SCHADE MAGAZINE

Onafhankelijk vakblad voor schadeprofessionals

JAARGANG 14 | 5 | 2020

CYBERVEILIG NEDERLAND

VERZEKEREN
Cyber, een kwestie van Mindf*ck

ICT-INNOVATIE
Hoofdpijndossier in de directiekamer?

CYBER
Vooral onwetendheid maakt kwetsbaar

DUURZAAM & KOSTENBESPAREND

VAKKUNDIG HERSTEL ALS HET 'NIEUWE NORMAAL'

Nog altijd is het onnodig vervangen van objecten aan de orde van de dag. Buiten hogere kosten is dit ook ecologisch gezien een onverstandige keuze. Novanet zet in op het repareren in geval van schade en vervanging alleen als dat niet anders kan. Vakkundig herstel dus, als het 'Nieuwe Normaal'.

Al onze reparatietechnieken zijn naast duurzaam, ook kostenverlagend en overlast beperkend. Door te kiezen voor herstel kiest u voor een betere toekomst!

SCHADE BESTAAT NIET!
In onze wereld bestaat schade niet. Iedere dag repareren onze herstelmeesters diverse soorten beschadigingen aan kozijnen, gevels, keukens, sanitair, vloeren en meubilair voor zowel particulieren als bedrijven.

WAARDEER HET
REPAREER HET
SRE

WIJ REPAREREN DAGELIJKS:

KOZIJNEN & GEVELS ***KEUKENS*** ***SANITAIR*** ***VLOEREN*** ***MEUBILAIR***

NOVANET
DE HERSTELMEESTERS

Hyperonenweg 24 • 3542 AG Utrecht
+31 (0)30 241 64 64 • info@novanet.nl

NOVANET.NL

GROEN GEDAAN!

jaargang 14 | nummer 5 - 2020

2 We houden het eenvoudig en betaalbaar
6 De psychologie achter de telefonische babbeltruc
10 "Voorkomen is beter dan genezen"
13 Miljoenenschade door cybercrime
14 Cyber, een kwestie van Mindf*ck
16 Met pragmatiek de kwaliteit en transparantie van de cybersecuritysector vergroten
20 Vooral onwetendheid maakt kwetsbaar
22 Wat is cyberbeveiliging waard?
24 Cyber in de boardroom
26 CYBERCRIME Hoe wapen je je bedrijf hiertegen?
30 Als expert begrijpen wij het belang van een goede CyberHealth
34 SEDGWICK'S Appraisal & Survey (A&S) Team
36 Schadebehandeling: kostenpost of primaire dienstverlening?
38 De Jeugd van Tegenwoordig
42 De Groei van Zakelijke Mediations
44 Het eerste virtuele NARIM Congres ooit: een unieke ervaring
47 ICT-innovatie: hoofdpijndossier in de directiekamer?
48 Buitenlandse letselschadezaken: wie kan wat van wie leren?
52 Heer en meester op het gebied van luchtbehandeling
54 "Ook wij moeten leren dansen met het virus"
58 Nieuwe speler in de markt: PS Calamiteiten
61 Detachering evolueert: van 'ziek en piek' naar 'projectmatig werken'
62 Jubilea
62 Schadetransfers

SCHADE magazine wordt verzonden in folie van suikerriet Biobased

www.twitter.com/schademagazine
www.facebook.com/schademagazine

Cindy van der Helm
hoofdredacteur

Eerst doen en dan pas denken

Steeds vaker worden wij via het nieuws of social media gewaarschuwd voor cybercrime in de vorm van social engineering: babbeltrucs waarmee criminelen proberen ons geld afhandig te maken. Ging het aanvankelijk veelal alleen nog maar om kinderen die zogenaamd een ander telefoonnummer hadden en hun ouders om geld vroegen, tegenwoordig zijn cybercriminelen vernuftiger. Ze weten exact hoeveel spaargeld je op je rekening hebt en weten jou over te halen om dat geld over te boeken naar een kluisrekening waar je geld 'veilig' is. Bam. Weg spaargeld. Of wat dacht je van de smoes dat je in aanraking bent geweest met iemand die besmet is met het coronavirus. Nee, ze mogen je natuurlijk niet vertellen wie dat is, maar hebben wel de nodige informatie nodig om je een test te kunnen sturen. En ja, die moet wel nu direct worden betaald.

Voor sommigen kwamen dergelijke waarschuwingen helaas te laat. En dat is geen schande; zelfs mensen die dag in dag uit anderen waarschuwen voor cybercrime zijn er in gestonken. Anderen daarentegen wisten dankzij de berichtgeving hun centjes veilig op hun eigen rekening te houden. Ik kan dit soort waarschuwingen alleen maar toejuichen.

