
- MARSH: RE-INVENT YOURSELF, NIET OF, MAAR HOE ▶
- AON: DE RAMP IN ALPHEN AAN DEN RIJN ALS GAME CHANGER ▶
- HERMAN PLEIJ: 'PARTAGEREN, DAT DEDEN WE IN DE 17E EEUW AL' ▶
- ZURICH: INVESTEREN IN PREVENTIE IS GOED, MAAR WAT LEVERT HET OP? ▶
- AXA: DE EFFECTEN VAN KLIMAATVERANDERING ZIJN IN TE SCHATTEN ▶
- CRAWFORD: WAAROM UW BEDRIJF DE UITVERKORENE KAN ZIJN ▶
- TOKIO MARINE HCC: WAT IS UW ROL IN EEN FUSIE- EN OVERNAMEPROCES? ▶
- RISKONET: EEN HANDS-ON AANPAK OM JEZELF OPNIEUW UIT TE VINDEN ▶
- AIG: CREATIEF ZIJN KUN JE LEREN ▶
- DELTA LLOYD: CLAIMSHANDLING OP EEN ANDERE MANIER ▶
- CUNNINGHAM LINDSEY: DENKEN VANUIT DE KLANT, NIET VANUIT HET DEFENSIEF ▶
- TROOSTWIJK: OMARM DE NIEUWE TIJD ▶
- VENTIV TECHNOLOGY: TECHNOLOGIE ZEER BRUIKBAAR IN HET RISK ASSESSMENT PROCES ▶
- WILLIS TOWERS WATSON: DE BRUG SLAAN TUSSEN JONG EN OUD ▶
- XL CATLIN: WHAT IS OXBOTICA? ▶

MAART **01/17**

**NARIM**

Nederlandse Associatie van  
Risk en Insurance Managers

# Hoe houdbaar is ons vak?

Stelt u zich wel eens de vraag of uw werk over pakweg 15 jaar nog bestaat? Zijn er dan nog Risk & Insurance Managers of is alles zover gedigitaliseerd dat we niet meer nodig zijn? Eén ding is zeker: we gaan allemaal veranderen en dat is ook goed. Maar hoe dan? Hoe maken we ons zelf 'future proof' en wat is daarvoor nodig? Om het antwoord op deze brandende vragen te vinden, is het goed eens te reflecteren en te trachten jezelf opnieuw uit te vinden: RE-INVENT. Dat is dan ook niet voor niets het thema van het NARIM Congres 2017 op 18 mei in de Fokker Terminal in Den Haag.

Als NARIM vinden we dat we zelf ook moeten veranderen. U ziet dat al aan de nieuwe vormgeving van dit magazine en de modernisering van ons logo. Ook de website gaat flink op de schop. RE-INVENT begint namelijk bij jezelf.

Ook ons congres is anders: geen meerdaagse editie dit keer, maar wel een hele boeiende dag. We steken het programma anders in: minder plenair, meer met elkaar doen. Dat gaat u al merken bij de inschrijving: u krijgt een aantal persoonlijke vragen voorgelegd en op basis van uw antwoorden gaan we groepen samenstellen waarmee u de 18e mei aan de slag gaat. Niet alleen met bekenden, maar juist met mensen die u niet kent, maar waarmee u toch raakvlakken hebt. Dat blijkt namelijk uit de door u gegeven antwoorden bij de inschrijving.

We starten de dag met RE-CONNECT. We maken met elkaar kennis en gaan vervolgens gelijk in groepjes met elkaar in gesprek en aan de slag. Nieuwe inzichten opdoen die ieder van ons helpt de uitdagingen van de toekomst aan te gaan. Antwoord vinden op jouw persoonlijke, brandende vraag. Dat is het doel.

Ook in de workshops die 's middags door onze sponsors worden verzorgd, komen actuele onderwerpen terug die met RE-INVENT te maken hebben: van Risk Engineering, het inzetten van technologie bij het analyseren en inschatten van bekende én onbekende risico's, de impact van schades door natuurrampen tot en met discussies over dilemma's die je in het dagelijkse werk tegenkomt. Jong en oud worden aan elkaar gekoppeld om te laten zien hoe jongere generaties aankijken tegen ons vak en de manier van werken.

We zijn zeer verheugd over de medewerking van onze sponsors. Het geeft aan hoezeer we met elkaar 'de markt' vormen. Het is al veel vaker gezegd: we hebben elkaar nodig en dat besef is alom aanwezig. Ons congres biedt al vele jaren een schitterend podium om elkaar te informeren en te inspireren en dat gaan we ook nu weer doen.

Natuurlijk is er tijd genoeg om te netwerken en vanzelfsprekend vergeten we de inwendige mens niet. In de avond hebben we nog een aansprekend programma waarin we op een luchtige en leuke manier kijken naar verleden, heden en de toekomst: RE-FLECT. Dat doen we met historicus Herman Pleij en met futuroloog Ruud Veltenaar.

Alles bij elkaar presenteren we u een zeer inspirerende dag om dat antwoord op uw persoonlijke, brandende vraag te vinden. Wij zijn er klaar voor en hopelijk u ook. Net als afgelopen jaren geldt: vol is vol, dus wees er snel bij. Namens NARIM zien wij u graag op 18 mei in Den Haag!

Jeroen van den Boogaard, voorzitter congrescommissie  
Namens het NARIM-bestuur

## COLOFON

REDACTIE NARIM Postbus 65707 2506 EA Den Haag (070) 345 74 26 info@narim.com www.narim.com  
TEKST EN PRODUCTIE Rijken & Jaarsma, Capelle a/d IJssel VORMGEVING Met Opzet, Rotterdam

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

**Eva Brouwer, dagvoorzitter:**

# ‘RE-INVENTEN IS MOEDIG’

Op het NARIM Congres vervult Eva Brouwer dit jaar de rol van dagvoorzitter. Een rol die haar, dankzij haar jarenlange ervaring op het podium en voor de camera, op het lijf is geschreven. Dat geldt overigens ook voor het thema RE-INVENT. Want per 1 februari van dit jaar maakte Eva na tien jaar de stap van een vaste baan naar haar eigen onderneming. Over “re-inventen” gesproken...

