NARIMAGAZINE

mei 2015

netwerken | informeren | inspireren

R!SK AWARENESS TOP OF MIND

NARIM CONGRES 2015

Annemarie Schouw: 'Maak je toegevoegde waarde duidelijk, dat is de uitdaging'

Benno Baksteen: 'Veiligheid komt door wat je doet, niet door procedures'

Richard van Hooijdonk: 'Businessmodellen zijn over vijf jaar compleet anders'

Overzicht van de dag

Wilfred Haaijer: 'Aandacht voor risico's en veiligheid als onderdeel van het DNA'

NARIM Kort

Overzicht van de dag

Pacelle van Goethem: 'De magie van drie'

Overzicht van de dag

NARIM

Nederlandse Associatie van Risk en Insurance Managers

Risk Awareness - Top of Mind

We zijn op de goede weg... maar er is nog veel werk te doen

Wat wij als Risk & Insurance Managers doen, doet er toe. De kunst is om Risk Awareness Top of Mind te krijgen in de rest van de organisatie. Hoe onze toegevoegde waarde duidelijk te maken. Daarover ging het op 24 april in Mediaplaza Utrecht tijdens het 19e NARIM Congres.

Wat is het doel voor vandaag, vroeg onze dagvoorzitter Rens de Jong aan het begin van het congres. Natuurlijk is dat nieuwe kennis opdoen, informatie uitwisselen, leren van anderen en luisteren hoe onze sprekers aankijken tegen ons vak en de uitdaging die wij als Risk & Insurance Managers hebben. Daarnaast was het wat mij betreft belangrijk om met elkaar te kijken waar we staan en welke weg we te gaan hebben. Wanneer je kennis hebt opgedaan, handige tips hebt meegenomen voor in je eigen situatie, hebt genetwerkt en gelachen, dan is wat mij betreft het doel gehaald. Is dat gelukt, vroeg Rens mij aan het einde van het congresprogramma. Ik vind van wel.

Duidelijk is dat er nog veel werk te doen is om Risk Awareness bij iedereen Top of Mind te maken. Dit werd met een knipoog getoond in de openingsfilm. 'High five' op weg naar de boardroom, daar aangekomen 'Wie is die man toch?"

In de globaliserende wereld en in een complexe supply chain kunnen veel dingen mis gaan. Het is aan ons dat duidelijk te maken. Benno Baksteen liet ons zien dat veiligheid in de luchtvaart begon met 'learning by doing'. Wanneer je op je kop hangt is een veiligheidsriem toch wel handig. Direct gevolgd door Richard van Hooijdonk die aangaf dat om echt te kunnen veranderen, je van scratch wezenlijk anders moet inzetten, disruptive management. Het verhaal van Wilfred Haaijer over NINA, Safety Top of Mind bij Boskalis bood veel inspiratie en Pacelle van Goethem gaf ons inzicht in verschillende stijlen om anderen te overtuigen.

Trots ben ik op de winnaar van de NARIM Award 2015 in de persoon van Otto Bekouw. Een zeer gewaardeerd lid met een groot NARIM hart. Goed was ook dat we hebben stil gestaan bij het overlijden van Edwin Meijer eerder dit jaar. Een bijzonder mens, een voorbeeld voor ons vakgebied, is ons ontvallen.

Bij elkaar genomen kunnen we wederom terugkijken op een zeer geslaagd congres. De snelheid van inschrijvingen was opnieuw indrukwekkend. We zijn met ons congres 'het' event voor de Risk & Insurance-markt geworden waar velen bij aanwezig willen zijn. Toch is er nog een klein smetje op een fantastische dag. Het aantal plaatsen was beperkt. Het is daarom des te betreurenswaardiger dat er nog steeds mensen zijn, ook leden, die zonder opgaaf van reden niet op komen dagen en daardoor plekken open lieten die door anderen ingenomen hadden kunnen worden. Wij zullen deze personen, met name onze leden, hierop aanspreken.

Ook na ons congres zitten we niet stil. In oktober is het tweejaarlijkse FERMA Forum in Venetië, het internationale podium om elkaar te ontmoeten. FERMA President Julia Graham vertelde er over tijdens ons congres en namens NARIM is Ralph Mulder nauw betrokken bij de inhoudelijke kant van het programma.