Vooral nu we weer meer thuiswerken en afhankelijker zijn van digitale middelen zal het aantal cyberincidenten namelijk alleen maar toenemen. Maar waarom hoor je nu zo weinig over cyberincidenten bij bedrijven? Ook zij zouden immers baat hebben bij dit soort waarschuwingen. Nu zijn cyberincidenten voor veel ondernemers nog de 'ver van mijn bed show'. Dus: heeft zich bij een van jouw klanten een incident voorgedaan? Vraag je klant om dit te delen! Op die manier kunnen zij andere ondernemers voor een cyberaanval behoeden. Wees niet bang voor negatieve publiciteit. Ook die kun je ombuigen. En ik kan het weten, want in het dagelijks leven doe ik vanuit ZZindi niets anders dan bedrijven helpen met hun positionering. Want nogmaals: het is absoluut geen schande om slachtoffer te worden van cybercriminaliteit. De crimineel van tegenwoordig heeft zoveel kennis van de werking van ons brein. Die weet feilloos in te spelen op emoties als twijfel, angst en jouw wens om te pleasen. En zo weet hij dingen van je gedaan te krijgen die je normaal gesproken – als je er de tijd voor had kunnen nemen en goed over na had kunnen denken – nooit zou hebben gedaan. Hoe de psychologie achter cyberaanvallen werkt? Lees het artikel van goeroe Inge Wetzer maar eens. Dan snap je precies wat ik bedoel.

ACL Verzekeringen lanceert cybercrime verzekering

We houden het eenvoudig en betaalbaar

Nichespeler op het vlak van financial lines voor specifieke branches waaronder gevaarlijke beroepen, ACL Verzekeringen, breidt haar dienstverlening uit. Naast beroeps-, bedrijfs- en bestuurdersaansprakelijkheid en collectieve ongevallen is eind oktober een cybercrime verzekering aan het palet toegevoegd. Met de beantwoording van slechts vijf – en bij een omzet van meer dan 20 miljoen euro zeven – vragen kan een cybercrime verzekering afgesloten worden. Weinig uitsluitingen, geen eigen risico bij herstel en geen sublimieten.

Door Helena Broekema en Cindy van der Helm
Fotografie: ZZindi Corporate Communicatie

ACL Verzekeringen maakt deel uit van de Nyenborgh Group

Underwriter Monique Riefel: "Het mooie van onze manier van werken is dat wij als underwriters één loket vormen waar het intermediair met al zijn vragen over alle financial lines terecht kan."

Zij wilden een footprint in de zakelijke markt. Niels Nijhuis, eigenaar van assurantiekantoor De Hakenberg, en zijn zakenpartner Mayke Oosterbroek keken vanwege de terugloop van de volmachttekening in de vorige crisisperiode, noodgedwongen naar alternatieven buiten Nederland. En zo kwamen ze bij grote buitenlandse verzekeraars terecht die in Nederland netwerken wilden opbouwen. De Deense verzekeraar Alpha was in 2007 de eerste die hen de kans bood een businessline op te zetten. Een jaartje later namen ze het netwerk en de business over van een Ierse verzekeraar. Toen grote investeringsbanken failliet gingen was het een goed moment om op zoek te gaan naar financiële capaciteit. Ze kwamen bij Lloyd's of London uit. En zo kwam het dat het tweetal begin 2009 een aantal bv's had opgericht en personeel en een tussenpersonennetwerk had overgenomen.

Lloyd's approved coverholder

"En toen ging het snel", vertelt Niels. "Niet alleen qua personeel, ook qua volumes. In tegenstelling tot de meeste partijen die destijds gebruikmaakten van Nederlandse volmachten zijn wij Lloyd's approved coverholder, waardoor we kunnen terugvallen op de capaciteit, kwaliteit en solvabiliteit van Lloyd's. En als klap op de vuurpijl zijn wij momenteel bezig om een eigen vestiging in Londen te openen."

Korte time to market

Van inmiddels zes losse bedrijven werd een groep gemaakt: de Nyenborgh Group, met Mayke Oosterbroek en Niels Nijhuis als aandeelhouders. De groep is leverancier van verzekeringsoplossingen en bijbehorende financiële diensten voor de nationale en internationale verzekeringsmarkt, doet zaken met tal van grote makelaars en is, als makelaar én verzekeraar, lid van de VNAB. Alle bedrijven hebben een eigen managing director en bepalen zelf hun strategie voor commercie en underwriting. Het voordeel van deze werkvorm is dat ieder bedrijf snel veranderingen kan doorvoeren, waardoor de 'time to market' voor een productlancering heel kort is. En zo zitten wij, de redactie van SCHADE magazine, eind september in Oldenzaal bij ACL Verzekeringen, omdat ACL binnen een maand een nieuw product wil lanceren: de cybercrime verzekering.

Concurrerende premie met ruime dekking

Edwin Post, Managing Director van zusterbedrijf Melior Verzekeringen: "De polis is 'Lean and Mean'. De premie is niet alleen concurrerend, we hebben ook een ruime dekking. Wij werken daarnaast niet met sublimieten. Hoewel de polisvoorwaarden zijn geënt op de Nederlandse markt, ligt de oorsprong van de polis in Engeland. Gunstig, want een cybercrime verzekering is in Engeland wat een inboedelverzekering in Nederland is. In Nederland is men gewend om een inboedelverzekering af te sluiten. Daardoor is onze polis doorspekt van ervaringscijfers, want er hebben zich daar al zoveel cyberincidenten voorgedaan."