‘Ik was tien jaar werkzaam bij RTV Utrecht waar ik het regionale nieuws presenteerde. In de avonden stond ik in de spotlights van deze regionale omroep en dat deed ik met veel plezier. Het was een leuke baan, leuk werk, leuke collega’s en we hadden elke dag veel plezier met elkaar. Toch bekreep me steeds meer het gevoel dat ik toe was aan iets anders. Naast mijn reguliere werk deed ik al opdrachten als dagvoorzitter. Vervolgens werd ik ook nog moeder en moest ik steeds meer ballen in de lucht zien te houden. Toen kwam het moment dat ik een keuze moest maken. En ik koos er dus voor om voor mezelf te beginnen. Als dagvoorzitter, presentator van live-events en als presentatortrainer voor met name vrouwen.

## ACHTBAAN

Natuurlijk is het best spannend om na zo’n lange tijd ontslag te nemen en alle zekerheden op te geven. Op het moment dat ik de knoop had doorgehakt, kwam ik in een achtbaan van twijfel terecht. Had ik er wel goed aan gedaan? Kon ik wel een inkomen genereren? En wat als ik niet voldoende werk zou hebben? Achteraf denk ik dat die twijfel vooral een rouwproces was waar ik doorheen moest. Tien jaar is een lange tijd en ik vond mijn baan echt leuk. Dan is zo’n beslissing om te stoppen extra moeilijk. En toch koos ik er wel voor. Vooral omdat de uitdaging er niet meer was. Als je voor de 7e keer de lekkerste banketstaaf van Maarssen voorbij ziet komen... Ik had alles al een keer gezien en gedaan.

## ZZP-CLICHÉ

Sinds kort sta ik dus echt op eigen benen en dat voelt heerlijk. Natuurlijk mis ik mijn collega’s, maar we houden contact met elkaar. Als ik nu ergens met mijn laptop en een smoothie in een café zit als een wandelend ZZP-cliché, dan ben ik helemaal blij.

## MOEDIG

Ik vind het bewonderenswaardig en moedig dat een organisatie als NARIM dit thema op de agenda plaatst. Dat betekent dat deze branche beseft dat ook zij zichzelf opnieuw moeten uitvinden om de komende decennia relevant te blijven. Dat vraagt om een creatieve en innovatieve houding.

Geen enkele bedrijfstak kan zich in deze tijd een “Kodak-houding” veroorloven. En volgens mij is op elk vakgebied innovatie mogelijk, voor de bakker op de hoek tot de Risk & Insurance Manager. Want van jezelf vernieuwen, krijg je nieuwe impulsen en dat doet de wereld van kleur veranderen.’



Eva: ‘Presentatietrainingen geven aan vrouwen komt voort uit een persoonlijk verlangen. Ik merkte zowel in de tv-studio als op het podium dat de meeste sprekers vooral mannen zijn. Terwijl er zoveel fantastische vrouwelijke ondernemers zijn met een goed verhaal. Vrouwen stellen zich meestal te bescheiden op. Met mijn training hoop ik hen voldoende zelfvertrouwen te geven om het podium voor zichzelf op te eisen.

KIJK VOOR MEER INFORMATIE OP: [WWW.PAKJEPODIUM.NL](http://WWW.PAKJEPODIUM.NL)

# RE-INVENT: BENT U FUTURE PROOF?

Het thema van het NARIM Congres 2017 is RE-INVENT. Anders kijken naar de collega's, naar het vak, naar het verleden en de toekomst. Nieuwe **inzichten**, nieuwe **kennismakingen** en nieuwe **invalshoeken** met als basis één persoonlijke **brandende vraag**.

## DRIE DELEN

Het congres bestaat uit drie delen:

**RE-CONNECT:** U gaat uw vakgenoten anders en opnieuw leren kennen. Verder kijken dan het bekende. Wat heb je aan elkaar?

**RE-INVENT:** U leert het vak anders en opnieuw kennen. Dit alles vanuit verrassende gezichtspunten en vernieuwde inzichten. Een frisse nieuwe blik.

**RE-FLECT:** Hoe ging het vroeger? Wat staat ons te wachten? En hoe doen we het nu? U krijgt lessen uit het verleden en inzichten in de toekomst.

## INTERACTIE: RE-CONNECT

De basis voor het congres van dit jaar is interactie. Tijdens de inschrijving voor dit congres gaat u een aantal vragen beantwoorden, waarna u aan de hand van een aantal persoonlijke en zakelijke kenmerken aan collega's wordt 'gematcht'. Wie dat zijn, dat ziet u op 18 mei. Tijdens de registratie formuleert u ook uw persoonlijke, brandende vraag. Tijdens het congres krijgt u de kans deze vraag voor te leggen aan vakgenoten en sprekers. Direct na de start van het congres gaat u groepsgewijs met elkaar in gesprek.

## RISICO'S AAN HET WOORD: RE-INVENT

Ook na de lunch gaat u antwoorden verzamelen op uw persoonlijke brandende vraag. Deze vraag gaat u stellen aan onverwachte partijen, partijen die Risk en Insurance Management vanuit een ander perspectief laten zien. In feite komen de 'risico's zélf aan het woord'.

Na een leerzame middag met drie workshoprondes (die u zélf kunt kiezen) die worden verzorgd door een aantal van onze sponsors, is het tijd voor een 'streetfood dinner'!

