

Adfiz

MAGAZINE

2024
#24

Preventie in de gezondheidszorg

Diederik Gommers

Verzekeringsoptlossingen voor duurzaamheidsrisico's

Arjan Nollen, Nationale Nederlanden

Onconventionele aanpak om cyberbewustzijn te vergroten

Jan Ganzeveld van Bakker Ganzeveld Assurantiën

PREVENTIE



Jij bent er voor je klant Wij zijn er voor jou

Onze support heb je

Als adviseur weet je wat je klanten drijft. Of je nou een zakelijke of een particuliere klant verder helpt. Jij weet precies voor welke uitdagingen ze staan. Van cybercriminaliteit tot verduurzamen tot betaalbaar wonen. Jij wilt je klanten helpen met het beste advies. Zeker in deze uitdagende tijd.

Wij helpen jou daar graag bij. Als partners vullen we elkaar aan, inspireren we elkaar en houden elkaar scherp. Jij kent je klant als geen ander. Wij versterken je met kennis, producten en slimme diensten. Wat je ook wilt bereiken voor je klant, samen komen we er. En verder.

Bereik meer met onze support.

Kijk op adviseur.nn.nl hoe we dat doen



Voorwoord

‘Voorkomen is beter dan genezen’, zo luidt een bekende uitdrukking - die overigens wordt toegewezen aan de zestiende-eeuwse filosoof Desiderius Erasmus. Ik zou daar nog graag aan willen toevoegen dat preventie meer is dan alleen het voorkomen dat iemand ziek wordt (of breder: dat een risico zich voordoet). Het biedt namelijk ook gemoedsrust. Preventie op orde hebben, zorgt ervoor dat mensen een betere kwaliteit van leven ervaren en dat ondernemers zich volledig kunnen toewijden op het leiden, uitbouwen, verduurzamen en innoveren van hun bedrijf. Daarmee is goede preventie een waardevolle en essentiële steunpilaar van onze economie.

Adviseurs zijn zich daar maar al te goed van bewust. Daarom ondersteunen zij ondernemers om risico's in beeld te krijgen en te beheersen. Adviseren zij hen over slimme preventiemaatregelen die schade helpen voorkomen. En helpen zij extra schade voorkomen door een snelle respons en goed herstel te bevorderen.

In dit themamagazine over preventie vertellen ondernemers, hun adviseurs en andere belanghebbenden over het belang van het treffen van de juiste maatregelen om zo te helpen voorkomen dat risico's zich voordoen. Zo vertelt intensivist Diederik Gommers over zijn inzet om preventie binnen zijn vakgebied te bevorderen. Zicht-adviseur Stanley de Jong doet uit de doeken wat erbij komt kijken om een kringloopwinkel te verzekeren.

Ik wens je veel leesplezier met dit nieuwe Adfiz Magazine.

Roger van der Linden - voorzitter Adfiz

COLOFON

2024 #24

Meer waarde met Adfiz
Belangenbehartiging Kennis Kwaliteit

Uitgever: Adfiz
Contactgegevens: Stadsring 201, 3817 BA Amersfoort,
Postbus 235, 3800 AE Amersfoort,
033 - 46 43 464, info@adfiz.nl

Hoofdredacteur: Sébastien Wulms
Redactie: Adfiz en Het Schrijfbedrijf / Melanie Modderman
Eindredactie en coördinatie: Melanie Modderman
Aan dit nummer werkten mee: Wilco van Dijen, Bas Haring, Myra Langenberg, Rob Lamping, Iris Borst, Sanna van Leupen, Eric Kampherbeek, Egbert Nijkamp, theater Regentes, Milieu Centraal, Raphaël Drent, Ad Bogaard Fotografie
Coverbeeld: Wil Selles

Oplage magazine: 1.500 (controlled circulation)
Acquisitie: EMG B.V. (Margret.Wallaard@emg-bv.nl)
Grafische vormgeving: Studio Seef / Séverine van Bun

Marktvisie: Deze pagina's vallen niet onder de verantwoordelijkheid van de redactie.
Rechten: Niets uit deze uitgave mag geheel of gedeeltelijk worden overgenomen zonder schriftelijke toestemming en bronvermelding van de uitgever.

- 1 | Voorkomen is beter dan genezen
Voorwoord
- 4 | Cyberbewustzijn binnen het mkb
Voor de klant
- 6 | Interview met Diederik Gommers
Bekend
- 10 | Arjan Nollen – directeur Nationale
Nederlanden over het Klimaat
acceptatieteam
Interview
- 15 | Infographic
- 16 | De dynamiek van risicopreventie:
perspectieven van experts
Achtergrond
- 22 | Heeft een klimaatlabel wel zin?
Discussie
- 25 | Preventie
Column Bas Haring
- 26 | Roadshow actieve
provisietransparantie
Visie
- 30 | Kringloopwinkels en risico's
Praktijk
- 34 | Pensioensituatie van zelfstandigen
in de culturele en creatieve sector
Aan Tafel
- 36 | De adviseur op fiets
De Spiegel
- 41 | Uitgelicht



‘WE HEBBEN EEN ETHISCHE HACKER INGESCHAKELD’

4



6 ‘DE UITDAGINGEN ZIJN VERGELIJKBAAR MET EEN PANDEMIE, MAAR ZONDER VIRUS’



18 ‘SCHADE KAN LEIDEN TOT NON-COMPLIANCE’



‘STANLEY BLIJFT ONS OP DIT SOORT ZAKEN WIJZEN’

30



TOOLS EN HULPMIDDELEN OM ADVISEURS TE ONDERSTEUNEN

26



36 ‘BESEF DAT WE DEZE WERELD GOED ACHTER MOETEN LATEN’



Onconventionele aanpak om cyber- bewustzijn te vergroten

Tekst Sébastien Wulms
Beeld Egbert Nijkamp

Cyberincidenten staan wereldwijd bovenaan de lijst van zakelijke risico's. Waar grotere bedrijven de laatste jaren flink investeerden in cyberbescherming, is het mkb minder goed beschermd tegen een cyberaanval. Wat daar de consequenties van kunnen zijn weet Jan Ganzeveld van Bakker Ganzeveld Assurantiën uit Winschoten als geen ander. Cybersecurity neemt dan ook een prominente plaats in in de adviesgesprekken die hij met zijn klanten voert.

Nog niet zo heel lang geleden was cybersecurity iets waar Ganzeveld niet zo mee bezig was: “Ik had een goede automatiseerder die ook voor grote gerenommeerde bedrijven de IT-huishouding deed. Daardoor waande ik me veilig. Bovendien had ik net als zovelen het idee dat een hack of iets dergelijks óns kantoor niet zou overkomen. Cybersecurity had dus niet onze prioriteit: we hebben er als kantoor drie jaar over gedaan voor we daadwerkelijk een cyberverzekering sloten. Maar dat we die verzekering hadden, bleek later onze redding. Want het missen van één cruciale software-update was voor een cybercrimineel voldoende om onze systemen te hacken.”

“Vanuit de verzekeraar werden we gelukkig op en top begeleid met een jurist en IT-en andere specialisten”, vertelt Ganzeveld. “Mede daardoor bleef de schade beperkt tot een deuk in het imago, een hoop stress en enkele doorwaakte nachten. Maar deze gebeurtenis heeft me er wel van doordrongen hoe belangrijk het is om - naast goede preventiemaatregelen - ook een cyberverzekering te sluiten. Helaas heerst bij ondernemers nog te vaak het idee dat het hen niet zal overkomen. En dat een goede automatiseerder voldoende veiligheid biedt. Maar dat is niet zo. Om ze daarvan te overtuigen, is soms een onconventionele aanpak nodig.”

“Zo heb ik een klant die ervan overtuigd was dat zijn cybersecurity goed op orde was en daarom geen cyberverzekering nodig had,” vervolgt Ganzeveld. In een laatste poging zijn klant op andere gedachten te brengen, schakelde Ganzeveld - in overleg met de klant - een ethische hacker in. Ganzeveld: “Die slaagde erin het systeem te hacken en maakte een rapport van alle kwetsbaarheden. Toen ik deze resultaten met de klant besprak was zijn eerste reactie: ‘Dus als ik deze kwetsbaarheden aanpak, ben ik veilig en heb ik geen verzekering nodig’. Uiteindelijk heeft hij de verzekering toch gesloten, maar het illustreert wel hoe lastig het is om ondernemers van het belang ervan te overtuigen.”





‘Inzetten op preventie is een must’

Tekst Melanie Modderman
Beeld Raphaël Drent

Preventie staat hoog op de agenda binnen de gezondheidszorg. Daar weet Diederik Gommers, intensivist en afdelingshoofd van de Intensive Care van het Erasmus MC, alles van. Met zijn scherpe inzichten en pragmatische aanpak draagt hij bij aan het verbeteren van de zorg, voorlichting, duurzaamheid en langetermijndenken. Hoe zet Gommers zich in voor een toekomstbestendige gezondheidszorg en welke belangrijke rol speelt hij bij het bevorderen van preventie binnen zijn vakgebied?

Het Nederlandse zorgsysteem werkt goed, vooral in vergelijking met andere landen. En is voor iedereen toegankelijk, ongeacht rijkdom of armoede. Dat is iets om trots op te zijn. Maar daar moeten we ook trots op blijven. Echter, wanneer we vooruitkijken, zien we nieuwe uitdagingen op ons afkomen, vergelijkbaar met een pandemie, maar dan zonder het virus. Door de vergrijzing van de bevolking zal de zorgvraag toenemen, terwijl het aanbod van personeel afneemt. Dat is zorgwekkend en daar moeten we iets mee.”

Personeel

“We zien twee grote kwesties. Hoe behouden we goed personeel en hoe verlichten we het werk. We moeten ons hierbij richten op de nieuwe generaties. Mensen die nu opgroeien hebben werkplezier hoog in het vaandel staan. Op mijn afdeling bij het Erasmus MC zijn we momenteel actief bezig met innovaties, om het werkplezier te bevorderen en de administratieve last te verlichten. Millennials en de nieuwe generatie Z hechten namelijk veel meer waarde aan een goede balans tussen werk en privé en hebben meer behoefte aan flexibiliteit. Wat ik in de praktijk zie, is dat jongere collega's bij-

voorbeeld veel meer moeite hebben met het werken van nachtdiensten. Ze willen dit het liefst vermijden. Maar veel belangrijker, ze hebben moeite met het accepteren van inefficiënte ICT-systemen, omdat ze zijn opgegroeid met geavanceerde technologieën zoals smartphones. Wanneer ze in ziekenhuizen of zorginstellingen terechtkomen, ervaren ze frustraties zoals verouderde systemen die niet goed op elkaar zijn aangesloten of een hoge administratieve last met veel vinkjes die gezet moeten worden. Daar willen ze niet mee omgaan. Wat ik persoonlijk waardeer is dat ze openlijk klagen over deze problemen, ook tegen mij als afdelingshoofd van de intensive care. Ze vragen zich af waarom ze zoveel tijd moeten besteden aan administratie, wat ten koste gaat van het plezier in hun werk. Ze zijn immers de zorg ingegaan vanwege de menselijke interactie en het leveren van goede zorg, maar worden nu belemmerd door administratieve rompslomp. Artificial Intelligence (AI) zoals ChatGPT etc. zie ik daarbij als een positieve innovatie om te zorgen voor minder administratieve last, zodat wij ons kunnen richten op menselijke zorg, meer tijd voor menselijk contact.”