Gebruikmaken van capaciteit en kwaliteit van Lloyd's

"De polis is overigens opgezet met de capaciteit en de kwaliteit van Lloyd's met wie wij veel werken", licht directeur Mayke Oosterbroek toe. "Lloyd's is A-rated en heeft dus voldoende financieel vermogen wat voor onze klanten natuurlijk van belang is." Op de vraag waarom cyber antwoordt Mayke: "Cyber kwam via de gemeentemarkt op ons pad. Aanvankelijk hadden wij binnen de Nyenborgh Group namelijk al een cyberproduct, maar dat was specifiek gericht op overheden. ACL biedt de financial lines aan en is sterk in niches.

> Onze toverwoorden zijn 'maatwerk' en 'persoonlijk contact'

Underwriter Theresia Broshuis: "Het gaat niet om de vraag óf er ooit een cybercrime incident komt, maar wanneer die komt." (Niet op de foto: underwriter Yvonne ter Horst)

Cyber valt niet onder de polisdekking van een beroeps- of bestuurdersaansprakelijkheidsverzekering, maar vormt wel degelijk een risico voor een bedrijf. En niet te vergeten: voor diens bestuurders. Bestuurders kunnen immers hoofdelijk aansprakelijk gesteld worden bij onbehoorlijk bestuur. Stel dat het een bestuurder verweten wordt dat hij niet als goed huisvader gehandeld heeft, omdat hij geen cybercrime ver-

CEO van de Nyenborgh Group Niels Nijhuis: "Als klap op de vuurpijl zijn wij momenteel bezig om een eigen vestiging in Londen te openen."

Directeur Mayke Oosterbroek: "De polis is opgezet met de capaciteit en de kwaliteit van Lloyd's met wie wij veel werken."

zekering heeft afgesloten, dan zou dit hem zijn privévermogen kunnen kosten. Aangezien ACL sterk is in financial lines en cybercrime daaronder valt, ontkom je er niet aan om ook een cybercrime verzekering aan te bieden."

Elke aanvraag wordt individueel beoordeeld

Van oudsher kennen de meeste tussenpersonen ACL als een verzekeraar die in nichemarkten duikt: aansprakelijkheidsverzekeringen voor de gevaarlijke beroepen bijvoorbeeld. Veel tussenpersonen wenden zich tot ACL omdat het bij ACL niet stopt bij een standaard aanvraagstraat op de website; elke aanvraag wordt er individueel beoordeeld. Underwriter Theresia Broshuis: "En hoewel een polis gewoon online via de portal op de website aangevraagd kan worden, zijn mijn collega-underwriters Monique Riefel en Yvonne ter Horst en ik graag bereid om te sparren en vragen te beantwoorden. Dit maakt ons werk ook zo leuk. Omdat wij maatwerk leveren kijken wij of we de polis middels clausules kunnen aanpassen. Heeft een dakdekker bij een andere verzekeraar een verzekering afgesloten en besluit hij ineens om ook andere werkzaamheden op te pakken? Dan kan hij bij die andere verzekeraar een probleem hebben, want dat past niet binnen de standaard. Wij vinden het juist de uitdaging om te kijken of we iemand wel een verzekering kunnen aanbieden en gaan op zoek naar de mogelijkheden. Inmiddels worden er gelukkig ook tal van aansprakelijkheidsverzekeringen voor 'gewone' beroepen bij ons afgesloten."

> Je moet schade voelen om schades te voorkomen

Benadering van alle financial lines via één loket

Collega underwriter Monique Riefel licht deze ommezwaai toe: "Dat komt mijns inziens omdat we snel offertes kunnen aanbieden en graag meedenken over oplossingen. Offertes worden in de regel binnen een paar dagen door ons uitgebracht. Dat kunnen wij ook, omdat ons hele team van underwriters veel ervaring heeft. Wij hebben al zoveel moeilijke verzekeringsvraagstukken voorbij zien komen. Intermediairs die op zoek zijn naar een oplossing voor een verzekeringsvraagstuk weten ons gelukkig goed te vinden. Het mooie van onze manier van werken is dat wij als underwriters één loket vormen waar het intermediair met al zijn vragen over alle financial lines terecht kan. Daar waar de verzekeringsindustrie standaardiseert zijn onze toverwoorden 'maatwerk' en 'persoonlijk contact'. Wij verwijzen het intermediair niet naar een aanvraagstraat op onze website. Nee, wij behandelen alle aanvragen persoonlijk. Want wij snappen het dat je als intermediair laagdrempelig en dichtbij je klant wil zijn. Daarom kunnen ze ons altijd bellen en krijgen ze direct antwoord op hun vragen. We merken dat tussenpersonen het heel plezierig vinden dat ze ons rechtstreeks kunnen bellen. Ze hoeven niet langs tal van afdelingen om een vraag te kunnen stellen. Ook al kan je sneller werken als alles per e-mail gaat, wij houden wel van dat telefonische contact. Telefonisch kan je immers veel gemakkelijker even sparren en informatie verstrekken. Het zal met de nieuwe cybercrime verzekering wel drukker worden, dus zijn we nu op zoek naar nog een underwriter. Iemand die het naast underwriting leuk vindt om ook een stuk van de commercie op te pakken."