## VERLEDEN EN TOEKOMST: RE-FLECT

Na het diner volgt het derde en laatste deel van het congres. Tijd om te leren. Van het verleden, maar ook van de toekomst! Herman Pleij is onze stem van het verleden. Als geliefd historicus bespreekt hij de geschiedenis van risk gerelateerde onderwerpen. Ruud Veltenaar, filosoof, futuroloog en hoogleraar 'Leadership & Innovation' is de stem van de toekomst.

Onze dagvoorzitter is Eva Brouwer. Eva is journaliste en historica en was het gezicht van RTV Utrecht. Onlangs is zij verkozen tot beste vrouwelijke talent bij de verkiezing Dagvoorzitter van het Jaar.



SCHRIJF U SNEL IN VIA ONZE WEBSITE: [WWW.NARIM.COM](http://WWW.NARIM.COM)

# RISICOMANAGEMENT NA EEN CRISIS

### MARCO ZANNONI: 'RAMP IN ALPHEN AAN DEN RIJN ALS GAMECHANGER'

Het bedrijf Peinemann was één van de vier partners in het consortium dat in augustus 2015 een brugdeel zou vervangen in het centrum van Alphen aan den Rijn. Dat ging verschrikkelijk mis en de gevolgen waren desastreus. Niet alleen voor de betrokken partijen, maar ook voor de omgeving.

Een gebeurtenis zoals in Alphen aan den Rijn heeft zo'n grote impact, dat het gerust een "game changer" is te noemen; voor het bedrijf, maar ook voor de hele sector en de keten. Men heeft zichzelf opnieuw moeten uitvinden. Daarom is het onderwerp zo interessant.

Een ramp zoals in Alphen aan den Rijn had elk bedrijf kunnen overkomen, blijkt uit analyses. Het overkwam Peinemann, een bedrijf van goede naam en faam. Er waren allerlei kwaliteitscontroles, het personeel

was goed opgeleid, er was ervaring maar toch.... De Onderzoeksraad concludeerde dat alle betrokken partijen in de keten scherper hadden moeten zijn.

Ook voor een bedrijf als Peinemann waren de gevolgen enorm. Je moet à la minute omschakelen naar een crisismodus. Je wordt geconfronteerd met zaken waarmee je geen ervaring hebt: van de behandeling van slachtoffers, de verhoren door politie en justitie tot en met de enorme media-aandacht. Er is een bedrijf van voor de ramp en een bedrijf van na de ramp. Dat is het ene RE-INVENT. Als Aon waren we betrokken bij het crisismanagement (via het COT) en bij een deel van de schadeafhandeling.

Het tweede moment van RE-INVENT is wat je als bedrijf van een dergelijke gebeurtenis kunt leren. Dat je altijd nog kwaliteitsslagen kunt maken. Wat zijn de bijzondere aspecten en hoe kijk je met

elkaar naar risico's? Continu scherp blijven: wat is hier anders, bijzonder. Dat moet iedereen in de keten zich terdege realiseren. Het grootste gevaar is routine. Peinemann had veel ervaring met allerlei facetten, maar de puzzelstukken pasten niet naadloos in elkaar. Dat heeft men zich bij het werk in Alphen aan den Rijn onvoldoende gerealiseerd.

Daarom geldt: wees voorbereid op de unknown risks. RE-INVENT jezelf ook op deze manier. Dat is dit een van de belangrijkste lessen van de ramp in Alphen aan den Rijn en daarover gaan we het in onze workshop hebben.



## DE IMPACT VAN INSURETECH OP DE ROL VAN DE INSURANCE MANAGER EN DE INSURANCE BROKER

### JORIS VAN ECK: 'RE-INVENT YOURSELF: NIET OF, MAAR HOE'

Kenmerkend voor de verzekeringswereld is haar trage aanpassingsvermogen aan technologische en socio-economische trends. Toch lijkt er met de komst van InsureTech een kentering waar te nemen in de houding van diezelfde branche: data-analyse, automatisering en efficiency worden de sleutelwoorden maar zal er nog oog zijn voor de persoonlijke contacten en de dynamiek van de industrie?

De mogelijkheden die InsureTech bieden en de daarmee gepaard gaande verwachtingen zullen onze aard en werkzaamheden onvermijdelijk

veranderen en ons dwingen na te denken over onze functie en praktijken. Klanten hebben nieuwe methoden om te beoordelen waarom ze kiezen voor de ene provider en niet voor de andere. De inkopers van verzekeringsproducten worden jonge mensen die in een heel andere tijd zijn opgegroeid. De Risk & Insurance Manager wordt steeds vaker omringd door andere specialisten, zoals IT-specialisten en compliance officers, die mede bepalen op welke wijze producten worden ingekocht, hoe de koop tot stand wordt gebracht en met wie zaken wordt gedaan.

Het creëert de noodzaak en de mogelijkheid om de rol van de Risk &

Insurance Manager te herdefiniëren, de rol van de Insurance Broker te onderstrepen en de branche in haar geheel te bevestigen. To RE-INVENT itself. Want de vraag is niet of we moeten innoveren, maar hoe.

Robert Bark, werkzaam voor Oliver Wyman (onderdeel van Marsh & McLennan Companies) gaat hierover tijdens het NARIM Congres met u in discussie.



Herman Pleij, keynote speaker NARIM Congres:

# ‘PARTAGEREN, DAT DEDEN WE IN DE 17E EEUW AL’

Als ‘Stem van het verleden’ is Herman Pleij tijdens het NARIM Congres 2017 als keynote speaker aanwezig. Pleij staat bekend om zijn geheel eigen kijk op de hedendaagse samenleving. Daarbij schuwt hij het maatschappelijk debat niet.