‘Vraag naar zorg neemt toe, aanbod aan personeel neemt af’

Preventie

“Daarnaast, ik gaf het al aan, zie ik uiteraard dat we als bevolking anders moeten gaan denken om de zorgvraag beheersbaar te houden. Voorkomen is beter dan genezen. We moeten niet pas op latere leeftijd denken aan vitaliteit, maar al op jonge leeftijd investeren in een gezonde levensstijl. Dit betekent niet alleen dat mensen moeten stoppen met roken of gezonder moeten eten, maar ook dat we als samenleving moeten investeren in voorlichting en programma’s die gericht zijn op preventie. Dit is niet iets wat we kunnen overlaten aan de politiek; we moeten zelf actie ondernemen en elkaar stimuleren om gezondere keuzes te maken. Samenwerking tussen scholen, praktijk en politiek is hierbij van groot belang, maar het begint bij onszelf en de bewustwording die we creëren.”

Cultuuromslag

“Een concreet voorbeeld van hoe preventie effectief kan worden aangepakt en waaraan ik heb meegewerkt, is de recente campagne op TikTok en YouTube tegen het gebruik van e-sigaretten, ook wel bekend als vaping. Het doel van de campagne was niet alleen om jongeren te informeren over de gezondheidsrisico’s van vaping, maar ook om een cultuuromslag te bewerkstelligen waarin het gebruik van e-sigaretten niet langer als cool of trendy wordt beschouwd. Door de confrontatie aan te gaan met influencers, die vaak als rolmodellen worden gezien door jongeren, kon de campagne een breder publiek bereiken en een grotere impact hebben dan traditionele voorlichtingscampagnes. Dit voorbeeld laat onder andere zien hoe effectief preventie kan zijn wanneer het wordt ondersteund door innovatieve strategieën en samenwerking met verschillende partijen, zoals artsen, media, gezondheidsorganisaties en de overheid. Het illustreert ook het belang van het proactief aanpakken van gezondheidsproblemen, vooral onder jongeren, om te zorgen dat toekomstige zorg beschikbaar blijft voor iedereen en een gezondere samenleving te bevorderen.”

Gezonde omgeving

“Ook duurzaam werken kun je zien als preventie, want het draagt bij aan een gezondere omgeving. Na mijn enorme betrokkenheid en rol bij de bestrijding van de covid-pandemie zie ik dit als mijn grote opdracht.



‘We stoten
jaarlijks
bijna net
zoveel uit
als de
vliegtuig-
industrie’

Gelukkig zie ik dat er steeds meer aandacht komt voor dit onderwerp op onze werkvloer, maar ook in andere ziekenhuizen en instellingen. Op mijn afdeling zijn we hier al een behoorlijke tijd mee bezig en door samen te werken met unit infectiepreventie en het bedrijfsleven kunnen we stappen zetten richting een duurzamere zorg. Het gaat namelijk niet alleen meer om efficiëntie, maar ook om verantwoordelijkheid nemen voor onze impact op de planeet. Onze zorg is nu nog te veel gebaseerd op een wegwerpcultuur. We gebruiken ongelofelijk veel materialen in het kader van infectiepreventie. Daar kunnen we nog veel in ontwikkelen. Waar we vroeger onder het mom van efficiëntie en hygiëne disposable producten gebruikten en iedere dag tachtig vuilniswagens vol met handschoenen, spuiten en isolatiejassen weggooiden, zijn we nu aan het kijken hoe dit anders kan. Ziekenhuizen zijn grote vervuilers. We stoten jaarlijks bijna net zoveel uit als de vliegtuigindustrie. Dat noem ik de gezondheidsparadox. Aan de ene kant zijn we vervuilend en maken we daardoor mensen ziek en aan de kant willen we mensen beter maken. Vanuit de MDR, de Europese verordening over medische hulpmiddelen, pleiten we om de ontwerpvereisten aan te passen voor producten. Als iets voor eenmalig gebruik wordt geproduceerd, moet het op z’n minst circulair zijn. Zoiets krijg je alleen op Europees niveau voor elkaar.”

Signaal

“De samenwerking met verzekeraars speelt ook een belangrijke rol in het streven naar een duurzamere zorg. Stel je voor dat verzekeraars eisen stellen aan duurzaamheid, zoals het gebruik van groene energie in ziekenhuizen. Dit zou een krachtig signaal zijn en de sector stimuleren om duurzamere praktijken te omarmen. Hoewel het huidige aanbod van groene energie mogelijk nog te beperkt is, kunnen kleine stappen worden gezet, zoals het bieden van kortingen voor instellingen die overstappen op duurzame energiebronnen. We moeten daarbij niet wachten op anderen, maar zelf het initiatief nemen en stap voor stap vooruitgang boeken.”

Collectieve actie

“Het is belangrijk om te benadrukken dat preventie altijd een ondergeschoven kindje is geweest in het budget van de gezondheidszorg. Dit terwijl preventie juist cruciaal is om de zorg toegankelijk te houden. Nu en in de toekomst! Als we preventie serieus nemen, moeten we niet alleen praten, maar ook daadwerkelijk geld reserveren voor programma’s die gericht zijn op het bevorderen van een gezonde levensstijl en het voorkomen van ziekten. Deze visie op samenwerking en verantwoordelijkheid overstijgt individuele belangen en benadrukt het belang van collectieve actie. Het gaat niet alleen om het verbeteren van de zorg voor patiënten op korte termijn, maar ook om het creëren van een gezondere samenleving op lange termijn. En daar kunnen we allemaal ons steentje aan bijdragen, of we nu werkzaam zijn in de zorgsector, het bedrijfsleven, de politiek of de samenleving als geheel.”





Het Klimaat acceptatieteam; duurzaamheidsrisico's zorgen voor nieuwe uitdagingen

Tekst Melanie Modderman
Beeld Ad Bogaard Fotografie

Op weg naar een duurzame samenleving verandert er veel voor bedrijven. Elektrificatie en innovaties voor onder andere hergebruik van materialen zorgen voor nieuwe risico's. Risicoprofielen van bedrijven veranderen hierdoor en zorgen voor nieuwe uitdagingen voor de bedrijfscontinuïteit én verzekeraarbaarheid. Het Klimaat acceptatieteam van Nationale-Nederlanden speelt een belangrijke rol in het verzekeren van deze nieuwe risico's. Dit team onderzoekt en beoordeelt de verzekeringsmogelijkheden van duurzaamheidsrisico's, waarvoor de verzekeraar standaard geen oplossingen biedt. Arjan Nollen geeft uitleg over de doelstellingen en de werkwijze van het team.

Arjan Nollen, directeur Marketing en Verkoop bij Nationale-Nederlanden, legt uit: "We streven ernaar een actieve rol te spelen in het aanpakken van duurzaamheidsvraagstukken. Hierbij ambiëren we om de risico's die elektrificatie en andere duurzaamheidsrisico's met zich meebrengen verzekeraarbaar te maken. Onze klanten willen namelijk zekerheid met een verzekeringsdekking, zodat zij hun bedrijf verantwoord kunnen voortzetten. Bovendien ondersteunen en versnellen we hiermee de transitie naar een klimaatneutrale branche."

Urgentie

De vraag naar verzekeringsoplossingen voor duurzaamheidsrisico's is urgent. 'Onze klanten investeren bijvoorbeeld in de verduurzaming van hun eigen bedrijfsvoering', vertelt Nollen: 'Denk aan energie-opslagsystemen of klimaatneutrale bouwconstructies.

**'De vraag
naar
verzekerings-
oplossingen
voor duur-
zaamheids-
risico's is
urgent'**

We ervaren in de praktijk dat huidige acceptatiecriteria niet altijd uitkomst bieden. Het gevolg is dat een klant mogelijk vastloopt in de verduurzaming. Doordat wij met het Klimaat acceptatieteam het duurzaamheidsrisico beoordelen, kunnen we de klant vaak gericht verder helpen. Komen vragen vaker voor, dan passen we ons beleid hierop aan. Op die manier spelen wij een actieve rol in het aanpakken van duurzaamheidsvraagstukken."

Ontstaan Klimaat acceptatieteam

"Voor de nieuwe risico's hebben we nog beperkt historische informatie. We zijn deze aan het opbouwen en hebben alle specialismen die we in huis hebben nodig om dit samen te doen. Daarom hebben we eind 2022 het Klimaat acceptatieteam opgericht. Dit team onderzoekt en beoordeelt verzekeringsmogelijkheden van duurzaamheidsrisico's. Het is een samengesteld

team met senior acceptanten (vanuit alle disciplines), productmanagement en technisch risicodeskundigen. Zij bekijken, inspecteren en onderzoeken duurzaamheidsrisico's die we niet standaard verzekeren. Ze volgen innovaties op de voet en sparren hier met elkaar over. En met de kennis die we hiermee opdoen maken we beleid, geven we preventietips en informeren we adviseurs,” aldus Nollen.

Brede benadering

“Het Klimaat acceptatieteam is er voor zowel grote als kleine zakelijke klanten. Onze kennis en ervaring vertalen we naar diverse zakelijke toepassingen. We zien dat nieuwe technologieën vaak meerdere traditionele schade- en productbranches beïnvloeden. Daarom kijken we niet alleen vanuit het perspectief van bijvoorbeeld een brand- of aansprakelijkheidsrisico, maar vanuit het gehele vraagstuk.”

Pragmatische aanpak

“In de praktijk blijkt dat we bij veel initiatieven ondanks de nieuwigheid toch begeleiding kunnen bieden die vaak tot een oplossing leidt. Het team is multidisciplinair, zodat kruisbestuiving van kennis ontstaat en



‘Nieuwe technologieën beïnvloeden vaak meerdere traditionele schade- en productbranches’

men onderling en met de adviseur het gesprek aangaat. Het Klimaat acceptatieteam kiest hiermee voor een pragmatische aanpak. Daarbij is een voorbehoud uiteraard gepast, want niet alles is verzekeraar. Soms zijn er simpelweg grenzen aan de verzekeringsmogelijkheden. Die grenzen blijven we als team continu met elkaar verkennen en verruimen. Daarbij staat voorop dat we risico's verantwoord en toekomstbestendig kunnen verzekeren.”

Procedure

Adviseurs en volmachten kunnen vraagstukken met betrekking tot duurzaamheidsrisico's bij hun accountmanager aankaarten. Nollen legt uit: “De zaak wordt vervolgens doorgestuurd naar het Klimaat acceptatieteam. Soms komen er verzoeken binnen die om verder onderzoek vragen, bijvoorbeeld door onze eigen technische risico-experts. En als we de benodigde kennis niet in huis hebben, halen we die van buiten. Vervolgens neemt het acceptatieteam een standpunt in.” “Als we na een risico-inspectie op locatie besluiten de verzekering in overweging te nemen, stellen we aanvullende vragen en hebben we aandacht voor preventie. Soms concluderen we dat het risico te groot of te onduidelijk is. We leggen dan duidelijk uit waarom we het risico niet verzekeren. Ons uitgangspunt is echter dat we alle aandacht en energie in de zaak steken om te proberen het risico verzekeraar te maken. Op die manier helpen we de klant bij het verduurzamen van zijn bedrijf en met het waarborgen van zijn bedrijfscontinuïteit.”

Samen bereiken we meer

“Om de kennis en inzichten die we opdoen te delen met onze adviseurs en volmachten, organiseren we twee keer per jaar ‘Samen Deskundig-sessies’. Hier gaan we regelmatig in gesprek over verduurzaming. Naast een dialoog over wat er speelt bij adviseurs en klanten, delen we hier specifieke kennis over duurzaamheidsrisico's, zoals lithium ion en energie. Zo nemen we in samenspraak met adviseurs en volmachten onze verantwoordelijkheid op een heel pragmatische manier.”





Autoruitschade?