Managing Director van zusterbedrijf Melior Verzekeringen Edwin Post: "Net als bij alle andere verzekeringen die ACL biedt geldt ook hier dat we gaan voor maatwerk, persoonlijk contact en een betaalbare verzekering. Want zo maken wij het verschil."

Wanneer komt die cyberattack?

Op de vraag waar de uitdaging ligt ten aanzien van het nieuwe cyberproduct antwoordt Theresia dat het belangrijk is dat bedrijven begrijpen dat een cyberverzekering nodig is. "Het gaat niet om de vraag óf er ooit een cybercrime incident komt, maar wanneer die komt. Daarom krijgen alle verzekerden de beschikking over de beveiligingstool van Avast."

Slechts vijf vragen dus voor het acceptatieproces. Wat zijn dat dan zoal voor vragen? "Dat zijn bijvoorbeeld vragen over de beveiliging met antivirussoftware en firewalls", verduidelijkt Edwin. "Of de draagbare media beveiligd zijn met wachtwoorden. Of er elke zeven dagen wel een back-up gemaakt wordt. En verzekerden krijgen – zoals Theresia al aangaf – altijd het Avast beveiligingssysteem tot hun beschikking. Natuurlijk kan je hiermee cybercrime niet voorkomen – er speelt ook nog zoiets als de menselijke fout – maar je kan het criminelen wel lastiger maken. Als bij jou de zaak goed beveiligd is zullen ze sneller naar een andere partij gaan waar de beveiliging minder goed geregeld is. Het gaat er simpelweg om dat je handelt als een goed huisvader."

Snel handelen is key

Mayke neemt het stokje weer over: "Als er sprake is van een cyberincident, of als een bedrijf meent dat dat gaat gebeuren, is het zaak zo snel mogelijk contact met ons op te nemen. Wij regelen de experts die zaken als recovery en crisiscommunicatie oppakken en zorgen ervoor dat er accountants en juristen op gezet worden, mocht dat nodig blijken. Hoe eerder actie ondernomen kan worden, hoe minder groot de schade en de gevolgen daarvan.

> Hoe eerder actie ondernomen kan worden, hoe minder groot de schade en de gevolgen daarvan

Onze partners helpen onder andere met het reconstrueren van beschadigde data en om het systeem weer veilig te maken. Wat natuurlijk niet betaald wordt is het aanschaffen van nieuwe software, mocht blijken dat de software sterk verouderd is. Schade bij derden daarentegen wordt weer wel vergoed. Bijvoorbeeld als iemand een met een wachtwoord beveiligd draagbaar medium verliest waar gegevens van derden op staan. Daar hebben bedrijven overigens wel een eigen risico voor en dat doen we met een heel duidelijk doel: zodat mensen zich als goed huisvader gaan gedragen. Zij behoren beschermend met data van derden om te gaan. Je moet schade voelen om schades te voorkomen. Als verzekerde heb je immers belang bij een goed schadeverloop. Vergelijk het maar met een reisverzekering waar je een eigen risico hebt van 100 euro. Hoe vaker schade gemeld wordt, des te meer de premie op termijn zal stijgen."

Ruime dekking zonder sublimieten

Edwin tot besluit: "Daarnaast worden bijvoorbeeld via forensic accountancy alle rekeningen uitgeplozen om te reconstrueren wat er nou echt is gebeurd. Los van social engineering zoals het gebruik van babbeltrucs om aan informatie te komen, en het verlies van onversleutelde draagbare media is eigenlijk weinig uitgesloten. Ook kennen we geen sublimieten of eigen risico bij herstel. Kortom, een ruime dekking met grote ervaring op het gebied van cyberincidenten, opgebouwd vanuit Lloyd's. En ook nog eens tegen bijzonder scherpe tarieven. Net als bij alle andere verzekeringen die ACL biedt geldt ook hier dat we gaan voor maatwerk, persoonlijk contact en een betaalbare verzekering. Want zo maken wij het verschil." <

> Het gaat er simpelweg om dat je handelt als een goed huisvader

De psychologie achter de telefonische babbeltruc

Televisieprogramma Kassa maakte er in september een groot item over: Oplichters bellen mensen met het verhaal dat ze van de alarmlijn van de bank zijn. Gelukkig zijn we tegenwoordig een stuk alerter op dit soort telefoontjes. Dus weten we meteen wat we moeten doen! We checken het nummer in het scherm van onze telefoon. Warempel, het nummer klopt. Voor sommige mensen een reden om zich veilig te wanen en mee te gaan in het verhaal. Onterecht, want de trucs van criminelen zijn tegenwoordig zo vernuftig dat het juiste nummer in het scherm niet langer een garantie is. Via spoofing is het namelijk mogelijk om een ander nummer op de telefoon weer te geven dan waarmee daadwerkelijk gebeld wordt. Dat vraagt dus om nog meer alertheid en betere checks!

Door Inge Wetzer
Fotografie: Josina van den Bosch

Inge Wetzer is gepromoveerd in de sociale psychologie. Na 10 jaar onderzoek naar gedragsbeïnvloeding bij TNO is zij sinds 2015 gespecialiseerd in cybersecurity. Ze werkt momenteel bij Secura als sociaal psycholoog cybersecurity & compliance in het team dat zich richt op de 'menskant' van informatiebeveiliging.