‘In mijn lezingen trek ik de lijn vanuit het verleden nogal eens door naar heden als ik het heb over Nederlandse identiteiten. Vroeger noemden wij dat de volksaard. Ik laat op basis van cultuurhistorische achtergrond zien hoe wij als Nederlanders bijvoorbeeld zaken drijven. En hoe zich dat door de eeuwen heen heeft ontwikkeld.

## KOOPMANSMENTALITEIT

Wij staan in een lange traditie van een zeer succesvolle samenleving die al vanaf de Middeleeuwen heel erg welvarend is. Dat is heel opmerkelijk, dat kan geen samenleving ter wereld zeggen. Wij zijn heel pragmatisch, verdienen toen met onze koopmansmentaliteit veel geld en dat doen we nu nog steeds. Wij zijn kooplieden, bedreven in marchanderen, in schipperen, in het midden vinden. Kijk naar onze huidige politiek, dat is een mooi voorbeeld van gespreide macht.

## SCHOORSTEEN MOET ROKEN

Wij zijn al eeuwenlang gericht op het vermijden van risico's. We laten ons niet leiden door wilde avonturen. De koopman in ons zegt: “Er moet verdiend worden, de schoorsteen moet roken”. Dat heeft zijn oorsprong in de Vereenigde Oostindische Compagnie. De VOC werd in 1602 gesticht om risico's te beperken en de avonturenzucht in te dammen. In de 15e en 16e eeuw, de tijd van de ontdekkingsreizigers, ging iedereen er in zijn eentje op uit, de zee op. De kans dat een schip dan behouden met lading terugkwam, was klein. Ze kwamen onderweg kapers tegen, er braken ziektes en epidemieën uit op de schepen, de bemanning kaapte zelf nogal eens de lading op de terugreis, noem maar op. Gevolg: slechts zo'n 20% van de schepen kwam met lading terug. Dat was natuurlijk enorm inefficiënt.

De VOC had dus als doel risico's te partageren, te spreiden. Ze stuurden tien schepen naar de Oost en namen in elk schip voor 10% deel. Kwamen er dan twee terug, dan hadden ze toch nog winst. Slim gecalculeerd en naar mijn mening een sterk voorbeeld van risicomijdend handelen.

## HOE VIND JE JEZELF EN JE VAK OPNIEUW UIT?

Het thema van het NARIM Congres is “RE-INVENT”, vind jezelf en je vak opnieuw uit. Mijn vraag aan de aanwezigen is: Hoe doe je dat dan? Hoe vind je jezelf opnieuw uit? Hoe pak je dat aan? Ga je achter je bureau zitten en zeg je dat je alles helemaal anders gaat doen? Dat lijkt mij heel ingewikkeld. Of ga je proberen van het verleden te leren en dingen te verbeteren? Maar dat is naar mijn mening niet echt opnieuw uitvinden. Dus hoe begin je ermee. Moet je dat zelf bedenken? Ik heb daar wel antwoorden op, maar daar praten we op 18 mei over...’



## OVER HERMAN PLEIJ

Prof.dr. Herman Pleij (1943) studeerde Nederlandse Taal- en Letterkunde aan de Universiteit van Amsterdam. Hij promoveerde in 1979 op ‘Het Gilde van de Blauwe Schuit. Literatuur, volksfeest en burgermoraal in de late middeleeuwen.’ Deze studie gaat in het bijzonder over carnavalsteksten en de betekenissen van het tijdelijk vestigen van omgekeerde werelden. Sinds 1981 tot zijn pensionering in 2008 was hij hoogleraar in de Historische Nederlandse Letterkunde aan de Universiteit van Amsterdam. Was daar van 1990 tot 1992 decaan van de Faculteit der Letteren. In 1993 is hij onderscheiden door de Belgische regering met de Francqui-leerstoel voor buitenlanders, en in 2000 door de Katholieke Universiteit Brussel met een eredocoraat.

# RISK ENGINEERING

## DOEDE DE WAIJ: 'INVESTEREN IN PREVENTIE IS GOED, MAAR WAT LEVERT HET OP?'

Risk Engineering is voor verzekeraars een belangrijke functie om risico's beheersbaar te houden. Risk Engineers zijn de ogen en oren van de verzekeraars. Ik ben zelf ook Risk Engineer. Maar de verzekeringsindustrie is vrij traditioneel en veel dingen gebeuren al jarenlang op dezelfde manier. Moeten we niet eens anders naar een risico gaan kijken? RE-INVENT is een mooie aanleiding om daarover met elkaar in gesprek te gaan. Wat doen we nu, is dat voldoende in een snel veranderende wereld en is het niet belangrijk mee te veranderen?

De schaderatio's zijn al een aantal jaren vrij constant. Dit is een belangrijk gegeven. Voor een verzekeraar kan dit het verschil zijn tussen wel of geen winst maken. Om schaderatio's beheersbaar te houden, maken we steeds meer gebruik van big data en scenario planning.

Welke lessen kun je trekken uit schade patronen? Worden deze lessen voldoende meegenomen? Kijken we nog wel naar de juiste risicofactoren?

We leggen de leden vooraf een aantal vragen voor en geven daarover terugkoppeling in de workshop.

- Hoe behouden we grip op de risico's zonder het ondernemerschap uit het oog te verliezen?
- Hoe kan risk engineering hier aan bijdragen kijkend naar de toekomst?
- Hoe maak je de investeringen in preventie aantoonbaar binnen de organisatie?

Daarover gaan we met elkaar in discussie.