Bij A•Glas Autoruitschade staan u en uw berijder centraal, wij nemen graag alle zorgen uit handen. A•Glas Autoruitschade heeft een landelijk dekkend netwerk. Bij alle A•Glas Autoruitschade vestigingen staan kwalitatief hoogstaand en veilig herstel van autoruitschade, met een focus op efficiëntie, hoog in het vaandel. De klant staat bij ons altijd centraal, en geniet van een volledige ontzorging. A•Glas is een gewaardeerd partner voor verzekeraars, volmachten, leasemaatschappijen, fleetowners, tussenpersonen en dealerorganisaties.



Klantcontactcenter
24/7 online en telefonisch
bereikbaar



Reparatie
Autoruitschade snel en veilig
hersteld



Ontzorgen
A•Glas regelt alles met uw
verzekering



Tevreden klanten
Onafhankelijk en transparant
klanttevredenheidsonderzoek



Landelijk netwerk
Franchiseketen met
zelfstandige ondernemers



Autoruitschade
Vakkundige medewerkers
met modern gereedschap

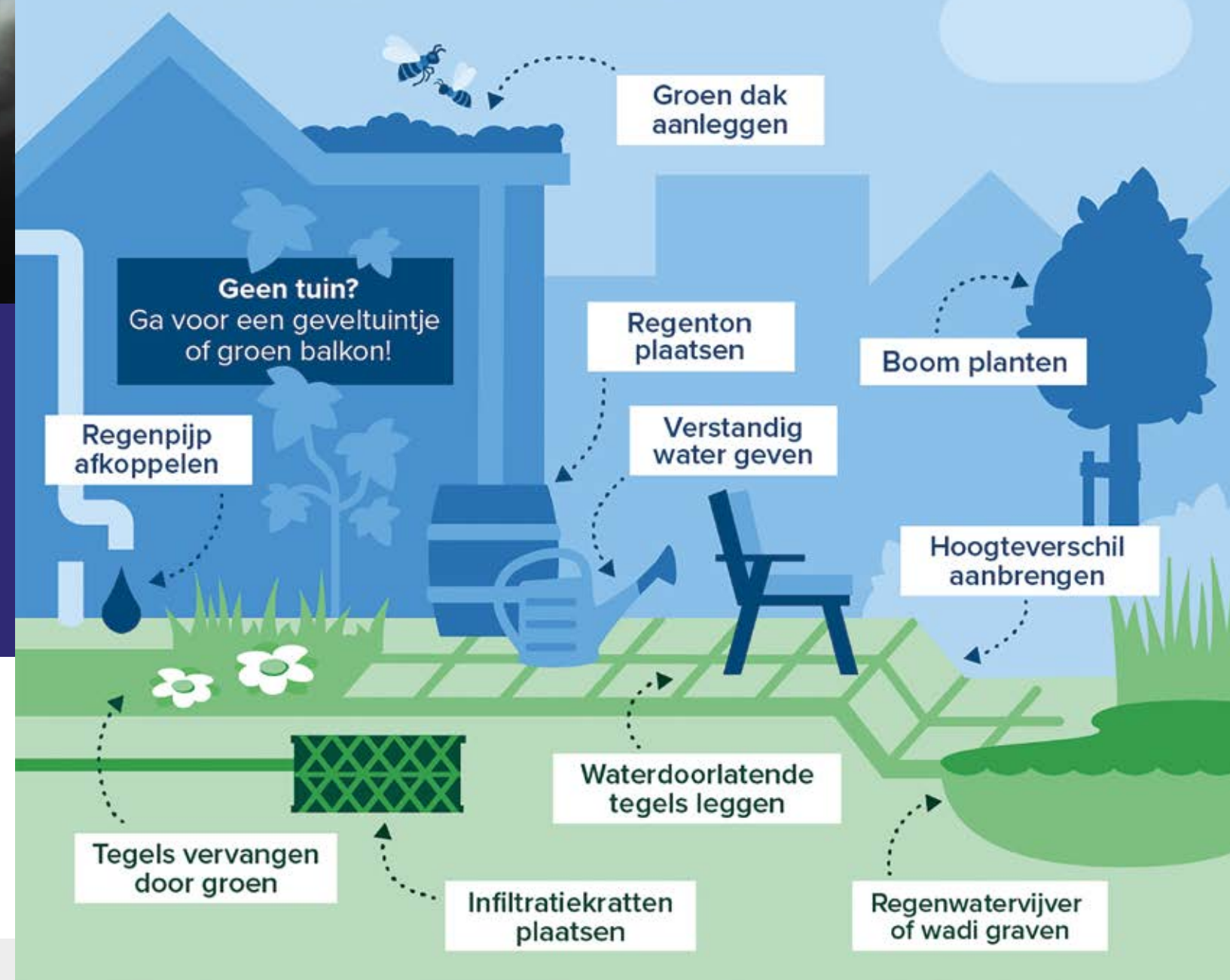
Tevreden.nl

Wilt u meer weten? Bel ons op: 020 – 44 88 022

www.aglas.nl

DE KLIMAATBESTENDIGE TUIN MINDER OVERLAST MET MEER GROEN

Met een groene tuin ben je beter voorbereid op de gevolgen van klimaatverandering, zoals hitte, droogte en meer neerslag.



Bron: Milieu Centraal. Kijk voor meer tips op milieucentraal.nl/klimaatadaptatie



Adviseurs kunnen méér doen dan een goede verzekering aanbieden, vindt Harry van der Zwan, Chief Commercial Officer Brokers & Partnerships bij Nationale-Nederlanden. Klanten vinden het beperken van risico's steeds belangrijker: op brand, cybercrime en de uitval van personeel. 'NN heeft steeds meer data, waarmee we extra diensten aanbieden. Daarmee kunnen adviseurs hun klanten nóg beter bedienen.'



'Onze marktonderzoeken laten aan duidelijkheid niets te wensen over, vertelt Harry van der Zwan: een goede verzekering is essentieel, maar klanten vinden het nóg belangrijker om risico's te beperken'. Logisch, vindt Van der Zwan. 'Bedrijven kunnen dan nog zo goed verzekerd zijn, maar bijvoorbeeld een grote brand kan hun business volledig stilleggen. Daardoor missen ze omzet, terwijl de vaste lasten gewoon doorlopen. Als dat te lang duurt, gaat het fout. 'Een verwoestende brand is ongeveer het ergste dat een ondernemer kan gebeuren. Die wil dat dus koste wat kost voorkomen.'

DataSmart beperkt brandrisico's

Van der Zwan ziet de financieel adviseur steeds meer als een consultant die inzicht geeft in risico's en helpt met het beperken daarvan. En Nationale-Nederlanden ondersteunt adviseurs hierbij. Zo heeft NN DataSmart ontwikkeld. Met deze service krijgen bedrijven inzicht in brandrisico's en kunnen ze deze zoveel mogelijk beperken. Onderdeel van DataSmart zijn slimme sensoren die veelvoorkomende brandrisico's monitoren. Van der Zwan: 'Brandrisico's verschillen per onderneming. In de horeca vormen de meterkast en de afzuiging bijvoorbeeld een groot risico. Voor veehouders zijn dat vooral de voermachines en de stalventilator. Als de sensoren ergens overbelasting, oververhitting of slijtage signaleren, krijgt de klant een melding én een advies wat hij of zij op dat moment het best kan doen.'

Cyberwacht helpt bedrijven en particulieren

Een ander terrein waar service bij een verzekering meer voor klanten kan betekenen, is cybersecurity. Van der Zwan: 'De media raken niet uitgepraat over gehackte accounts en identiteitsdiefstal. Of over gijzelsoftware waardoor bedrijven alleen nog bij hun computerbestanden kunnen door losgeld te betalen aan cybercriminelen. Dit probleem gaat niet meer weg en raakt iedereen. Voor particulieren hebben we standaard al een stukje cyberverzekering in de polis. Maar we geven ook advies en zorgen ervoor dat de schade zo snel mogelijk hersteld wordt, als het mis gaat. Die service heet Cyberwacht.' Cyberwacht laat zich het best omschrijven als een telefonische spoedlijn voor gehackt Nederland. Met de dekking Cyberservice kunnen particulieren er onbeperkt gebruik van maken. Cyberwacht helpt bijvoorbeeld bij schade of problemen met apparatuur door een cyberincident of cyberafpersing. Bijvoorbeeld als je op een phishing mail hebt geklikt. Of wanneer je vermoedt dat je computer gehackt is. 'Cyberbrieco's verzekeren is ingewikkeld, vooral bij bedrijven', vertelt Van der Zwan. 'De risico's zijn enorm, je kunt ze slecht beprijzen en er

zijn weinig historische gegevens voorhanden. Maar als jouw website vastloopt, kun je als bedrijf niks meer. Dan wil je gewoon geholpen worden. Dat iemand je vertelt hoe je bijvoorbeeld gijzelsoftware verwijdert. En als je een back-up hebt, je uitlegt hoe je die terugplaatst. Zo kunnen bedrijven de schade in elk geval zoveel mogelijk beperken.'

Tool als benchmark voor pensioenregeling

Voor werkgevers is de nieuwe pensioenwet momenteel een hot item. Van der Zwan: 'Zij krijgen een verantwoordelijkheid voor het pensioen van hun werknemers. Onze Human Capital Planner is een online tool die inzicht biedt in de pensioenregeling van een bedrijf op basis van data. Denk aan de opbouw van het personeelsbestand, de beleggingsresultaten en de betrokkenheid van werknemers bij hun pensioen. Je kunt bijvoorbeeld zien hoe vaak werknemers inloggen en of ze gebruikmaken van hun pensioenkeuzes. Op basis van deze geanonimiseerde inzichten kunnen werkgevers en adviseurs samen gericht actie ondernemen om de betrokkenheid van werknemers bij hun pensioenregeling te vergroten.' De Human Capital Planner maakt het ook mogelijk om de data van het eigen bedrijf anoniem te vergelijken met andere bedrijven uit dezelfde branche. Van der Zwan: 'Het is dan interessant om te zien wat voor regeling vergelijkbare bedrijven in jouw sector bieden. Dit is relevante HR-informatie voor ondernemers, want met betere arbeidsvoorwaarden kun je een voordeel op de krappe arbeidsmarkt hebben. Adviseurs kunnen werkgevers daarbij helpen. En wij kunnen adviseurs steunen met onze Human Capital Planner: een win-win-win.'

'Wij investeren in services die het werk van de adviseur makkelijker maken en de ervaring van de klant beter', besluit Van der Zwan. 'Daardoor kunnen wij samen met het intermediair relevanter zijn voor klanten, werkgevers en ondernemers. En dat is cruciaal.'



De dynamiek van risicopreventie: perspectieven van experts

Tekst Melanie Modderman
 Beeld Sanna Leupen

De evoluerende wereld van risicopreventie en de impact ervan op bedrijven en verzekeraars is groot. Hanneke van Oss en Joost Knoppers, beiden bestuursleden van de NARIM (Nederlandse Associatie van Risk & Insurance Managers) en Frank van Kats, hoofd Marsh Advisory Nederland, geven hun visie op deze veranderingen en de uitdagingen waarmee zij worden geconfronteerd.

Als we praten over preventie wordt al direct duidelijk dat allen het over één ding eens zijn: als de juiste keuzes worden gemaakt, de krachten gebundeld worden en kennis wordt gedeeld, is er op elk terrein winst te behalen. Want het treffen van de juiste preventiemaatregelen is belangrijk om risico's ook in de toekomst verzekeraar te houden. Met de toenemende Europese regelgeving wordt het voor bedrijven steeds crucialer om te voldoen aan strenge preventie-eisen en -maatregelen. "Schade kan leiden tot de vernietiging van schaarse middelen, een impact hebben op mensen, en, misschien wel het belangrijkste, resulteren in non-compliance," aldus Van Kats. "Want non-compliance kan aanzienlijke juridische en financiële gevolgen hebben. Het naleven van deze regels is essentieel voor de duurzaamheid en reputatie van een bedrijf."