In de cybercriminaliteit is een duidelijke trend zichtbaar: waar vroeger vooral technisch werd gehackt, wordt nu steeds vaker via de mens aangevallen: social hacking. Deze trend betekent niet alleen verschoven aandacht! Het betekent vooral dat er meer aandacht, voorbereiding en zorg aan deze mensgerichte aanvallen besteed wordt. Met als resultaat geavanceerdere aanvalsmethoden, die steeds moeilijker te herkennen zijn. Niet langer slecht vertaalde e-mails over ongeloofwaardige erfenissen dus. Wake up call voor mensen die nog dachten dat alleen oude mensen het slachtoffer worden van telefonische babbeltrucs…

Social hacking. Het begint pas bij spoofing. Want daarna komen de psychologische trucs. Die maken duidelijk dat deze criminelen zich goed hebben verdiept in de psychologie. Feilloos maken zij gebruik van allerlei menselijke mechanismen. Een aantal van deze mechanismen wordt in dit artikel toegelicht.

De 'bankbabbeltruc'

Even terug naar de 'bankbabbeltruc'. Het nummer in je display komt dus overeen met het nummer van de officiële crisislijn van je bank. De naam van de medewerker die je belt klopt ook, want die is door de criminelen van sociale media zoals LinkedIn gehaald. Het is overigens een vrouwelijke medewerker, spreekt perfect Nederlands en is uitermate vriendelijk en behulpzaam. Wel een beetje bezorgd, want, vertelt ze je, ze heeft net gezien dat er op dit moment €5.000 van je rekening wordt overgeschreven naar een rekeningnummer in de Oekraïne. Licht bezorgd vraagt ze of dat kan kloppen.

Inge Wetzer was afgelopen september te zien in een uitzending van televisieprogramma Kassa dat gewijd werd aan de telefonische babbeltruc.

Nee! Gelukkig hoef je niet in paniek te raken, want de vrouw vertelt dat ze de overschrijving heeft tegengehouden omdat ze hem als verdacht hadden aangemerkt.

Terwijl je aan de telefoon bent blijkt dat men probeert nog meer geld van jouw rekening af te schrijven. Best stressvol. Maar geen paniek, want de bank is je erbij aan het helpen. Er blijkt even later een nieuwe telefoon aan je rekening te worden gekoppeld, ben jij dat? Ook niet… De bankmedewerker (en haar collega's op de achtergrond) vinden het wat veel worden en hebben een plan: Voor deze avond stellen we je geld even veilig op een veilige kluisrekening. Dan kan niemand erbij en kun je morgen in je eigen filiaal met je paspoort en bankpas alles gaan regelen. Je vindt het natuurlijk spannend maar wat kun je? Op de achtergrond hoor je af en toe een andere bankmedewerker roepen dat hij weer een transactie heeft tegengehouden en de bankmedewerkers complimenteren elkaar. Ze zijn als team jou aan het helpen en zullen ervoor strijden dat jouw geld niet bij de criminelen terecht komt. Want boeven zijn het!

De psychologische mechanismen

Bovenstaande social hacking aanval zit vrij kunstig in elkaar. Het is doordrongen van psychologische mechanismen die inspelen op de emoties en natuurlijke reacties van mensen. Welke typisch menselijke mechanismen zijn in deze truc te onderscheiden?

Stress

In deze aanval is een belangrijke rol weggelegd voor het stresselement: de medewerker is bezorgd en er wordt nu geld van je rekening gehaald. Stress dus, want dit vraagt om snelle actie! Het menselijk brein heeft twee manieren van informatieverwerking: beredeneerd gedrag en automatisch gedrag. Het eerste gaat over beslissingen die wij weloverwogen nemen, door rationeel verschillende argumenten af te wegen. Dit doen wij voornamelijk met belangrijke beslissingen. Omdat we echter niet de hele dag bezig kunnen zijn met het afwegen van alle argumenten voor alles wat we doen, handelen we ook deels op basis van automatisch gedrag. Dit zijn handelingen die we sneller doen, zonder zorgvuldige afwegingen. Wanneer we stress hebben, zullen we minder goed in staat zijn volledig te beredeneren wat we doen, en neigen we naar snellere acties. In dit geval gaan we sneller berusten op heuristieken.

Heuristieken

Heuristieken zijn simpele strategieën die mensen gebruiken om snel een oordeel te vormen. Door op een klein stukje informatie te focussen, trekt men gauw een conclusie en maakt men bijbehorende keuzes. In het geval van de telefoonbabbeltruc kunnen dat kleine stukjes informatie zijn op basis waarvan mensen snel (door de stress) beslissen dat ze geloven dat ze echt de bank aan de telefoon hebben. Bijvoorbeeld omdat de bankmedewerker een vrouw is, en

AVEZAAT Cranes
SINCE 1939
MOBILE CRANE REPAIR AND MANUFACTURING
- Repair and manufacture of lattice booms, jibs and telescopic booms
- New and used (controlled) lattice booms and jibs supplied immediately from stock
- Repair and overhaul of crawler cranes, telescopic cranes, aerial work platforms, forklift trucks and spreaders