Doede de Waij  
(06) 23 69 19 73  
doede.de.waij@zurich.com

# PARAMETRIC INSURANCE: EMPOWERING RISK MANAGERS THROUGH BIG DATA

## NANCY JANSSENS: 'DE EFFECTEN VAN DE KLIMAATVERANDERING ZIJN IN TE SCHATTEN'

Risk & Insurance Managers moeten ook de risico's die met het weer en weersverwachtingen te maken hebben, nauwgezet kunnen inschatten. Met de inzet van technische hulpmiddelen en de data-analyse kan dat. Parametric insurance: producten voor het verzekeren van de weersrisico's per land, streek of project. AXA ontwikkelde hiervoor een 'tool'. Deze wordt al een aantal jaar ingezet bij het inschatten van de gevolgen van de klimaatverandering en de kans op omvangrijke schades als gevolg van extreme weersomstandigheden.

Nu is het tijd om meer 'awareness' bij Risk & Insurance Managers te creëren voor de

mogelijkheden van Parametric Insurance. Veel ondernemingen waarvoor de NARIM-leden werkzaam zijn, opereren wereldwijd en krijgen te maken met de effecten van de klimaatverandering.

Daarmee nemen ook de risico's op grote schades toe. De Risk & Insurance Manager zal de vraag voorgelegd krijgen of er een oplossing is om onvoorziene kosten als gevolg van extreem weer zo nauwkeurig mogelijk in te schatten. Op basis van die gegevens zijn reserveringen te maken voor de toekomst. Met behulp van technologische oplossingen kan dat.

In onze oplossing is alles te modelleren: voor een bepaald land, een streek, een project of de hele groep. Voor het ontwikkelen van parameters wordt gebruik gemaakt van de gegevens van

weerstations en satellieten. Aan de hand van objectieve gegevens kan ook veel sneller tot uitkering worden overgegaan als zich een schade voordoet.

In onze workshop zullen we concrete voorbeelden tonen en aangeven wat de weerslag is op de financiële positie van het bedrijf. Daarnaast is er altijd de mogelijkheid dit product te combineren met de activiteiten van een captive.



Nancy Janssens  
(00 33) 63014 18 54  
nancy.janssens@axa-cs.com

# MASSACLAIMS

## RIANNE BAUMANN: 'WAAROM UW BEDRIJF DE UITVERKORENE KAN ZIJN'

Decennia lang hebben Europese bedrijven zichzelf wijs gemaakt dat het Amerikaanse systeem van class actions - gerechtelijke procedures, die worden gekenmerkt door het uitgangspunt van collectieve acties met een 'opt out-regeling' - geen alledaagse realiteit konden worden in Europa. Toch zijn deze collectieve acties in diverse Europese landen meer en meer terrein aan het winnen, met name als gevolg van het feit dat wet- en regelgeving in een aantal landen het steeds aantrekkelijker maakt om dergelijke procedures tegen bedrijven te starten.

Nederland speelt op dit vlak een belangrijke rol en wordt door sommigen zelfs gezien als een waar Europees Mekka voor het starten van class actions/ massaclaims en het treffen van (wereldwijde) massaschikkingen. Het wetsvoorstel Collectieve Schadevergoeding dat nu bij de Tweede Kamer

ligt, onderstreept het belang van Nederland op dit vlak. De deuren lijken door de Nederlandse wetgever te zijn opengezet voor claimanten om te trachten hun gelijk te halen via collectieve acties. De mogelijkheid is dus geschapen. Maar hoe ziet de claimant zijn rol in het geheel? Waarom beweegt de claimant de ene keer wel en de andere keer niet? Shell en Converium gingen u al voor als het gaat om het treffen van massaschikkingen. Fortis volgt mogelijk binnenkort. Wat gebeurt er met Imtech, Rabobank, Petrobras? En wie is de volgende? Uw bedrijf?

Wat motiveert claimanten eigenlijk zich te verenigen? Hoe schatten zij risico's in en wat maakt het nemen van risico's de moeite waard? Wat staat uw bedrijf mogelijk te wachten? Hoe beschermt u het merk van uw bedrijf?

Om te begrijpen wanneer uw bedrijf de uitverkorene wordt, is het van belang meer inzicht te krijgen in het gedachten-

goed van de claimant. Door ons unaniem te verplaatsen in de afwegingen die claimanten maken, kunnen we beter werken aan het noodzakelijke risicomanagement op dit terrein. We hebben Jurjen Lemstra verzocht u tijdens de workshop aan de hand te nemen en te begeleiden door de wereld van de claimant en u even in de schoenen van deze claimant plaats te laten nemen.

Jurjen is advocaat. Onder meer gespecialiseerd in het adviseren over en procederen in massaclaims (waarbij hij claimsstichtingen vertegenwoordigt). Als geen ander in staat om u de schoenen van de claimant te laten passen. Geldt hier: wie de schoen past, trekke hem aan? Of juist niet?



Rianne Baumann  
(010) 453 55 35  
rianna.baumann@crawco.nl

## YOUR ROLE IN A MERGER & ACQUISITION PROCESS

### PIM VAN DER DRIFT: 'WAT IS UW ROL?'

Is uw bedrijf betrokken bij fusies en overnames? Heeft u de wens om u als Risk & Insurance Manager verder te ontwikkelen en een rol te spelen in dit proces? Tokio Marine HCC en CMS organiseren een interactieve workshop die inzicht geeft in de werking van Transaction Risk Insurance in een overnameproces.

Transaction Risk Insurance (TRI) is een verzekeringsproduct dat specifiek is ontwikkeld om een faciliterende rol te spelen in de markt van fusies en overnames. Het doel van de verzekering is om het risico op schade die voort kan

komen uit een inbreuk op een garantie in een overnamecontract, over te dragen. Het risico kan verzekerd worden door en ten behoeve van zowel de verkoper als de koper in een transactie.