In welke mate spelen preventiemaatregelen een rol in jullie dagelijkse werk? "Dat preventie en risicobestrijding een belangrijke rol spelen bij verzekeren, is al lang duidelijk. Met alle ontwikkelingen en nieuwe technologieën is het belangrijk dat de

'Met de toenemende Europese regelgeving wordt het voor bedrijven steeds crucialer om te voldoen aan strenge preventie-eisen en maatregelen'

branche meebeweegt. Het blijft echter wel belangrijk om specifiek naar risico's te blijven kijken, want je kunt niet een hele branche op één hoop gooien. Ieder risico vereist in de basis een eigen aanpak en daaraan gekoppelde preventiemaatregelen," aldus Van Oss, "In sommige gevallen helpt het als verzekeraars samenwerken om branchebreed een standaard vast te stellen om bepaalde risico's beter verzekeraar te houden. Kijk bijvoorbeeld naar het verzekeren van PV-installaties (zonnepanelen) of vereiste preventiemaatregelen op het gebied van cyberverzekeringen."

Van Kats is het daarmee eens: "De rode draad in mijn werk bij Marsh is om onze relaties te helpen bij het vaststellen van hun risicoprofiel. Dit betekent dat we kijken naar welke risico's ze lopen, hoe we die risico's kunnen minimaliseren, door bijvoorbeeld operationele en preventieve maatregelen te nemen, en wat er overblijft als risicoprofiel dat als input dient voor de verdere vaststelling van de noodzaak voor een verzekeringsprogramma. Dat is maatwerk en dat vergt een goede organisatie waarbij kennis vergaren en samenwerking belangrijk is."

Kennisdeling

“Als beroepsorganisatie heeft de NARIM, naast het behartigen van de belangen van haar leden, ook een sterke kennis- en netwerkfunctie. Want geen enkele risk- of insurance manager heeft er alleen voor te staan. Door op regelmatige basis bijeenkomsten en vakgerelateerde kennissessies te organiseren, biedt de NARIM haar leden de mogelijkheid om kennis te verrijken en tegelijkertijd op een laagdrempelige manier met vakgenoten in contact te komen,” aldus Knoppers.

Van Oss: We organiseren evenementen over actuele thema’s die we onder de aandacht willen brengen, omdat we de NARIM leden up-to-date informatie willen bieden. Bovendien, hebben we binnen de NARIM verschillende kenniscentra op specifieke gebieden, zoals cyber, risk management, captives, aansprakelijkheid etc. In deze kenniscentra wordt onderling ervaring en kennis uitgewisseld. We zijn dus snel op de hoogte van veranderingen en denken al vroeg mee. Als bestuurslid zie ik dit als een kerntaak, maar ook in mijn eigen werk bij Bluewater Energy Services is preventie ingesleten in de organisatie. Bluewater is werkzaam in de offshore industrie. Hier is preventie en veiligheid top of mind en wordt er constant gewezen op belangrijke veranderingen. Dat is essentieel.”

Van Kats: “Bij Marsh Advisory ligt de focus op risicomanagement. Dit betekent dat we, voordat we preventiemaatregelen voorstellen, eerst helder het risicoprofiel in kaart brengen. Na deze stap kunnen we helpen bij het implementeren van specifieke preventiemaatregelen. We ondersteunen bijvoorbeeld bij het opstellen van locatiekeuzeadviezen voor bedrijven die willen uitbreiden. Door te kijken naar risico’s zoals overstromingsgevoeligheid, kunnen we klanten helpen om de juiste locaties te kiezen en zo preventief risico’s te verminderen. Maar ook als er bij een bestaande locatie iets mis zou gaan kunnen we helpen met bredere risicomanagementpraktijken, zoals het opstellen van bedrijfscontinuïteitsplannen. Dit stelt onze klanten in staat om snel te herstellen na een incident en de impact op hun bedrijf te verminderen.

Ook informeren we klanten op verschillende manieren, onder andere door middel van adviesgesprekken, rapporten en digitale platforms. Daarnaast werken we nauw samen met ons team van actuarissen die door middel van data-analyse en modellering de meest effectieve preventiemaatregelen kunnen bepalen. Op deze manier kunnen we onze klanten voorzien van advies dat gebaseerd is op feitelijke gegevens en trends.

Trends

Van Kats: “Technologie speelt een steeds grotere rol bij preventie. Wij maken bijvoorbeeld gebruik van digitale platforms, zoals ons blue platform, om klanten inzicht te geven in hun risico’s en preventiemaatregelen. Daarnaast gebruiken we data-analyse om trends te identificeren en proactief preventiemaatregelen voor te stellen.

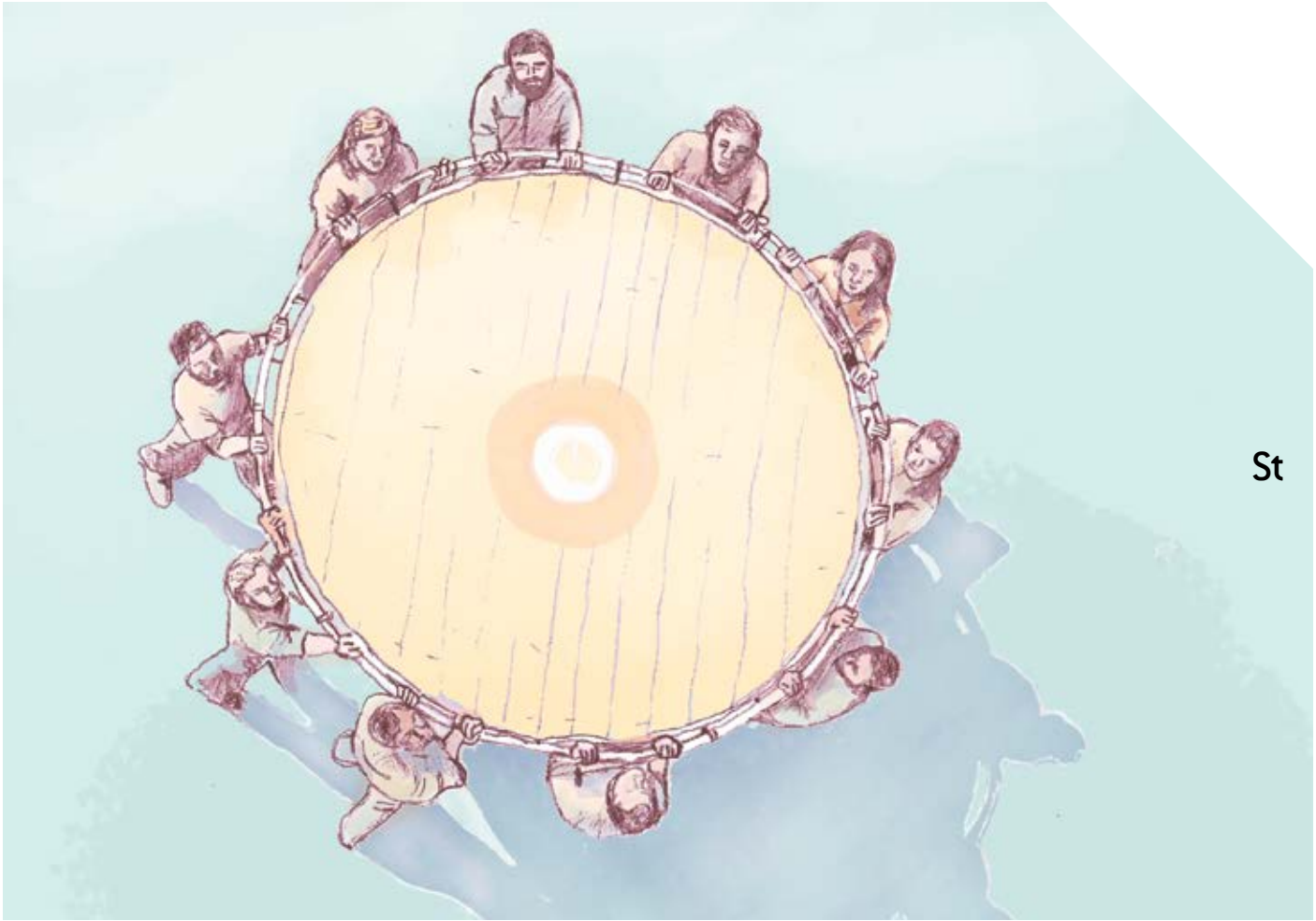
Gezamenlijk belang

Van Oss: “Tot onze leden behoren Nederlandse grote en middelgrote bedrijven, instellingen en overheden. Risk & Insurance managers zullen moeten anticiperen op de veranderingen door een meer holistische benadering van risicobeheer te omarmen. Het integreren van duurzaamheid in strategieën voor risicobeoordeling en -beheer wordt daarbij ook steeds belangrijker.” Knoppers: “Dat zie ik ook terug in mijn werk bij Pon. Onze property verzekeraar bijvoorbeeld is naast verzekeraar ook een echte gesprekspartner waarmee we inmiddels een jarenlange samenwerking hebben opgebouwd. Bouwen we een nieuw pand, dan wordt de verzekeraar daarbij direct aan de tekentafel uitgenodigd. Meer als risk-consultant dan als verzekeraar. Door op die manier kennis te bundelen en gebruik te maken van de expertise van de verzekeraar creëer je een win-winsituatie; een pand met een hoge (brand)veiligheidsstandaard, verzekerd tegen een scherpe premie op uitgebreide voorwaarden. Van Oss: “Iedereen heeft uiteindelijk hetzelfde belang, te weten het verkleinen van het risico op schade. Waar nu in de praktijk de ene verzekeraar zal kiezen voor het aanpassen van zijn verzekeringsstrategie, zal een andere verzekeraar liever de klant willen informeren en stimuleren om preventieve maatregelen te nemen. Van Kats: “Ook wij hopen op een toekomst met toenemende samenwerking tussen verzekeraars, verzekerden en tussenpersonen. Technologie zal hierbij een steeds grotere rol spelen, bijvoorbeeld door middel van data-analyse en modellering. Zoals Van Oss ook al benoemde; het voorkomen van schade is in ieders belang.”

Noviteiten

Knoppers: “We zien ook wat verschuivingen in de mogelijkheden om risico’s op een niet conventionele manier te verzekeren. Zoals een virtual-captive en ‘parametric insurance’. Een echte captive opzetten heeft nogal wat voeten in aarde, maar je ziet wel dat sommige bedrijven hier veel voordelen uit halen. Een virtual-captive maakt een instap in dit model een stuk eenvoudiger. En parametric insurances kunnen een interessant alternatief zijn voor bedrijven waarbij Cat-Nat risico’s een belangrijke rol spelen. Het belangrijkste verschil met de traditionele verzekeringsvorm is, is dat een ‘parametric insurance’ schade vergoedt als aan een vooraf overeengekomen trigger wordt voldaan. Bijvoorbeeld een aardbeving in een bepaald gebied met een bepaalde kracht. Knoppers: “Bijkomend voordeel van een ‘parametric insurance’ is dat de schadeafwikkeling over het algemeen een stuk sneller gaat, , waarmee de directe financiële impact op een onderneming beter controleerbaar is.” Van Kats vult aan; “Dat betekent wel dat je op voorhand goed moet vaststellen hoe hoog de schade voor de organisatie zal worden als de trigger zich voordoet. Grondige analyse en modellering ondersteund daarbij.”