FOR MORE INFORMATION
Van Heekstraat 39
3125 BN Schiedam
The Netherlands
T +31 (0)10 415 25 44
F +31 (0)10 415 19 97
E info@avezaat.com
www.avezaat.com
QUALITY SYSTEM CERTIFICATION DNV·GL ISO 9001
QUALITY SYSTEM CERTIFICATION DNV·GL ISO 3834-2
CERTIFIED DNV·GL EN 1090

'Het snelste schadeherstel netwerk van Nederland'
SRC Schade Regie Centrum
Schade Regie Centrum
Borchwerf 9 A
4704 RG Roosendaal
T 0165 – 328095
I www.srcherstel.nl
E info@srcherstel.nl
- Reconditionering
- Lekdetectie
- Loodgieterswerk
- Hak- en breekwerk
- Stuc-, schilder- en behangwerk
- Interieurherstel
- Herstel van braakschade (ook kunststof en aluminium)
- Diverse timmerwerken
- En nagenoeg alle andere herstelwerkzaamheden

Snel
Vakkundig
24/7 bereikbaar

Het Schade Regie Centrum beschikt over een netwerk van betrokken (kleine) herstelbedrijven en ZZP-ers. Met hen zijn duidelijke afspraken gemaakt over kwaliteit, service en prijs. Hierdoor kunnen wij ervoor zorgen dat schade snel en goed wordt hersteld en tegen scherpe en concurrerende tarieven.

0165 – 328095 www.srcherstel.nl

Of het nu water, brand- of stormschade is. Onze gedupeerden vertrouwen op BELFOR om hun leven, woning en bedrijven opnieuw op te bouwen.
We herstellen namelijk meer dan alleen schade!
BELFOR en BELFOR Technology - uw partner voor, tijdens en na een calamiteit.
www.belfor.nl
24/7 alarmnummer 0900 4321 4321
BELFOR

Inspelen op de emoties

wij de menselijke neiging hebben om vrouwen eerder te vertrouwen en ze dus minder snel als crimineel te zien. Of omdat ze zo goed Nederlands spreekt. Omdat het nummer dat in je scherm staat, daadwerkelijk het nummer van de alarmlijn van jouw bank is. Of omdat ze allemaal ingewikkelde woorden gebruikt die je alleen maar kent als je bij de bank werkt...

Legitimiteit

Doordat de beller zichzelf positioneert als bankmedewerker met verstand van zaken, word jij al snel in de positie van 'volger' gezet. De bank weet immers het beste wat je in deze situatie moet doen. Het is dan ook een zeer menselijke reactie om de expert de controle te geven en de adviezen van deze expert op te volgen. Oplichters zetten deze legitimiteit nog extra aan door allerlei moeilijke woorden te noemen; ze gaan je geld kluizen (dat werkwoord bestaat niet!), de fraudehelpdesk ziet transacties, ze zetten de protocollen in werking, ze stellen een veilige kluisrekening voor je open, etc. Nog meer reden om aan te nemen dat zij echt van de bank zijn en jou aan het helpen zijn…

Wederkerigheid

Doordat de bankmedewerker zo behulpzaam is en veel tijd voor je neemt, kan er bij jou een schuldgevoel ontstaan. Mensen hebben de natuurlijke neiging om iets terug te willen doen als iemand iets voor hen heeft gedaan. Voor je gevoel sta je dus al in het krijt bij de bankmedewerker. Ze zijn immers al een tijd alleen maar met jou en jouw rekening bezig, zelfs met meerdere mensen. Ze zijn tegelijkertijd transacties voor je aan het tegenhouden én ze stellen een kluisrekening beschikbaar. Als jou vervolgens gevraagd wordt aan een paar stappen mee te werken, ben je van nature geneigd dit te doen. Zij hebben immers al zoveel voor jou gedaan dat je het eigenlijk niet kunt maken om nu moeilijk te gaan doen…

Stress vraagt om snelle actie

Blijf alert en weet wat je moet doen

Het mag duidelijk zijn; oplichters spelen heel bewust in op deze menselijke mechanismes. Dat maakt ons dus allemaal kwetsbaar. Criminelen nemen de tijd, ze zijn vriendelijk en behulpzaam. Ondertussen zoeken ze rustig uit voor welke beïnvloedingsstrategie jij het meest kwetsbaar bent. Tenminste, als ze niet vooraf al een beeld over je hebben gevormd vanuit je social media en internet.

Als je nou zo'n telefoontje krijgt waardoor je tóch twijfelt, is het belangrijk te weten wat je moet doen. En vooral: daar niet vanaf te wijken! In dit geval: bel je bank zelf, op het bij jou bekende nummer. Vraag aan je bank of er daadwerkelijk problemen zijn met je rekening. Hoogstwaarschijnlijk niet, maar als het toch het geval is, weet je in ieder geval zeker dat je de juiste partij aan de telefoon hebt en kun je hun advies verder volgen. Dat zal overigens niet het overmaken van geld zijn… <

Wat is spoofing?