Gebruik van het verzekeringsproduct kan een onderhandeling tussen partijen vlot trekken als geen der partijen een bepaald risico voor zijn rekening wil nemen, het kan bijdragen aan de vrije kasstroom omdat er geen geld hoeft te worden gestort op een derdenrekening en/of het stelt een partij in staat met een schone lei te beginnen, met achterlating van de risico's in een polis. Aan de hand van een casus geven Tokio Marine HCC en CMS in

een interactieve workshop inzicht in de positieve rol die de TRI verzekering kan spelen in een onderhandeling. De workshop beoogt de Risk & Insurance Manager in staat te stellen om binnen haar of zijn organisatie het gesprek aan te gaan over dit onderwerp om zo een bredere rol binnen de organisatie te spelen. De workshop is in het Engels.



Pim van der Drift  
(00 34) 93 530 7305  
pvanderdrift@tmhcc.com



# THE PROMISING FUTURE OF RISK & INSURANCE MANAGEMENT

ALEC BERGSMAS

(REACH COMMUNICATIONS):

'EEN HANDS-ON AANPAK OM JEZELF OPNIEUW UIT TE VINDEN'

We gaan de titel van het congres, RE-INVENT, samen met de deelnemers in de praktijk brengen. We leggen de workshopdeelnemers in hoog tempo een aantal tegengestelde stellingen voor. Dat leidt tot gemotiveerde keuzes en ongetwijfeld tot boeiende discussies. Door scherpe keuzes te maken, kies je een duidelijke richting en wordt in korte tijd duidelijk over welke punten je het met elkaar eens bent en over welke onderwerpen je met elkaar in gesprek moet. Dit is een sympathieke en laagdrempelige methode, die we gebruiken om met directie- en managementteams de te volgen ondernemingsstrategie snel scherp te krijgen.

Waar sta je voor en welke richting wil je uit? Het is belangrijk om dat te bepalen. Vooral in het vakgebied van de Risk & Insurance Manager. Door duidelijke keuzes te maken, word je gedwongen serieus over onderwerpen na te denken en ga je jezelf opnieuw uitvinden. Doe je dat samen, dan werk je aan de volgende stap voor het hele vakgebied. Dat is precies wat we in de Riskonet workshops gaan doen.

De stellingen zijn zeer tegengesteld en raken de essentie van het vakgebied. Voorbeeld: 'Cyber security wordt een van de belangrijkste competenties van de Risk Manager' versus 'Een risk manager kan cyber security expertise inkopen bij een specialist'. We verwachten bovendien dat mensen hun keuzes toelichten. Simpel door een paar woorden op een post-it te schrijven. Hierdoor ontstaat al snel een

beeld waarover je het met elkaar kunt gaan hebben. Daarmee kom je écht verder.

Bij het samenstellen van de stellingen gebruiken we de input en ervaring van de consultants van Riskonet. Geheel in de stijl die hen typeert: bestaande zaken loslaten, nieuwe ontwikkelingen omarmen. Op zoek naar de kansen en uitdagingen van de nabije toekomst. RE-INVENT in de praktijk!



Ron de Bruijn  
(06) 22 52 12 55  
ron.debruijn@riskonet.com

# SERIEUZE CREATIVITEIT

PASCALE JULICHER EN MARJANNE

CUYPERS: CREATIEF ZIJN KUN JE LEREN

Nieuwe risico's in een snel veranderende omgeving vragen om nieuwe invalshoeken en creatieve analyses en oplossingen. Ook van de Risk & Insurance Manager. 'Maar ik ben niet creatief' is een veelgehoorde uitspraak van mensen. Het is een van de grootste misvattingen. Creativiteit kun je namelijk leren.

Creativiteit kan je helpen om te gaan met de vele veranderingen. Met de traditionele aanpak kom je er niet meer. RE-INVENT is een zeer treffend congressthema. Je moet jezelf opnieuw uitvinden, ook door op een andere manier naar de dingen om je heen

te kijken en creatief te zijn. Dat helpt om ook in de toekomst op een andere manier naar risico's te kijken en de vraagstukken die daarmee samenhangen. Creativiteit wordt een steeds belangrijkere competentie in de zakelijke financiële dienstverlening om de nieuwe uitdagingen het hoofd te bieden. Creativiteit kun je inzetten om onderscheidend te zijn: als organisatie en als individu. Ook als Risk & Insurance Manager.

Waarom zijn de dingen zoals ze zijn, hoe kunnen we het anders doen? Die vragen stellen we aan de orde. We gaan mensen leren creativiteit te zien en daarmee wat te doen. Wat gebeurt er in je brein en hoe

kun je creativiteit stimuleren? We geven verrassende voorbeelden en geven tips & trucs mee die iedereen zelf kan toepassen.

Investeer 40 minuten in jezelf en laat je inspireren. Wij beloven dat je op een verfrissende manier gaat kijken naar de eigen omgeving. Creatief zijn, dat kun je leren. Ga er wat mee doen!



Jeroen van Middeldorp  
(010) 453 56 02  
jeroen.middeldorp@aig.com

# CLAIMSHANDLING RE-INVENTED

## MELVYN DE KOM EN GERDA SCHUURMAN: 'CLAIMSHANDLING OP EEN ANDERE MANIER'

Wij nemen de aanwezigen mee in een reis door een claim. Het gaat om de ramp in Alphen aan den Rijn in augustus 2015. Een samenloop van allerlei omstandigheden en gebeurtenissen. Een incident met een omvang die wij bij Delta Lloyd niet vaak meemaken. Er is erg goed samengewerkt in de claimshandling. Dat maakt deze schade zo bijzonder.

Die reis wordt gemaakt door een panel van drie personen, waarin naast onze coördinator (Gerda Schuurman) ook de schade-expert en de advocaat zitting hebben. We laten vanaf dag 1, als de kranen omvallen, iedereen zien: wat

gebeurde er intern bij Delta Lloyd als leidende verzekeraar? Wat zijn de eerste stappen? Waar zit de grootste pijn en wie moeten als eersten geld hebben? Wie haken aan? Wat gebeurt er bij de schade-experts en de advocaten? Hoe komen deze drie specialismen bij elkaar en welke keuzes zijn gemaakt, alle belangen en risico's afgewogen? Welke uitdagingen zijn er geweest? Wat is niet goed gegaan en wat had er beter gekund?