Allemaal veranderingen in het landschap die ook invloed hebben op de wijze waarop klanten, adviseurs en verzekeraars met elkaar omgaan. Voor iedereen in de branche geldt dus dat de toekomst de samenwerking in de keten is en dat betreft in principe ieder domein.



St

PERSONALIA:

Joost Knoppers

Risk & Insurance Manager bij Pon Holdings B.V. en bestuurslid bij de NARIM, tevens is hij coördinator van het kenniscentrum aansprakelijkheid en actief in de werkgroep sustainability

Joost is 6 jaar werkzaam binnen de afdeling Risk & Insurance van Pon. Deze afdeling draagt zorg voor de uitvoering van het risk management beleid van de onderneming, waaronder de inrichting en de inkoop van verzekeringsprogramma’s, alsmede het behandelen van schadedossiers. Tevens worden alle Pon bedrijven waar nodig bijgestaan met risk management vraagstukken en verzekeringskwesties. Voor Pon was Joost 15 jaar werkzaam als tussenpersoon waar hij o.a. sluitert aansprakelijkheid was, alsmede accountmanager.

Hanneke van Oss

Department Head Insurance bij Bluewater Energy Services B.V. en bestuurslid bij NARIM. Hanneke beheert al tien jaar de verzekeringsportefeuille van de Bluewater Group. Ze zorgt voor risicobeheer en biedt wereldwijde verzekeringsondersteuning, inclusief de afhandeling van claims. Binnen de NARIM is Hanneke als bestuurslid verantwoordelijk voor het kenniscentrum Cyber. Daarnaast is zij contactpersoon voor de VNAB (Vereniging van Nederlandse Assurantie

Bedrijven), de DACT (Dutch Association of Corporate Treasurers) en de Ladies@Risk. Ook binnen de overkoepelende Europese organisatie FERMA (Federation of European Risk and Insurance Managers) is zij actief in de digitale werkgroep en de cyber werkgroep.

Frank van Kats

Managing Consultant Marsh Advisory Nederland Als Managing Consultant richt hij zich op Enterprise Risk Management, inclusief het opzetten van risicokaders en -beleid. Hij begeleidt klanten door de risicobeheercyclus van identificatie, analyse, mitigatie en monitoring. Met uitgebreide ervaring in het ontwikkelen van ERM-programma’s voor profit en non-profit organisaties, heeft Frank diepgaande kennis van risicobeheerstandaarden zoals COSO en ISO31000. Hij heeft ook specifieke ervaring met risicoprojecten binnen de waardeketen, zoals leveranciersrisico’s, bedrijfsonderbreking en aansprakelijkheidsrisico’s. Frank heeft een MSc in Business Finance en een LL.M in Financial Law van de Erasmus Universiteit Rotterdam, evenals diverse verzekeringskwalificaties van NIBE SVV (Nederland) en CPCU (VS).



Huiseigenaren en woningzoekenden zijn zich onvoldoende bewust van de risico's van klimaatverandering voor woningen. Om daar verandering in te brengen is geopperd om voor woningen een klimaatlabel in te voeren dat aangeeft wat de kans is op risico's als overstroming, paalrot en verzakking. **Echter, lopen we zo niet het risico dat mensen het verkrijgen van een administratief klimaatlabel als doel zien in plaats van daadwerkelijk aan de slag te gaan met klimaatadaptatie?**

De Raad voor de leefomgeving en infrastructuur (Rli) heeft op verzoek van het kabinet aanbevelingen gedaan voor een nationale aanpak van funderingsproblematiek. Daarin pleiten we onder andere voor een informatieplicht voor verkopers en verhuurders van gebouwen zodat de koper en huurder geïnformeerd worden over de staat van de funderingen. De funderingsproblematiek wordt nu onvoldoende aangepakt omdat onduidelijk is welke gebouwen in Nederland precies funderingsschade hebben of nog zullen krijgen. Daardoor wordt (toekomstige) schade aan de fundering niet verwerkt in de woningprijzen en kunnen onwetende kopers en huurders in forse problemen komen. Een belangrijke voorwaarde voor een doeltreffende aanpak van de funderingsproblematiek is dat funderingsinformatie over alle gebouwen in Nederland op korte termijn boven tafel komt. De door ons aanbevolen informatieplicht moet daaraan bijdragen. Om te komen tot betrouwbare informatie zal in verschillende gevallen funderingsonderzoek noodzakelijk zijn. De kosten daarvan kunnen oplopen tot 6.000 euro. Om te zorgen dat mensen ook daadwerkelijk aan de slag gaan met de funderingsproblematiek stellen wij voor dat de informatieplicht ook samengaat met ondersteuning van eigenaren. Zowel met een nationaal funderingsloket, gebiedsgerichte aanpakken als met een tijdelijke subsidieregeling (90% voor funderingsonderzoek, 70% voor het laten opstellen van een herstelplan en 30% voor het laten uitvoeren van herstel). De feitelijke informatie over de funderingen die hiermee boven tafel komt is een belangrijke bouwsteen voor een eventueel in te voeren klimaatlabel. Spoedige concretisering van de informatieplicht is volgens ons noodzakelijk om onzekerheid weg te nemen op de vastgoedmarkt. Bovendien is meer informatie over de staat van de funderingen op gebouwniveau voorwaardelijk om een eventueel klimaatlabel in te kunnen voeren.

Jantine Kriens
Raad voor de leefomgeving en infrastructuur
Raadslid en voorzitter adviescommissie



Voor woningkopers is het energielabel sinds het verplicht is echt een issue geworden. Wie een ongunstig energielabel heeft, is er nu veel aan gelegen om dat label te verbeteren. Vanuit dat perspectief zou het invoeren van een klimaatlabel voordeel kunnen bieden; het maakt de situatie inzichtelijk(er) waardoor klanten bewustere keuzes kunnen maken en eventueel financiële maatregelen kunnen treffen. Er kleven wel twee grote nadelen aan. Ten eerste zal het klimaatlabel doorwerken in de prijs van de woning. Huizen met een hoger risicoprofiel zullen minder in trek zijn en dat versterkt de tweedeling op de huizenmarkt. Nu al kopen mensen (of huishoudens) met de hoogste inkomens vaker energiezuinige woningen. Wonen er straks vooral mensen met lagere inkomens in klimaatonveilige woningen? Ten tweede is een klimaatlabel wel echt iets anders dan een energielabel omdat het aanpakken van funderingsproblemen of het treffen van maatregelen tegen overstromingsgevaar veel lastiger op individueel niveau te regelen is, dan het plaatsen van een zonnepaneel of isolatiemateriaal. Voor de financiële sector is zeker een rol weggelegd. Het is belangrijk dat adviseurs zich verdiepen in de eigen regionaal spelende klimaatrisico's en subsidies om te verduurzamen. Door dat actief mee te nemen in het financieel adviesgesprek, leveren adviseurs toegevoegde waarde omdat klanten zich vaak niet van deze zaken bewust zijn. Daarnaast ligt er ook een taak bij geldverstrekkers. Geldverstrekkers hebben een verantwoordelijkheid om te voorkomen dat hier een tweedeling gaat ontstaan. We vinden het daarom geen goed idee als geldverstrekkers voor woningen met slechte labels geen hypotheek meer verstrekken. Daarmee leg je een collectieve verantwoordelijkheid bij een individuele klant. Wij vinden dat meedenken en -werken aan collectieve oplossingen het uitgangspunt zou moeten zijn."

Georgette Lageman
BLG Wonen
Manager Expertise Centrum Wonen



Banken en toezichthouders willen een verplicht uniform klimaatlabel. Klimaatrisico's zouden dan beter in de woningwaarde weerspiegeld worden. Vereniging Eigen Huis ziet dat er duidelijk ruimte is voor verbetering in de informatievoorziening over funderingsschade en overstromingsrisico's voor potentiële huizenkopers. Uit onderzoek blijkt dat ruim driekwart van de huiseigenaren wonend in gebieden met kans op overstroming of verzakking, niet op de hoogte is van de risico's. Mocht zo'n risico zich toch voordoen verwacht men dat de overheid of de verzekeraar met een oplossing komt. Bewustwording is van groot belang, omdat veel huiseigenaren op dit moment nog preventieve maatregelen kunnen treffen. Vereniging Eigen Huis ziet de introductie van een uniform klimaatlabel echter niet als de oplossing. Er zijn praktische problemen waardoor een dergelijk label nog niet ingevoerd kan worden. Zo is data op het niveau van individuele woningen niet beschikbaar en kan een label, zeker in risicogebieden, een forse invloed hebben op de waarde van de woning. Bovendien zijn er diverse risico's, zoals overstroming, paalrot, verzakking en hittestress, die niet eenvoudig in één label te verwerken zijn. Huiseigenaren hebben nauwelijks tot geen invloed op de oorzaak van de schade als gevolg van extreem laag of hoog water. De lasten moeten daarom op een eerlijke manier verdeeld worden. De Raad voor de Leefomgeving en infrastructuur (Rli) presenteerde recent een rapport aan de Tweede Kamer met diverse aanbevelingen om tot een nationale aanpak van funderingsproblemen te komen. Een stap in de goede richting. Tot slot vindt Vereniging Eigen Huis dat de urgentie om overstromingsrisico's uit primaire waterkeringen ook verzekeraar te maken onvoldoende aanwezig is bij ministeries. Verzekeraars en overheid zijn al langer bezig om verzekeren tegen alle soorten overstromingen mogelijk te maken, maar de 6(!) betrokken ministeries hebben nog geen gezamenlijk standpunt bepaald, schreef Verbond van Verzekeraars afgelopen december.

Michel Ligtle
Vereniging Eigen Huis
Beleidsadviseur



De AFM acht het van belang dat huiseigenaren en woningzoekenden zich bewust zijn van woninggerelateerde klimaatrisico's en de financiële gevolgen hiervan. Momenteel is dit onvoldoende het geval. Hierdoor betalen woningkopers een te hoge koopprijs en verkrijgen zij een te hoge hypotheek voor woningen waar deze risico's spelen. Als gevolg kunnen zij later financiële problemen ervaren. Om dit te voorkomen is het van belang om bij huiseigenaren en woningzoekenden het bewustzijn met betrekking tot klimaatrisico's te verhogen door hen te informeren. Dit kan door middel van een bijgaand label. Echter is informeren geen doel maar een middel. Door middel van informeren worden woningzoekenden in staat gesteld om de juiste keuzes te maken met betrekking tot het kopen van een woning. Zij hebben hierbij informatie nodig over de staat van een woning, de bijbehorende risico's en het resterende handelingsperspectief. Hierdoor kunnen zij deze risico's inprijzen. Huiseigenaren krijgen daarbij inzicht in welke stappen zij het best kunnen nemen om met klimaatadaptatie aan de slag te gaan. Het verkrijgen van informatie, mogelijk in de vorm van een klimaatlabel is dus een vereiste voordat huiseigenaren overweg kunnen met het verbeteren van hun woning op het vlak van klimaatadaptatie. Hierbij is het essentieel dat de informatie volledig, betrouwbaar, gestandaardiseerd en begrijpelijk is. De vergelijking kan getrokken worden met het energielabel. Het energielabel is geen doel op zich maar geeft op consistente wijze inzicht in de energiezuinigheid van een woning en de bijbehorende energiekosten. Pas als woningeigenaren dit weten kunnen ze gericht stappen ondernemen om hun woning duurzamer te maken. Hetzelfde geldt voor een woning bestendiger maken voor klimaatrisico's. Indien woningeigenaren op consistente wijze inzichtelijk krijgen wat de staat van hun woning is, dan pas kunnen ze gerichte stappen ondernemen en aan de slag met klimaatadaptatie.