Spoofing is een truc waarmee een andere identiteit aangenomen wordt. Een bekend voorbeeld van spoofing is e-mailspoofing: er wordt een e-mail gestuurd en er staat dat deze afkomstig is van jouw e-mailadres of dat van de bank. Dit kan wanneer jouw e-mailserver niet veilig is geconfigureerd met bijvoorbeeld regels voor in het Sender Policy Framework (SPF). Een andere vorm van spoofing is telefoonnummerspoofing. Hierbij nemen de criminelen een ander telefoonnummer aan. Dit kan via verschillende trucs. Hierdoor krijg jij een ander nummer in je scherm te zien dan waar zij mee bellen. Doordat het nummer dat je ziet vertrouwd is, ben je wellicht sneller geneigd om mee te werken. Door spoofing is echter het juiste nummer in je beeldscherm dus geen garantie meer.

Meijers Assurantiën

Practice Leader Cyber Tom Rijgersberg: “Voorkomen is beter dan genezen”

Tom Rijgersberg is sinds 1 maart jongstleden in dienst bij Meijers Assurantiën als Practice Leader Cyber. In deze functie is hij verantwoordelijk voor alles wat met cyber te maken heeft én zet hij zich in als cyberconsultant. We vragen hem hoe hij bij Meijers terecht is gekomen, wat hij doet in zijn dagelijkse werkzaamheden en wat er verder achter de schermen gebeurt.

Door Chantal Buursema en Cindy van der Helm

Als Practice Leader Cyber (Meijers Assurantiën) zet Tom Rijgersberg zich in als cyberconsultant. Hij is bovendien verantwoordelijk voor alles wat met cyber te maken heeft.

Tom deed Luchtvaart- en Ruimtetechniek aan de TU Delft en studeerde in 1994 cum laude af. Inmiddels is hij, met zijn 51 jaar, nog lang niet klaar met zichzelf ontwikkelen. Na zijn studie kwam hij vrij snel in de IT terecht. In 2012 maakte hij de switch naar cybersecurity bij TNO en ging daarna aan de slag bij bedrijven als Fox IT, Xebia en Deloitte.

“Ik ben niet de supertechneut en ik ben ook geen hacker. Ik probeerde bij Fox-IT juist de technische kijk op cyber te vertalen naar een taal die verstaan wordt door bestuurders. En bij Deloitte kon ik aan de slag in het strategieteam: hoe krijg je grip op cyberrisico’s?”

In het voorjaar van 2020 was het tijd voor een overstap naar de verzekeringswereld. “Ik had al veel ervaring met consultancywerk maar wist niets van verzekeren. Meijers wilde graag het cyberverhaal op een hoger plan krijgen. Dat werk zou volgens een bekende – die het lijntje had gelegd met Meijers – een kolfje naar mijn hand zijn. Beleefdheidshalve ben ik koffie gaan drinken en na vijf kopjes koffie met Meijers voelde ik me zo enorm op mijn plek dat ik alleen nog maar ‘ja’ kon zeggen tegen deze uitdaging.”

Cyberconsultancy

“En sinds 1 maart ben ik Practice Leader Cyber. Ik doe alles wat met cyber te maken heeft, van inkoop tot sluiten. Zo ben ik aan de voorkant van het bedrijf veel met klanten en accountmanagers bezig. Ik zorg ervoor dat de accountmanagers goed beslagen ten ijs komen zodat zij gesprekken met klanten kunnen voeren en ik vergezel ze ook graag als ze op pad gaan. Meijers heeft een fantastische portfolio aan klanten en velen van hen hebben nog onvoldoende nagedacht over hun cybersecurity en eventuele verzekeringen hiervoor. Dit is waar ik in beeld kom. Ik vind het ontzettend leuk om klanten te adviseren. We praten over cyberrisico’s, de mogelijke bedreigingen voor hun organisatie en hoe ze die risico’s kunnen verkleinen. En dan blijft er vaak een restrisico over waar je je voor zou kunnen verzekeren. Als team kruipen we in de huid van de klant en kijken vanuit die positie naar de mogelijkheden”, aldus Tom. “Ik denk al 25 jaar in het belang van de klant. Dat is mijn tweede natuur geworden. Dus, als er geen verzekering nodig is, dan zeg ik dat ook. Die eerlijke en transparante houding wordt enorm gewaardeerd. Ik ben geen verzekeringsman, maar gewoon een cyberconsultant die het beste met de klant voor heeft. Ik merk dat klanten het prettig vinden om met zo iemand aan tafel te zitten.”

Na een gesprek met de klant kan Tom goed inschatten wat er moet gebeuren op het gebied van cybersecurity. “Ik blijf net zo lang prikken totdat ik een gevoel krijg bij een bedrijf. Hebben ze hun cybersecurity goed op orde? Of is er werk aan de winkel? Aan de hand van deze risicoanalyse adviseer ik of verwijs ik ze door.”

Ambities

Momenteel is Tom de eerste die fulltime focus heeft op cyber en heeft de ambitie om zijn werkportefeuille nog minstens vijf keer zo groot te maken in anderhalf jaar tijd. “Daar heb ik natuurlijk wel hulp bij nodig. Hard werken is geen probleem, maar als we groeien dan zullen we op termijn ook aan uitbreiding denken.”