Zelf gaan we na de zomer aan de slag met onze lustrumeditie; 20 jaar NARIM! Dit jubileum willen we op een bijzondere manier met jullie allen delen op 26 en 27 mei 2016 in Noordwijk. Save the date!

Graag sluit ik af met een hartelijk dankwoord aan alle deelnemers, sponsoren en ondersteunende crew voor jullie aanwezigheid en inbreng. En last but not least: Sylvia, Els, D&B, mede bestuursgenoten, zonder jullie inspiratie, inzet en support had deze dag niet zo'n succes kunnen worden. Bedankt!

Annemarie Schouw
voorzitter NARIM

Terug naar inhoud

Lees verder

Benno Baksteen:

‘Veiligheid komt door wat je doet, niet door procedures’

‘Veiligheid komt door wat je doet, niet door procedures. Goede procedures zijn weliswaar nodig, maar niet heilig. De mens in het primaire proces staat centraal in het risicodenken. Risico’s zijn in de luchtvaart al vele jaren *Top of Mind*. Dat is in de praktijk ontstaan. Vaak wordt het als een probleem ervaren om op de werkvloer voldoende Risk Awareness te creëren, in de luchtvaart is dat nooit het geval geweest. Daarom kan de luchtvaart als rolmodel dienen.

Meer regels leiden tot een illusie van controle

In de huidige onvoorspelbare wereld heeft systeemdenken in veel gevallen de overhand gekregen. Maar alsmaar meer regels leiden tot een illusie van controle. Een overkill aan regels en procedures leidt tot verkramping in de organisatie, de weerbaarheid verdwijnt. In de luchtvaart is dat denken in systemen, regels en controle gelukkig altijd ondergeschikt gebleven. Weerbaarheid en betrouwbaarheid wordt door iedereen als belangrijk gezien en hebben vanuit de praktijk geleid tot de safety culture die er nu is. Dat wil niet zeggen dat er niets kan gebeuren. Risico’s zijn er namelijk altijd. De mens blijft feilbaar. Maar de leercurve is simpel en overzichtelijk: als er met een vliegtuig iets mis gaat, ga je dood. Dat bewustzijn is overal aanwezig en zet mensen aan tot Risk Awareness en nadenken over risico’s.

Zorg voor voldoende weerbaarheid

Zorg voor voldoende weerbaarheid in je organisatie. Dat kan via checklists en ook door procedures. Maar doe wel reality checks. Veranker kennis, kunde en de gereedschappen die de mensen in je organisatie hebben. Organiseer en stimuleer denken en handelen vanuit teamverband. Dat leidt bijna altijd tot betere oplossingen. Weerbaarheid is bewust afwijken van de regels en procedures als je denkt dat dat nodig is. Ook als gezagvoerder in een vliegtuig. Bij elkaar ontstaat hierdoor een cultuur van high reliability. Van werken in zo’n veilige cultuur word je bovendien heel vrolijk, is mijn ervaring.’

‘Risk Awareness is just culture. De uitdaging is voortdurend te leren van wat er is gebeurd. Analyseren wat mensen dachten in die specifieke situatie. Dat is het laatste stukje wat je nodig hebt.’

Terug naar inhoud

Lees verder

Richard van Hooijdonk:

‘Businessmodellen zijn over vijf jaar compleet anders’

‘Er zijn nog nooit zoveel innovaties zijn geweest als in de laatste acht jaar. Een bedrijf dat al 125 jaar bestaat, heeft geen enkele garantie dat het over drie jaar nog bestaat. In 2050 zijn de meeste landen failliet door de alsmaar stijgende kosten in de gezondheidszorg. Veel werk dat nu nog door mensen wordt gedaan, wordt overgenomen door robots. In 2025 hebben we humanoids in huis, in 2050 overtreffen robots de menselijke intelligentie.

Robots, drones en nanotechnologie

Robots, drones, zelfrijdende auto’s, electronic pills die ervoor zorgen dat een arts vooraf reageert in plaats van achteraf en nanotechnologie die onder meer wordt ingezet bij het herstellen van moleculaire structuren. Vooral onze gezondheid wordt een groot en interessant gebied voor nieuwe technieken en technologieën. Apparaten en systemen raken steeds meer aan elkaar verbonden. Sensoren in ons lichaam, in producten en in de omgeving verzamelen data die ons in staat stelt in een vroeg stadium te anticiperen op dingen die gaan komen. Een apparaat dat aangeeft dat het kapot gaat, de slimme koelkast, maar ook personal manufacturing: your dinner is printed. Of een nieuwe knie die in 3D wordt geprint.’