Jurriaan Dijkgraaf
AFM
Junior beleidsadviseur





Allianz, uw partner in de bouw
Ruime expertise in complexe bouwrisico's

Daag ons uit voor de beste offerte!

Ruime expertise in complexe bouwrisico's

Allianz is in Nederland een grote speler in het verzekeren van grote en complexe risico's via de beurs. Met onze sektorkennis en expertise kunnen wij u als adviseur in de provinciale markt uitstekend ondersteunen. Zeker bij de complexere of grotere MKB-plus risico's. Heeft u een klant in de bouw in de boeken? En bent u op zoek naar een alternatief?

Bijvoorbeeld voor zijn aansprakelijkheidsverzekering of CAR? Of voor zijn wagenpark? Ga dan eens voor een second opinion naar Allianz en daag ons uit voor een totaalofferte!

Zie voor meer informatie: www.allianz.nl/bouw
Of neem contact op met uw accountmanager.



Preventie, genezing en acceptatie

In de gezondheidszorg weet men het al lang: voorkomen is beter dan genezen. "Preventie" is een volwassen trefwoord in die tak van sport. Allicht naast het centrale woord "genezen". Toch pleit ik al een tijdje voor een derde trefwoord in gezondheidszorg: het woord "acceptatie". Het is verstandig om te accepteren dat je soms ziek bent en dat niet altijd alles kan.

In analogie denk ik dat ik ook wel kan pleiten voor dat woord "acceptatie" binnen de financiële dienstverlening. Natuurlijk is preventie belangrijk. Om de kans op verlies enigszins te voorkomen moet je beleggingen spreiden – dat is een vorm van preventie. En je kunt aan preventie doen door je te verzekeren of te hedgen. Maar als het verlies er onverhoopt toch is, dan is het verstandig om dat verlies te accepteren. Het is nou eenmaal geschied, en aan het verleden is weinig meer te doen.

Ik zie dat regelmatig fout gaan. Onlangs nog bij een vriend. Hij had ergens geld ingestoken; het plan is mislukt; en het geld is verdwenen. Het liet hem maar niet los. "Maar je andere investeringen zijn wel gelukt," zei ik hem. "En daar hoor ik je het nooit meer over. Als je je winsten zo makkelijk accepteert, dan moet je toch ook je verliezen accepteren?" Maar zo werkte het niet bij hem. "Als ik er nog wat extra investeer, dan kan ik er misschien nog een positieve draai aangeven," reageerde hij. "Of als ik wacht voor m'n verlies te nemen, dan trekt het misschien nog bij."

Natuurlijk had mijn vriend aan preventie moeten doen. Maar de toekomst is nou eenmaal ongewis en niet al het verlies te voorkomen. Vandaar dat ik vind dat er nóg een trefwoord belangrijk is: het trefwoord "acceptatie".

Bas Haring

Bas Haring is filosoof en informaticus. Aan de universiteit van Leiden is hij bijzonder hoogleraar publiek begrip van wetenschap en oprichter van het masterprogramma media technologie van LIACS. Hij is daarnaast schrijver. Hij schreef onder meer Kaas en de evolutietheorie, Voor een echt succesvol leven, Waarom cola duurder is dan melk en Why Biodiversity Loss is Not a Disaster. Op televisie presenteerde hij voor de RVU de programma's Stof, Haring en Wisebits. Hij schrijft ook columns voor onder meer de Volkskrant.

Branchevereniging biedt hulp bij invoering nieuwe transparantieregels

Tekst Sébastien Wulms
Beeld Adfiz

Per 1 juli moeten financieel adviseurs hun klanten voor het afsluiten van een verzekering informeren over de hoogte van de provisie die ze ontvangen voor hun dienstverlening. Om ervoor te zorgen dat de gehele adviesmarkt op een goede, werkbare en efficiënte manier aan de nieuwe regelgeving kan voldoen, ontwikkelde Adfiz een uitgebreid pakket aan tools en andere hulpmiddelen om adviseurs optimaal te ondersteunen bij de implementatie van actieve provisietransparantie. Dit pakket is in april en mei middels een roadshow langs zes locaties, verspreid door het land, uitgerold.



Adfiz heeft steeds gepleit voor uitvoerbare wetgeving. Daarmee werd bedoeld: wetgeving die het mogelijk maakt dat iedere adviseur de transparantie zo kan vormgeven dat het past bij de werkwijze van zijn kantoor en de al bestaande communicatie met zijn klanten. Die wetgeving ligt er, en dat maakt allerlei modellen mogelijk. Zoals de keuze om de kosten van de dienstverlening op de offerte te plaatsen vlak voor afsluiten. Maar ook de mogelijkheid om de klant een indicatie van het te verwachten bedrag te geven als de adviseur het gesprek met de klant wil voeren - en daarmee zijn commitment krijgt - voordat een adviseur echt aan het werk gaat. Kantoren kunnen hierin ook variëren afhankelijk van het specifieke klantcontact. Een gesprek op kantoor heeft een andere dynamiek dan een verzoek per mail, of het bekende urgente telefoontje vlak voor de klant bij de dealer in zijn net gekochte auto wil stappen.

Roadshow

Voorafgaand aan de ontwikkeling van het ondersteuningsmateriaal is onderzocht hoe de wens en doelstelling van de minister goed in overeenstemming gebracht kunnen worden met de dagelijkse praktijk van adviseurs en het contact met klanten. Daarbij is ook gekeken naar adviseurs die dit nu al succesvol doen. Op basis hiervan zijn diverse middelen en tools ontwikkeld die tijdens de roadshow zijn gepresenteerd en uitgebreid toegelicht:

- Een infographic die adviseurs helpt consumenten mee te nemen in de inhoud en waarde van hun dienstverlening. De infographic behandelt onderwerpen als de waardebeleving van de dienstverlening, het adviesproces, de onderdelen van de dienstverlening van de adviseur en de kosten hiervan. Adviseurs kunnen deze infographic één-op-één gebruiken, maar ook slechts delen ervan inzetten of ter inspiratie gebruiken voor de eigen communicatie.



- Een rekentool waarmee adviseurs op www.provisieberekenen.nl in een vroeg stadium het fijnmazig gemiddelde kunnen berekenen. Met een minimale set aan klantgegevens kan zo voor diverse productcategorieën snel het fijnmazige gemiddelde worden berekend voor de normaal voorkomende

klantsituaties en verzekeringsoplossingen met marktconforme prijzen en voorwaarden. In slechts 3 stappen wordt een indicatie van de provisie berekend.



- Een e-learning waarin wordt ingegaan op hoe adviseurs hun dienstverlening en beloning succesvol kunnen bespreken met hun klanten. In de e-learning worden onderwerpen behandeld als wat actieve provisietransparantie inhoudt, wat dit betekent voor het klantgesprek en hoe om te gaan met verandering. De e-learning behandelt uiteraard ook de werking en het gebruik van de rekentool.



Verandering van gewoonte

Voor de ontwikkeling van de tools en leermiddelen werkte de brancheorganisatie samen met meerdere partners. Uit de gesprekken met deze partijen en met adviseurs die al provisieloos adviseren/bemiddelen en voor hun beloning werken met een fee of serviceabonnement kwam naar voren dat vooral de wijze waarop de consument wordt geïnformeerd over de dienstverlening en de kosten daarvan het meest spannend is. Niet omdat de boodschap zo dramatisch is, maar wel omdat het aanpassen van iets wat een adviseur al jarenlang automatisch doet, lastig is. Het gesprek met de klant is namelijk een tweede natuur voor adviseurs. Daar verandering in brengen, vraagt om voorbereiding, zorg, aandacht en discipline.

Aan de Roadshow Actieve provisietransparantie namen bijna 600 adviseurs deel, verspreid over de locaties:

Assen:	19 april
Apeldoorn:	22 april
Houten:	23 april
Dordrecht:	25 april
Eindhoven:	13 mei
Oostzaan:	14 mei

Waarom preventieve maatregelen ook in de letselschade van meerwaarde zijn

Door Mevr. Mr F.Th. Peters LL.M*

Bij het afwikkelen van letselschades is het woord preventie nu niet meteen het eerste wat er in je opkomt. Toch kunnen er wel zeker preventieve maatregelen genomen worden om een letselschade niet groter te laten worden dan nodig is. Mogelijk denkt u: 'hoe kun je aan preventie doen als de schade al een feit is'. Dat zit als volgt: ieder slachtoffer reageert weer anders na een ongeval. We zien dat slachtoffers met een dwarslaesie met goede moed hun weg weer vinden in de maatschappij en we zien ook dat er slachtoffers zijn die volledig decompenseren terwijl er medisch gezien weinig aan de hand lijkt.

Wil je voor die laatste groep de schade beperken, dan is het van belang om heel goed te monitoren wat er in de eerstelijnsbehandeling gebeurt en moet je het lef hebben daarop in te grijpen als dat nodig is. Er zijn een aantal initiatieven in de letselschade waar met een dergelijke preventieve aanpak ervaring wordt opgedaan. In ongeveer een derde van de letselschadezaken die wij in onze praktijk afwikkelen bestaat het letsel uit wat we noemen 'niet objectiveerbaar letsel'. Het meest bekende voorbeeld daarvan is de zogenaamde 'whiplash'. Slachtoffers geven dan aan dat ze lichamelijke klachten ervaren, maar uit lichamelijke onderzoeken blijkt dan geen verklaring voor die klachten. Artsen kunnen dan in de regel niet veel betekenen. Hoewel vanuit medisch oogpunt alle seinen op groen staan om te herstellen, zie je dat door ongeveer 20% van de slachtoffers een tegen-draadse beweging wordt ingezet waarbij ze zich juist steeds slechter gaan voelen. Ondanks dat de medicus daar geen verklaring voor heeft, kan dat dan wel leiden tot hoge schadebedragen. De Nederlandse rechter heeft namelijk bepaald dat als er voor het ongeval niet veel aan de hand was, de klachten plausibel zijn, en er geen alternatieve oorzaak te vinden is, dat de klachten dan toch als ongevalsgevolg beschouwd moeten worden. Indien een slachtoffer niet meer in staat blijkt te werken na het ongeval, dient zijn verlies aan arbeidsvermogen tot aan pensioengerechtigde leeftijd vergoed te worden.