Maar we gaan het ook hebben over de meerwaarde van de aanpak zoals we die hebben gekozen en de grote betekenis van de samenwerking tussen alle partijen om de gehele afhandeling zo snel en goed mogelijk te laten verlopen. Onderling vertrouwen is daarin essentieel.

Daardoor zijn we anderhalf jaar na dato al heel ver gekomen in de claimshandling zonder dat er veel onnodige kosten zijn gemaakt en er tijd verloren is gegaan. Dat is natuurlijk belangrijk voor onze verzekeren en belanghebbenden.

In onze workshop laten wij iedereen afwisselend aan het woord, maar we gaan vooral met elkaar in gesprek. Wat is er zo bijzonder aan dit traject? Wat kunnen we ervan leren? Claimshandling RE-INVENTED!



# DIRECTE HULP NA LETSELSCHADE: "DÉ LETSELSCHADEHULPDIENST"

## JACK DE KLERK: 'DENKEN VANUIT DE KLANT, NIET VANUIT HET DEFENSIEF'

We zien het overal: mensen willen steeds sneller reactie van een leverancier, het liefst dezelfde dag. Dat geldt ook voor de behandeling van (letsel)schade. De huidige tijd stelt andere eisen, aan werkgevers en ook aan verzekeraars. Heeft zich een ongeval met letsel voorgedaan, dan moet vanaf dag één concrete ondersteuning worden geboden. Dat is ook in ieders belang: help een medewerker weer zo snel mogelijk aan de slag. Bijvoorbeeld door het regelen van vervoer, een voorschot of steun via huishoudelijke hulp. Een andere benadering, gebaseerd op het traditionele model.

Denk vanuit de klant, niet vanuit een defensieve opstelling. Waarom lukt het in andere sectoren zoals de retail wel om binnen een dag antwoord te krijgen of een artikel dezelfde dag te leveren en is er in geval van (letsel)schade een heel systeem opgetuigd waarin het vaak eindeloos duurt voordat er een oplossing is? Hoe kun je iemand wél direct helpen?

Verzekeraars en werkgevers zullen na een ongeval met eventueel letsel vanaf dag één échte ondersteuning moeten bieden. We zitten te zeer gevangen in ons huidige patroon. Deze tijd vergt een andere claimbenadering, zeker aan het begin van het hele traject. Vermoei de slachtoffers niet gelijk met vertragingen en andere formele zaken. Dat kan ook in een later

stadium en denk wat je wél alvast kunt ondernemen.

We schetsen een beeld van een persoon en letselschade als gevolg van een ongeval. Hoe gaat de schadebehandeling nu en hoe zou dat anders kunnen, kijkend naar de ervaringen in andere sectoren? Maar hoever moet de hulp gaan? Waarmee kun je de werknemer steunen? Met een voorschot, hulp in natura of coaching? Hoe kan het beter? Daarover gaan we het hebben.



# DE BETEKENIS VAN TECHNOLOGIE VOOR EEN BETER ERM

ANGUS RHODES: 'TECHNOLOGIE ZEER BRUIKBAAR HULPMIDDEL IN HET RISK ASSESSMENT PROCES'

De inzet van technologische middelen om een beter zicht op risico's en de gevolgen te krijgen, groeit snel. Door data uit verschillende bronnen te analyseren, zijn betere afwegingen te maken en dat leidt uiteindelijk tot een betere besluitvorming en een sterker Enterprise Risk Management-beleid. Angus Rhodes van Ventiv Technology ziet zowel de technische mogelijkheden als ook het gebruik van technologie in de Risk Management-praktijk snel toenemen. Hij bespreekt de ontwikkelingen en de mogelijkheden tijdens de (Engelstalige) workshop van Ventiv Technology.

De verzekeringsindustrie loopt achter in het omarmen van technologie en

technologise oplossingen. Het goede nieuws is dat die achterstand wordt ingelopen. Dat moet ook wel, want niet alleen de mogelijkheden nemen snel toe, maar de inzet van technologie levert aantoonbaar voordelen op.

Maar wat zijn die mogelijkheden en hoe kun je er als Risk & Insurance Manager gebruik van maken? Hoe helpt de technologie je verder in je vak te ontwikkelen? Technologie is geen doel op zich, maar een middel. Om het gewenste doel te bereiken, moet je eerst een eigen framework opzetten. Dit moet op orde zijn om de technologie optimaal ondersteunend te laten zijn in het volledige risk assessment-proces.

Ook de bedrijfscultuur speelt een belangrijke rol. Voorkomen moet worden

dat voor veel mensen in de organisatie het afwegen van risico's en Risk Management een 'checkbox-item' wordt. In alle afwegingen gaat het niet alleen om bekende risico's, maar vooral ook om de 'unkown elements'. De Brexit is een mooi voorbeeld, niemand overziet op dit moment de impact. Tracht 'emerging risks' in beeld te krijgen en deze te duiden, daarbij kan technologie een zeer bruikbaar instrument zijn. Met een beter onderbouwde besluitvorming als eindresultaat. Daarover gaan we het met elkaar hebben.



# RE-INVENT, VRAAG HET DE TOEKOMST

MARCEL JULIARD: 'OMARM DE NIEUWE TIJD'

Durf het aan om mensen met een frisse blik te laten kijken naar wie we zijn en wat we doen. Zet niet altijd de kopstukken van je organisatie voor de groep, maar heb het lef om jong talent te vragen hoe zij tegen jouw wereld aankijken vanuit hun blikveld.