Toverwoorden in al deze ontwikkelingen zijn het Internet of Things en Big Data. Data moet betrouwbaar zijn. Dat is een belangrijke uitdaging. Bedrijven zullen niet langer in control zijn over hun eigen data. Businessmodellen die hierop zijn gebaseerd, zullen in de toekomst niet meer werken.

Disruptie

Nieuwkomers gaan nu al de strijd aan met de gevestigde orde. Uber verandert de vervoerwereld, Airbnb de hotelwereld, Spotify de muziekwereld, Netflix de televisiewereld. We zullen moeten loslaten wat we gewend zijn. Een geweldige opgave, want mensen zijn gemaakt om elke dag dezelfde dingen te doen. Onze huidige processen houden dat in stand en blokkeren verandering.

Elke sector krijgt met disruptie te maken. Er komt een Board of Disruption en daarin zit een Chief Disruptive Officer. Voor Risk Managers is een belangrijke rol weggelegd in de nieuwe wereld. Van belang is natuurlijk wel zelf ook open te staan voor innovaties. Ook de mindset van de Risk Manager moet compleet anders om in die andere dimensie te komen.’

‘De Risk Manager moet open staan voor innovaties, er is een belangrijke rol voor hem weggelegd in de “nieuwe” wereld van het Internet of Things en Big Data.’

Terug naar inhoud

Lees verder

'Risicomanagement moet onderdeel zijn van de strategie van de onderneming.'

Wilfred Haaijer

Wilfred Haaijer:

'Aandacht voor risico's en veiligheid als onderdeel van het DNA'

'Risicomanagement heeft toegevoegde waarde en draagt bij aan het rendement en de reputatie van je organisatie. Als je risico's niet volledig kunt overzien, weet je ook niet wat de impact ervan is. Daarom is het belangrijk de toegevoegde waarde duidelijk te maken en risicomanagement onderdeel te laten zijn van je strategie. Om Risk Awareness Top of Mind te krijgen, is meer nodig dan een simpel programma.

Binnen Boskalis is veiligheid een zeer belangrijk thema. Om Safety Top of Mind te krijgen, is Nina (No injuries, no accidents) ontwikkeld. Nina is onderdeel van onze identiteit geworden. Maar dat is pas gerealiseerd na een intensief proces van twee jaar co-creatie met alle betrokkenen in de organisatie: van de top tot op de werkvloer. Risk Managers kunnen hiervan leren, want er zijn veel parallellen.

Wat de baas zegt, doet er toe

De start van ons programma is gegeven door onze CEO. Dat is belangrijk, want wat de baas zegt, doet er toe. Belangrijk is ook dat we op een positieve manier over veiligheid zijn gaan communiceren en niet vanuit een negatieve optiek of op basis van ongevallenstatistieken. Aanvankelijk werd ons programma op de werkvloer als belastend gezien en was de bereidheid om in beweging te komen niet groot. Er is sterk ingezet op teams en op de mogelijkheid elkaar aan te spreken op onveilig gedrag en risico's.

Eigenaarschap en betrokkenheid op alle niveaus

Op alle niveaus en op alle plekken is eigenaarschap en betrokkenheid ontstaan. En het werkt, want het aantal serieuze incidenten is met 95% gedaald. Succesfactoren zijn geweest: de sense of urgency en commitment vanuit de top, een sterk verhaal onderbouwd met feiten, het betrekken van de mensen bij het project (co-creatie), een positieve branding en communicatie en veel vasthoudendheid en doorzettingsvermogen. Maar het heeft gewerkt: veiligheid is nu onderdeel van onze identiteit.'

Terug naar inhoud

Lees verder

NARIM Award 2015 voor **Otto Bekouw**

Een autoriteit, een vriend, een voorbeeld. Zo werd Otto Bekouw als winnaar van de NARIM Award 2015 betiteld bij de uitreiking van de onderscheiding. Dat gebeurde op 24 april aan het einde van het NARIM Congres 2015 in Utrecht. NARIM-bestuurslid en juryvoorzitter Tjerk van Dijk reikte de onderscheiding uit.