In dat licht bezien is het niet verstandig om bij dit soort shades maar af te wachten hoe het letsel zich ontwikkelt. Hoe meer een slachtoffer decompenseert, hoe moeilijker het immers is om deze weer 'aan de praat te krijgen' en hoe hoger de schade wordt. Door aan preventie te doen kan een schadeverzekeraar veel geld besparen. Welke preventieve maatregelen kan men nemen? Voor de zogenaamde whiplashklachten geldt dat de medici het er wel over eens zijn dat deze kunnen leiden tot spiergerelateerde klachten. De verwachting is dan dat deze klachten binnen 3 maanden kunnen herstellen. Blijft dat herstel uit, dan is dat een teken dat dit slachtoffer mogelijk behoort tot de categorie slachtoffers met blijvende klachten. De eerste preventieve maatregel is dan ook om in zo'n geval rond die 3-maanden termijn contact op te nemen met het slachtoffer. Dat kan de schadebehandelaar uiteraard zelf doen. Vertrouwt de schadebehandelaar het niet, dan is het van belang uit te zoeken of een inter-



ventie op het bestaande behandeltraject door de schadeverzekeraar van meerwaarde is. Daarvoor zijn speciale diensten ontwikkeld, zoals bijvoorbeeld een carouselintake. Bij zo'n carouselintake wordt het slachtoffer uitgenodigd voor een gesprek met een herstelarts, herstelcoach en een arbeidsdeskundige. Uitgevraagd wordt dan wat de impact van het ongeval is geweest op het lijf, het werk en de privésituatie van betrokkene. Op basis van die gegevens geven de deskundigen een antwoord op de vraag of betrokkene intensievere begeleiding nodig heeft dan die op dat moment ontvangt in de eerstelijns. Ook loopt er op dit moment een pilot genaamd 'Mijn Herstelportaal'. In deze pilot wordt in de fase onmiddellijk na de schademelding de focus volledig gelegd op herstel. Ook hier speelt de herstelarts een belangrijke rol. Deze neemt samen met een fysiotherapeut of psycholoog een intake af. Vervolgens vindt een maandelijks gesprek met de herstelarts plaats via Teams om het herstelproces te monitoren. Vlot het herstelproces onvoldoende, dan heeft de herstelarts de volmacht gekregen om het slachtoffer over te plaatsen naar een andere behandelaar in de eerstelijns. De ervaringen die met beide diensten zijn opgedaan wijzen uit dat door een vroeg ingrijpen na schademelding door de verzekeraar een negatieve spiraal voor het slachtoffer kan worden stop gezet of wor-

den voorkomen. En hoe zit het met de kosten dan? Als je vroeg ingrijpt betekent dat ook dat je soms kosten maakt voor een slachtoffer dat mogelijk ook op eigen kracht had kunnen herstellen. Als je echter één keer kunt voorkomen dat een slachtoffer arbeidsongeschikt raakt en je daardoor geen verlies aan inkomen hoeft uit te keren tot aan pensioengerechtigde leeftijd, levert dat zoveel 'winst' op dat de kosten/baten analyse van deze preventieve maatregelen altijd in het voordeel van een vroege interventie uit zullen pakken!

**Francie Peters is sinds 2002 werkzaam in de letselschadebranche. Zij is directeur van de Bureaus, een multidisciplinaire dienstverlener in de letselschadebranche. Bij de Bureaus werken rekenkundig experts, medisch adviseurs, herstelcoaches, arbeidsdeskundigen, jeugdprofessionals en herstelartsen.*

‘Zicht houdt ons alert’

Tekst Sébastien Wulms
Beeld Wilco van Dijen

De één gaat er heen uit pure noodzaak, de ander in de hoop een mooi vintage pareltje op de kop te tikken. Feit is dat kringloopwinkels onverminderd populair zijn in Nederland: de gezamenlijke omzet van de bij Branchevereniging Kringloop Nederland (BKN) aangesloten kringlooporganisaties steeg in 2022 met 30% en bedroeg ruim €125 miljoen. Zicht risico- en verzekeringsadviseurs is specialist in advies en verzekeringsoplossingen voor deze bedrijven. Het Adfiz-lid zorgt ervoor dat ze goed met hun risico’s omgaan en optimaal verzekerd zijn.

Eén van de kringlooporganisaties die klant is bij Zicht is 2Switch, een BKN-gecertificeerd kringloopbedrijf met 12 winkels in het midden en oosten van het land. Karin Pos, filiaalleider van de winkel in Elst: “De eerste kringloopwinkel van wat nu 2Switch heet, opende ruim 40 jaar geleden in Dieren. Het was een initiatief van enkele jongeren die zich zorgen maakten over de toegenomen consumptie en hoeveelheid afval die dit met zich meebracht, en de gevolgen daarvan voor het milieu. Ze wilden ‘iets doen’ met hun idealen en startten een kringloopwinkel.”



‘Om risico’s goed verzekeraar te houden tegen een acceptabele premie, moeten duidelijke afspraken zijn gemaakt’

Idealisme

“Dat idealisme is nog steeds het fundament onder 2Switch”, vervolgt Peter Vuijk, operationeel retail manager bij het kringloopbedrijf: “We pakken het nu alleen professioneler en grootschaliger aan. Zo houden we ongeveer 800 medewerkers aan het werk. Dat zijn voor een klein deel vaste krachten, maar voor het merendeel vrijwilligers, mensen met een achterstand op de arbeidsmarkt, taakstraffers en noem maar op. Samen draaiden we in 2022 een omzet van ruim €7 miljoen, zamel-den we meer dan 6 miljoen kilo aan goederen in en verwelkomden we meer dan 550.000 betalende klanten. 2Switch is anno 2024 dus nog steeds een maatschap-pelijke onderneming die wil bijdragen aan een betere, duurzame samenleving. Dat doen we door hergebruik te stimuleren en mensen die extra aandacht en begeleiding nodig hebben een kans te geven.”

Kleurcoderingen

Als risicoadviseur helpt Zicht het kringloopbedrijf om veilig te ondernemen en zo hun maatschappelijke rol te kunnen blijven vervullen. “Daartoe inventariseren wij jaarlijks alle risico’s in de vorm van onze bedrijfsrisico-verkenner”, legt senior zakelijk risicoadviseur Stanley de Jong uit. “Hierin komen risico’s naar voren op het gebied van bezittingen, aansprakelijkheid, vermogen etc. Op basis daarvan stellen we een rapport op waarin we met kleurcoderingen (groen en rood) snel duidelijk maken waar er nog risico’s voor de ondernemer liggen en waarom. Dat schept direct duidelijkheid voor de klant en dient ook als leidraad tijdens de gesprekken die we samen voeren.”



Waardevolle partner

Vuijk: “Het is fijn dat we met Zicht en Stanley een partner aan onze zijde hebben die ons voortdurend ad-viseert over hoe we met de meest uiteenlopende risico’s moeten omgaan én ons daar alert op houdt.” Pos beaamt dit: “Voor klanten die hier bijvoorbeeld een kast kopen, hebben we ook een bezorgservice. Het liefst zetten onze bezorgers die op de plek waar de klant hem wil hebben, al is het op de derde verdieping. Maar met het oog op eventuele schade die daarbij kan ontstaan, mag dat gewoonweg niet. Stanley blijft ons op dit soort zaken wijzen en ik blijf het de medewerkers inprenten.”

Productaansprakelijkheid

Uit de ervaringen die Zicht in twaalf jaar risicoadvise-ring voor kringloopbedrijven heeft opgedaan, blijkt dat een van de grootste risico’s de productaansprakelijkheid is. De Jong: “De goederen die bij 2Switch binnenkomen worden stuk voor stuk gecontroleerd en schoongemaakt, maar het blijven wel gebruikte spullen die vaak al wat jaartjes oud zijn. Het kan dus voorkomen dat een stoel door slijtage en ouderdom toch niet meer zo stevig is en de koper er doorheen zakt en gewond raakt. Of dat een gezichtsbruiner niet meer deugdelijk werkt met brandwonden als gevolg. Om dergelijke - en vele andere - risico’s te voorkomen en goed verzekeraar te houden tegen een acceptabele premie, moeten duidelijke afspra-ken zijn gemaakt over de controles waaraan goederen worden onderworpen voor ze in de winkel belanden.”



Taking care of people is at the heart of everything we do

Every year, millions of people around the world contact Sedgwick when they face an unsettling, unfamiliar or stressful event — whether a catastrophe, an accident, an absence request or claim scenario. They can count on us to listen, to respond, to protect and to help make things right.

Our global claims management solutions are tailored for corporations, insurance carriers and public entities and help people and organizations navigate the claims process and get back to work, life and business.

join us



WIJ WETEN WAT ER MOET GEBEUREN.

Polygon is dé specialist in het herstellen van de schadelijke gevolgen van water, brand of klimaat. Van dagelijkse problemen tot de ergste schade die de natuur kan veroorzaken. Met zo'n 70 jaar ervaring staan wij Always by your side. Onze mensen komen tot een oplossingsgerichte aanpak die bestaat uit de optimale inzet van mensen, kennis en technologie. Wij weten wat er moet gebeuren.

Wij zijn 24/7 bereikbaar via
0800 – 68 68 377

WIJ ZIJN SPECIALISTEN IN:

- Herstel na waterschade
- Herstel na brandschade
- Herstel na stormschade
- Herstel van grootschalige en complexe schade
- Lekdetectie en Reconstructie
- Blowerdoortesten
- Tijdelijke klimaatoplossingen
- Herstel van elektronica, machines en apparatuur
- Herstel van documenten, archieven, kunst en antiek
- Drone Inspectie Service
- Schimmel verwijderen
- Ventilatie- en vetkanaalreiniging
- Desinfectie Service
- Advies en Preventie van schades

Polygon beperkt en beheerst de gevolgen van water, brand en klimaat.
www.polygongroup.com/nl | nederland@polygongroup.com



Pensioenpositie van zzp’ers in de culturele en creatieve sector

Tekst Sébastien Wulms
Beeld Eric Kampherbeek

Het aandeel zzp’ers in de culturele sector bedraagt 72%. En ook in de creatieve sector werken veel zzp’ers. Voor ondernemers in deze sector geldt dat ze zelf verantwoordelijk zijn om te sparen voor hun pensioen. Omdat een groot aantal van deze zelfstandigen dat niet doet, is onder de paraplu van Platform ACCT een initiatief gestart met Kunst van Later vouchers. Deze bieden deze zzp’ers een vergoeding van 75% van de kosten die zij maken voor pensioenadvies bij een Adfiz-adviseur. Katie Schreiber was programmamanager van dit project.

“De culturele en creatieve sector is in Nederland goed voor zo’n 320 duizend banen”, legt Katie Schreiber uit. “Daarvan zijn er ongeveer 134.500 actief als zelfstandig ondernemer. Dat is een kleine 11% van het totaal aantal zzp’ers in Nederland, een fors percentage. Maar een groot deel van deze zzp’ers heeft (nog) niets geregeld voor later.” Volgens Schreiber liggen hier - zo blijkt uit onderzoek - verschillende oorzaken aan ten grondslag. “Met de toenemende aandacht voor fair pay verdienen steeds meer zzp’ers een goed inkomen. Maar zeker binnen deze beroepsgroep weten veel mensen niet goed waar en hoe te beginnen en zijn ze niet thuis in het jargon. Als gevolg van dit alles wordt er onderling ook weinig over pensioenvoorzieningen gesproken. Maar de belangrijkste reden is toch wel dat een grote groep zzp’ers in deze sector simpelweg niet over voldoende financiële middelen beschikt om te sparen voor later.”

Kunst van Later
“Om daar verandering in te brengen, zijn met steun van het ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap

(OCW) diverse initiatieven gestart om de financiële positie van zelfstandigen in de culturele en creatieve sector te verbeteren”, vervolgt Schreiber: “De Kunst van Later voucher is een pilotregeling die de doelgroep de mogelijkheid biedt om een adviesvoucher aan te vragen. Daarmee kan bij een Adfiz-adviseur advies worden ingewonnen over de mogelijkheden om in de derde pijler vermogen op te bouwen. Nadat de adviseur is betaald, kunnen houders van zo’n voucher 75% van de gemaakte advieskosten, tot maximaal €600, bij ons declareren.”

‘De culturele en creatieve sector is in Nederland goed voor zo’n 320 duizend banen’

150 vouchers
Schreiber: “Ik hoop uiteraard dat zzp’ers goed gebruik maken van deze mogelijkheid en dat de Adfiz-leden hen kunnen helpen om iets te regelen voor hun pensioen. Inmiddels zijn de ongeveer 150 in deze pilot beschikbaar gestelde vouchers aan zzp’ers in de culturele en creatieve sector vergeven.”