In ons vak is deskundigheid key. Dat is de basis. Hoe meer je hebt gezien en hebt meegemaakt, hoe beter je wordt. Dat geldt zowel voor de Risk & Insurance Manager in zijn of haar functie als bij taxaties en contra-expertise. Achter het bepalen van de juiste waarde kan een hele wereld schuil gaan. Ons vak is uitdagend, maar tegelijk complex.

Maar dat wil niet zeggen dat je verandering moet mijden. Ook wij worden geconfronteerd met de roep om verandering en meer efficiency. Het thema van onze workshops is daarom: RE-INVENT yourself en vraag jonge mensen met een frisse blik naar ons vak en onze markt te kijken.

Daarbij maken we gebruik van het fundament dat vorig najaar door NARIM zelf is gelegd. Het NARIM-bestuur heeft in samenwerking met D&B Event Marketing studenten van de Hogeschool van Amsterdam gevraagd op een eigentijdse manier te kijken naar het NARIM Congres en een plan te presenteren hoe zij het congres zouden organiseren. Dat heeft verrassende

ideeën opgeleverd voor het perfecte congres met als ingrediënten: ontdekking, ontwaking, knikkende knieën, een mysterieus moment, de ultieme test en een nieuwe kijk.

Wij hebben de studenten gevraagd hieraan een vervolg te geven door op een andere manier naar onze wereld en ons vak te kijken. Hoe staan we er voor in de ogen van de jongere generaties? In onze workshop presenteren zij hun ideeën. Dat leidt opnieuw tot verfrissende ideeën, dat kan niet anders.



# DE RISKMANAGER IN DE TOEKOMST, SAAI OF SEXY

## JEROEN EVERLING: 'DE BRUG SLAAN TUSSEN JONG EN OUD'

In de branche is een grote professionaliseringslag gaande. Dat komt onder meer door nieuwe technologieën, maar ook door veranderende risico's. De snel groeiende technologische mogelijkheden, de beschikbaarheid van meer en betere data en data-analyse-technieken zorgen voor betere inzichten in risico's. De onderliggende data komt uit veel verschillende hoeken: verzekeraars, expertisebureau's en makelaars. Als 'analytical broker' verzamelen, analyseren en vertalen wij veel gegevens naar inzichten en oplossingen. Hiermee onderscheiden wij ons met succes in de markt. Maar ook binnen het VNAB-platform wordt op dit punt goed samengewerkt door makelaars en verzekeraars.

Door alle onderliggende data kunnen wij onze klanten de gehele markt tonen. Daarnaast hebben we veel specialismen in huis, waardoor we hele specifieke en unieke dienstverlening bieden. Zoals op het gebied van bedrijfscontinuïteit. Ook deze services zijn gebaseerd op onderliggende data. Daarbij heeft de combinatie Willis Towers Watson onze positie een enorme 'boost' gegeven.

In onze workshop maken we duidelijk dat iedereen moet veranderen, ook de Risk & Insurance Manager. Het thema RE-INVENT is heel goed gekozen. Met elkaar gaan we de uitdaging aan en willen wij de Risk & Insurance Manager helpen 'future proof' te worden. We gaan iets creatiefs doen buiten de geëffende paden. Door jong en oud aan elkaar te

koppelen, geven we inzicht welke substantiële veranderingen we met elkaar doormaken. Dat doen we ook binnen Willis Towers Watson.

Het doel van de workshop is om ook de ervaren Risk & Insurance Managers vernieuwende dingen te laten zien met de inzichten van onze jonge collega's. Verrassend, vernieuwend en leerzaam. Wij slaan de brug tussen jong en oud en schetsen een beeld van het beroep van de Risk & Insurance Manager in de toekomst.



Jeroen Everling  
(020) 531 25 41  
jeroen.everling@willis.com

## MOBILE ROBOTIC SOLUTIONS AND THEIR IMPACT ON RISK & INSURANCE MANAGEMENT

### WHAT IS OXBOTICA?

Oxbotica is an award-winning Oxford-based autonomous vehicle software firm that is challenging Silicon Valley tech giants. Founded in 2014 as a spin-out from Oxford University's internationally acclaimed Oxford Robotics Institute, Oxbotica develops software that allows robots, vehicles and machinery to operate autonomously in a variety of environments. Based on more than 200 man-years of leading edge research, Oxbotica licenses a variety of intellectual property to Tier 1s and OEMs, allowing clients to pick and choose the parts of autonomy they need most.

### WHAT ARE SOME OF ITS APPLICATIONS?

Oxbotica's autonomous control system, Selenium, is not limited to driverless cars,

or even one type of car in particular. Instead, it's currently being used in warehouses on autonomous forklifts, on an ESA Mars Rover, for last-mile delivery services, and on a Range Rover for off-road autonomous driving. Notably, Oxbotica is providing the autonomous control and fleet management systems for the GATEway pods in Greenwich, London. Eight autonomous pods will be deployed as part of a study in human and machine interaction. Oxbotica also provided the autonomous system for to the streets in October 2016 in Milton Keynes, England; the first fully autonomous transport system in Britain operating on public streets.

### WHAT ARE OXBOTICA'S VIEWS ON THE IMPLICATIONS OF MOBILE AUTONOMY ON RISK?

Robots and driverless cars will reduce many operational risks while introducing new 21st century challenges. And the systemic nature of some of these new risks could be particularly challenging for insurers. By partnering with XL Catlin and attending events like this, Oxbotica intends to participate actively in confronting these issues, and lend our expertise as the insurance industry explores solutions for these new categories of risk.



Sandrine Hogendoorn  
(020) 504 35 14  
sandrine.hogendoorn@xlcatlin.com

SPONSOREN  
NARIM  
CONGRES 2017