Tjerk noemde Otto een voorbeeld voor iedereen in de sector. Aimabel, vriendelijk, enthousiast, inspirerend, stijlvol een gentleman. Kwalificaties die Otto al ten deel vielen bij zijn afscheid als NARIM-bestuurslid vorig najaar. Een volkomen terechte winnaar van de NARIM Award.

Otto zelf toonde zich verrast en vereerd met de onderscheiding. 'Het is het mooiste vak wat er is, ik ben er graag mee bezig. Elke dag weer. Maar je kunt het niet alleen. Dat is binnen NARIM het geval, maar ook binnen mijn team bij Philips. Met elkaar ben je sterker en kom je tot betere resultaten. Deze prijs is voor een deel ook een onderscheiding voor mijn team.'

In de schoenen van de Risk & Insurance Manager: **drie praktijkcases**

Drie verschillende vraagstukken uit de praktijk. Ronald de Vos, Annemarie Schouw en Jeroen van den Boogaard belichtten drie verschillende cases waarover op een interactieve manier werd gedebatteerd. Onder meer via de buzzmaster.

Case 1: Verkeerde samenstelling diervoeder

Een fout in de samenstelling van diervoeder voor een specifieke, kleine groep dieren leidde tot veel ziektegevallen. Met forse claims tot gevolg. Verzekeringstechnisch geen al te ingewikkelde zaak, maar toch waren de gevolgen aanzienlijk. Wat te doen? Hoe kan het anders c.q. beter? Ronald de Vos: 'Het voorbeeld is binnen het gehele concern gebruikt voor het creëren van Risk Awareness (risk versus rewards).'

Case 2: Brandschade vlak voor de feestdagen

Op een moment dat Nederland zich al in het kerstreces bevond, deed zich brandschade voor. De schadeomvang moest nog voor het einde van het kalenderjaar worden vastgesteld. Alle betrokken partijen werden gemobiliseerd om in korte tijd om de tafel te gaan zitten om een goede inschatting te maken van de bedrijfsschade. Dat was een uitdaging, juist in die dagen. Regie nemen, standpunten onderbouwen, goed nadenken over de te nemen stappen en communicatie bleken belangrijke ingrediënten. 'Onderneem, doe alsof het je eigen bedrijf is,' aldus Annemarie Schouw.

Case 3: Brandveiligheid logistiek centrum in Spanje niet op orde

Nadat een vastgoedfonds een groot logistiek centrum in Spanje had geacquireerd, kwam uit een due diligence-onderzoek een aantal risico's naar voren. Deze risico's waren van invloed op de koopprijs en er ontstond spanning tussen de commerciële mensen en de Risk & Insurance Manager. Jeroen van den Boogaard: 'Uit het onderzoek bleek dat brandveiligheid en de daarvoor genomen maatregelen in het gebouw niet afdoende waren. Wel volgens de Spaanse regelgeving, maar niet volgens de verzekeringstechnische normen. De opgeslagen goederen en het gebruik van de ruimte vereisten een zwaardere sprinklerinstallatie. Op dat moment moet je je rol als Risk & Insurance Manager waarmaken. De case is ook in ons geval gebruikt voor het creëren van Risk Awareness, in de eigen organisatie, maar ook bij de huurder.'

FERMA Forum 2015

FERMA President Julia Graham was op 24 april jl. te gast bij het NARIM Congres 2015. Dankzij de aanwezige vertalers kon Julia de inleidingen en de discussie zeer goed volgen. Aan het einde van het programma verscheen Julia op het ronde podium, samen met NARIM-bestuurslid Ralph Mulder. Hij is namens NARIM nauw betrokken bij de inrichting van het inhoudelijke programma van het FERMA Forum 2015, van 4 tot en met 7 oktober in Venetië.

Waarom zou je naar het FERMA Forum gaan? Julia Graham: 'Profession, Innovation & Diversitity. Important for Risk Awareness – Top of Mind. It is one of the most engaging meetings within our profession. That's why you all should go to Venice in October.' Via de buzzmaster gaf een deel van de 350 aanwezigen aan zeker van plan te zijn naar Venetië te gaan. Online registratie is inmiddels mogelijk: **www.ferma.eu/ferma-forum-2015**

Terug naar inhoud

Lees verder

Overzicht van de dag

'Een bedrijf dat al 125 jaar bestaat, heeft niet de garantie dat het over drie jaar nog bestaat.'