‘Mensen kennen mij als de adviseur op de fiets’

Tekst Melanie Modderman
Beeld Raphaël Drent

Ruim 7 miljoen relaties worden geholpen door Adfiz-leden. Wie zijn deze mannen en vrouwen die alles op alles zetten om hun klanten zo goed mogelijk te bedienen? Elk nummer laat een lid het achterste van zijn tong zien in de rubriek Spiegel. Dit keer Jarko Hagemans en sinds 2017 eigenaar van Hagemans Verzekeringen.

Wat drijft jou?

Ik ben erg beschermend ingesteld, iets wat ooit ook uit een drijfverenonderzoek naar voren kwam. Dat ben ik trouwens al van jongs af aan: buitenbeentjes betrok ik altijd bij de groep. Nu zie ik mezelf meer als iemand die opkomt voor de belangen van verzekerden. Niet dat ik maatschappijen als ‘grote boze verzekeraars’ zie, maar er is wel een flinke kloof tussen wat verzekeraars denken dat klanten denken en vice versa. Ik zie mezelf in die zin als een bruggenbouwer.”

Waar ben je goed in?

“Ik ben altijd al actief geweest in commerciële functies, toen kreeg ik de kans om in de verzekeringswereld te werken. Dat was echt een breed veld waarin ik mijn kennis kon verdiepen en waar ik continu kon blijven leren. Mijn expertise ligt voornamelijk in schade en inkomensverzekeringen voor het MKB.”

Wat kenmerkt je nog meer?

“Naast mijn optimisme, beschermende instinct en mijn commerciële drive, ben ik ook erg gericht op duurzaamheid. Ik geloof echt dat een beter milieu bij jezelf begint. Daar probeer ik dan ook actie op te ondernemen, zowel privé als professioneel. Ik vind het erg belangrijk dat mensen beseffen dat we deze wereld goed achter moeten laten.”

Hoe draag je duurzaamheid uit?

“Naast de ‘standaard’ maatregelen zoals het plaatsen van zonnepanelen (zowel op kantoor als op ons huis) en het recyclen van afval, kennen mensen mij als ‘de adviseur op de fiets’. Ik kies er bewust voor mijn klantenbestand binnen een redelijke afstand te houden zodat ik op de fiets naar mijn klanten toe kan gaan. Dat doe ik nu al zo’n 15 jaar en het werkt uitstekend. Het is een verademing om niet meer in de file te hoeven staan en tegelijkertijd bij te dragen aan een duurzamere wereld. Een leuk neveneffect is dat het aanstekelijk werkt: verschillende mensen in mijn omgeving zijn er ook mee gestart om vaker de auto te laten staan en eerder de fiets te pakken.”

Wat zijn je hobby’s en passies?

“Ik ben een fervent motorrijder. Dat is niet echt te verenigen met het belang dat ik hecht aan verduurzamen,

maar ook qua motorrijden probeer ik iets te doen dat goed is voor de maatschappij. Zo zet ik me actief in om motorrijden veiliger te maken. Samen met een vriend heb ik vorig jaar een bedrijf overgenomen dat rijopleidingen biedt om de rijvaardigheid van motorrijders te verbeteren. We hebben daarvoor eigen rij-instructeurs in dienst. Daarnaast organiseren we regelmatig weekenden waar motorrijders samen kunnen toeren. Naast deze passie, geniet ik enorm van muziek luisteren en tijd doorbrengen met mijn gezin.”

Wat betekent familie voor jou?

“Familie is ontzettend belangrijk voor mij. Mijn vrouw en ik hebben drie geweldige zoons grootgebracht, en het is geweldig om te zien hoe zij uitgegroeid zijn tot onafhankelijke en verantwoordelijke mannen. Ook nu ze volwassen zijn, geniet ik nog iedere dag intens van de interactie en verbinding binnen mijn gezin. Het is echt fantastisch om de gezinsevolutie te zien, ook met mijn twee schoondochters erbij. We steunen elkaar, zowel in goede als in moeilijke tijden.”

Hoe zie je de toekomst voor je?

“Optimistisch! Ik zie een toenemende behoefte aan advies, vooral onder ondernemers, en ik hoop daar een waardevolle bijdrage aan te kunnen blijven leveren. Mijn klanten waarderen mijn advies en eerlijkheid. Laatst hoorde ik iemand zeggen: ‘Bij Hagemans kunnen we alles over de imaginaire schutting gooien en we krijgen snel een werkbaar advies.’ Dat is een mooi compliment.”

Tegen wie kijk je op?

“Iemand die nog steeds veel voor me betekent is Simon Wever. Hij was een gewaardeerde collega in de verzekeringswereld en hij heeft me geleerd hoe belangrijk integriteit is in ons vakgebied. Ondanks dat hij op veel te vroege leeftijd is overleden, is hij letterlijk in mijn bedrijf ‘verweerd’! Deze term gebruik ik wekelijks. Hij was een bron van kennis en expertise en wist heel goed om te gaan met mensen. Zijn manier van werken heeft veel indruk op me gemaakt.”

‘Ik zie
mezelf
als een
bruggen-
bouwer’



Goed advies is belangrijk

Voor alle financiële producten, maar zeker voor rechtsbijstandverzekeringen. Een juridisch conflict is nooit te voorzien en kan iemands wereld compleet op z'n kop zetten.

Het is dus van belang om dit risico goed in te schatten en te zorgen voor een rechtsbijstandverzekering die aansluit op de behoefte van uw klant. Met de particuliere verzekeringen van ARAG biedt u klanten hulp van topjuristen en advocaten die hen de controle teruggeven en hun wereld weer recht zetten. Er is een passende verzekering voor iedereen.

ARAG Rechtsbijstand Basis Verzekerd

Tegen een aantrekkelijke premie verzekerd voor veelvoorkomende conflicten.

ARAG Rechtsbijstand Uitgebreid Verzekerd

Uitgebreide dekking en keuzevrijheid in de onderdelen waarvoor de klant verzekerd wil zijn.

ARAG Rechtsbijstand Excellent Verzekerd

De rechtsbijstandverzekering met de meest complete dekking.

Meer weten over de particuliere rechtsbijstandverzekeringen van ARAG? Kijk dan op www.arag.nl/intermediair.

ARAG

**juridisch
probleemoplossers**

Uitgelicht

HOE GOED ADVIES HET VERSCHIL MAAKT

Watersnood in de Valckenborgh is een uitgave van Adfiz, waarin diverse ooggetuigen een beeld schetsen van de omvang en de impact die de watersnood van juli 2021 had op Hostellerie Valckenborgh in Valkenburg. In het boek vertellen de eigenaren van Hostellerie Valckenborgh hoe zij dankzij de inzet van hun adviseur Ron Heuts van Zekerheuts, de medewerking van verzekeraar De Goudse en de hulp van vele andere partijen de materiële en financiële gevolgen van de overstroming snel te boven kwamen. Zo konden ze amper drie weken na de overstroming de deuren van hun hotel weer openen. Het ooggetuigenverslag laat zien hoe belangrijk het is om een adviseur te hebben die zijn klant en de situatie kent.



MEERJARENPLAN 2024-2027

Eerder dit jaar presenteerde Adfiz haar Meerjarenplan 2024-2027. Dit Meerjarenplan is tot stand gekomen na intensieve gesprekken met leden, ledengroepen en stakeholders over de kansen en uitdagingen voor de komende jaren binnen de adviessector. In het Meerjarenplan worden enkele belangrijke doelstellingen uitgewerkt die de branche richting en keuzes geven voor de komende jaren, zoals het vergroten van de maatschappelijke waarde van advies, de ontwikkeling van de sector en het doorbouwen aan de vereniging.



LAATSTE MAGAZINE

U leest het laatste Adfiz Magazine. Als onderdeel van de vernieuwing van de interne communicatie startte Adfiz in 2016 met het Adfiz Magazine om de vereniging meer gezicht te geven. Met het magazine wilde de branchevereniging de verschillende typen leden verbinden en de betrokkenheid bij de vereniging vergroten. Ze schreef destijds bij de introductie: "In een tijdperk waarin het niet vanzelfsprekend is dat iedereen lid is, is het belangrijk om zichtbaar te zijn. Door te informeren, te inspireren en kennis over te dragen. Dat lukt niet met alleen maar digitale communicatie." Sindsdien is de betrokkenheid in de vereniging gegroeid en zijn er bovendien andere fysieke uitingen bijgekomen, zoals Advies in Cijfers, het jaarverslag en diverse eenmalige producties. Bovendien wil Adfiz meer en vaker inspirerende ledenverhalen vertellen dan mogelijk is met een magazine dat drie keer per jaar verschijnt. Met het stoppen van het Magazine maakt Adfiz tijd vrij voor ledenverhalen en eenmalige producties.



MEERWAARDE MET ADFIZ - EVENEMENTEN

- 13 juni – Lustrumbijeenkomst Adfiz 115 jaar en Algemene Ledenvergadering
 - 18 september – Adfiz Najaarsevent
 - 17 en 18 oktober – Jong Management
 - 13 november – Algemene Ledenvergadering
- *Kijk voor actuele informatie op adfiz.nl/evenementen.
Scan de QR code voor een overzicht van alle evenementen binnen de branche.*



ROADSHOWS

Per 1 juli geldt de verplichte actieve transparantie bij nieuwe schadeverzekeringen voor particulieren. Financieel adviseurs moeten consumenten dan vóór het afsluiten van een nieuw contract informeren over de dienstverlening die de klant mag verwachten en de hoogte van de provisie. Om de adviessector uit te leggen hoe met de nieuwe transparantieregels om te gaan en welke mogelijkheden deze hen bieden, organiseerde Adfiz in april en mei verspreid door het land diverse sessies rondom dit onderwerp. De vele honderden adviseurs die deze sessies bezochten kregen uitleg over door de brancheorganisatie ontwikkelde tools, zoals provisieberekenen.nl waarmee het fijnmazig gemiddelde kan worden berekend, de e-learning en de gespreksfasering waarin de waarde van advies wordt gevisualiseerd en de dienstverlening wordt uitgelegd.



Autoschade?

Bij ASN Autoschade staan u en uw berijder centraal, wij ontzorgen en verrassen. ASN Autoschade heeft een landelijk dekkend netwerk van autoschadeherstelbedrijven. Bij alle ASN Autoschade vestigingen staan kwaliteit, efficiëntie en klanttevredenheid hoog in het vaandel. Wij zijn een gewaardeerd partner voor verzekeraars, volmachten, leasemaatschappijen, fleetowners en dealerorganisaties. Wij doen er alles aan om u en uw berijders tevreden te stellen, want schade is al vervelend genoeg. Bekijk onze scores op asnautoschade.tevreden.nl



Tevreden klanten
Onafhankelijk en transparant klanttevredenheidsonderzoek



Landelijk netwerk
Franchiseketen met zelfstandige ondernemers



Autoschade
Vakkundige medewerkers en modern gereedschap



Vervangend vervoer
ASN Autoschade houdt uw klanten mobiel met vervangend vervoer en haal- en brengservice



Klant contact center
24/7 bereikbaar



Polis check
Dekking verificatie via webservice voor procesvoordeel en tijdwinst

Meer weten? Bel 020 - 44 88 020



www.asnautoschade.nl

Nh1816
Verzekeringen

WIJ ZIJN

Nh1816



**WE ZIJN ACTIEF MET
EN VOOR ELKAAR**

Nh1816
Verzekeringen

Wij zijn Nh1816. Een deskundige, betrokken en nuchtere Westfriese particuliere schadeverzekeraar. We stimuleren beweging onder onze medewerkers, aangesloten adviseurs en leden.

Nh1816, een club waar je bij wilt horen.

**WORD JIJ
MIJN COLLEGA?**

www.Nh1816.nl/vacatures