Richard van Hooijdonk

Pacelle van Goethem:

‘De magie van drie’

‘Kinderen kunnen heel goed overtuigen. Wat we als kind hebben geleerd, gebruiken we later nog steeds om anderen te overtuigen. Het geheim van overtuigen is de ander te ontspannen door logisch en ter zake over te komen. Ook mensen die geen goede tekst hebben, lukt het zo de ander te overtuigen.

Drie stijlen van overtuigen

Er zijn drie stijlen waarmee je een ander kunt overtuigen: als autoriteit, als vriend en als voorbeeld. In dit laatste geval door “cool” over te komen. De koning en koningin zijn iconen van autoriteit, het standaardvoorbeeld van een vriend is Bill Clinton en personen die “cool” overkomen en anderen als voorbeeld overtuigen zijn de presentatoren van Top Gear.
In je overtuiging kun je meerdere stijlen hebben. Welke stijl dat is, wordt bepaald door anderen. Door degene die jou ziet. Belangrijk zijn charisma en uitstraling. Een ander belangrijk element in de verschillende stijlen is hoe anderen jou kennen.

‘Wil je anderen overtuigen dan zijn charisma en uitstraling belangrijke elementen.’

Elke stijl heeft voor- en nadelen

Word je als Risk Manager gezien als autoriteit, dan zijn kennis en expertise daarin belangrijke aspecten. Maar een autoriteit kan ook distantie met zich meebrengen. Het voordeel van een leider die als vriend wordt gezien, is een hoge gunfactor. Het nadeel kan zijn dat sommigen je minder serieus nemen. Een voorbeeld word je als je opvalt, als je in de ogen van anderen als bijzonder wordt gezien. Een nadeel kan vervreemding zijn; mensen die zich niet kunnen of willen associëren met jouw afwijkende stijl. Hoe word je als “cool” gezien? Door uniek te zijn (schaarste maakt altijd hebberig), door lef te tonen en door voor je standpunt te blijven staan. Het is een beetje pionieren tegen de stroom in. Om jouw stijl te bepalen, helpt het om rollen te benoemen.

Hoe breng je je verhaal goed?

Door dingen in drieën aan te bieden. Dit wordt in de psychologie aangeduid als de magie van drie. Maak gebruik van SOAP: Situatie (we willen … doel), Obstakel (wat we nog moeten …), Aanpak (we kunnen 1 (+), 2 (+), 3 (+) …) en Plan (Ik stel voor …). Maar wees je bewust dat het altijd de ander is die jouw succes als overtuiger bepaalt.’

Terug naar inhoud

Lees verder

Armand Schreurs

Poppeteer, media performer: Armand Schreurs sloot met zijn poppentheater de congresdag op een luchtige manier af door op eigen wijze het thema, de discussies en de grappige voorvallen samen te vatten.

Kennen we u?

Het NARIM Congres 2015 begon met een korte ludieke film. De Risk & Insurance Manager komt op zijn kantoor aan en wandelt de vergaderkamer binnen. Kijk wat er dan gebeurt… Om over na te denken… **www.narim.com**

Buzzmaster

Meningen, standpunten, interactie via Buzzmaster Geen traditionele stemkastjes, maar internetconnectie via de eigen smartphone. Om met een paar klikken antwoord te geven op meerkeuzevragen, vragen te stellen aan een van de sprekers of een standpunt te ventileren. Met veel interactie tot gevolg.

Joris en Bas Köhler

Joris, het alter ego van NARIM. Een creatie van illustrator en tekenaar Bas Köhler. Live tekenaar bij congressen. Bas bracht de dag op eigen creatieve wijze in beeld en deed daarvan tussen de bedrijven door verslag aan alle aanwezigen.

Save the date!

20e NARIM Congres:
Een jubileum!

26 en 27 mei 2016:
Hotels van Oranje, Noordwijk

Colofon

Redactie NARIM
Postbus 65707
2506 EA Den Haag

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

Fotografie
Roberto Tjalando,
Rotterdam

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.

NARIM
bedankt de sponsoren van het congres:
RISK AWARENESS TOP OF MIND

Terug naar inhoud