Polissen aangepakt

Verzekerden bij Meijers kunnen kiezen uit een ruim aanbod. Tom: “We werken samen met alle Nederlandse aanbieders, hebben goede internationale lijnen en een specifiek MKB product voor het (klein) MKB in de volmacht. Daarom leek het mij een goed idee om de cyberpolissen nader te bekijken. Ik heb aardig wat ervaring met het lezen van contracten en wilde uitzoeken wat de exacte verschillen tussen polissen zijn. Cyberpolissen zijn lastig om te lezen en moeilijk over te zetten naar real-life scenario’s. Hoe meer ik de polissen ging ontleden, hoe meer verschillen ik tegenkwam.”

Aangezien Tom voor elke klant een perfecte polis wil aanbieden, stelt hij samen met de klant een risicoprofiel op. Aan de hand hiervan komt hij er snel achter welke polis het beste past bij de klant.

In bijna alle gevallen raadt Tom ook preventieve en detectieve cybersecurity aan. “Klanten vragen vaak of het niet voldoende is om te verzekeren, maar de verzekering is complementair en geen vervanging van preventie en detectie. De klant moet voorbereid zijn op allerlei soorten van dreiging. Het feit dat je verzekerd bent tegen brand, impliceert niet dat je direct al je rookmelders weg moet gooien! Je preventie moet zodanig ingericht worden, dat je in ieder geval bestand bent tegen ongerichte dreigingen zoals aanvallen via de mail, het uitbuiten van oude software of het raden van wachtwoorden. Alleen zo kan je risico worden verkleind.” Volgens Tom is dit enorm belangrijk. “Met als kernwoord continuïteit, is voorkomen beter dan genezen. Maar als het dan toch gebeurt, dan is het goed dat je terug kan vallen op je verzekering.”

Tom Rijgersberg: “Ik ben niet de supertechneut en ik ben ook geen hacker. Ik probeer juist de technische kijk op cyber te vertalen naar een taal die door iedereen verstaan wordt.”

> Een cyberverzekering is complementair

Opletten op sporen in je systeem

Tom is erg waakzaam op hackers. “Soms zie je sporen van hackers in je systeem. Hoewel er allerlei software is die logt wat er binnen je systeem gebeurt, kijkt men daar in de praktijk weinig naar. En als er dan iets misgaat wordt achteraf ontdekt dat een hacker al maandenlang mee heeft gekeken in iemands mailbox, bijvoorbeeld met als doel om CEO fraude te plegen. In zo’n geval is het prettig om een cyberverzekering te hebben. De kosten voor het onderzoek en het opschonen van het systeem zijn dan namelijk gedekt.”

Ik ben geen verzekeringsman, maar gewoon een cyberconsultant

Ook hebben verzekeraars een noodnummer waar klanten altijd terecht kunnen bij – vermeende – incidenten. "Dus ook als er maar enigszins een vermoeden is van een cyberaanval. Via dat noodnummer krijgen klanten hulp van technisch specialisten. Maar ook juridische ondersteuning of hulp op het gebied van crisiscommunicatie. Ze doen alles om het vuur zo snel mogelijk onder controle te krijgen."

Lastige concepten geen probleem

In de praktijk blijft het lastig om klanten het cyberrisico te laten inzien. 'Dit gebeurt mij toch niet' of 'het staat veilig in de cloud' zijn veelgehoorde uitspraken. Al meer dan tien jaar probeert Tom – door in begrijpelijke taal informatie te geven over cyberrisico's – aan bedrijven uit te leggen dat cyberdreigingen hele reëele risico's zijn op elke werkvloer.

Dat Tom gek is op complexe materie tastbaar maken bewijst zijn hobby: hij is naast zijn werk bij Meijers sinds kort ook actief op YouTube. Met zijn YouTube kanaal 'Einstein 4 all' legt hij in dertig filmpjes de speciale relativiteitstheorie van Einstein van A tot Z uit. Hier kan hij mooi zijn ei kwijt. "Ik begreep de theorie nooit en dat vond ik niet leuk. Wat dat betreft ben ik dan net een pitbull. Ik heb me in de stof vastgebeten en niet meer losgelaten totdat ik het snapte. Toen ik de filmpjes van anderen bekeek dacht ik: dit kan ik beter." Toms kracht ligt in het bespreken van moeilijke concepten in een taal die voor iedereen begrijpelijk is. Deze skill past hij nu zowel toe bij Meijers, als ook op zijn YouTube kanaal. Benieuwd geworden? Kijk maar eens hoe hij – op ludieke wijze als soort van Gargamel met helm en al – de relativiteitstheorie uitlegt. <

SCHADEBOULEVARD

DUIDELIJKHEID OVER AANPAK VERZEKERAARS AFHANDELEN SCHADE EIGEN KLANT

Voertuigverzekeraars starten in juli 2021 met het afhandelen van schadezaken voor hun eigen klanten, wanneer de schade is veroorzaakt door een ander motorvoertuig waarvan de bestuurder aansprakelijk is. Het Verbond van Verzekeraars ziet dat er onduidelijkheid bestaat over deze aanpak. In tegenstelling tot sommige berichten is er in die aanpak geen sprake van het afhandelen van letselschadezaken. Het Verbond van Verzekeraars geeft graag meer duidelijkheid over deze plannen.

De afhandeling van een schadeclaim voor de eigen klant is dus geen nieuw verzekeringsproduct dat straks ineens in de markt wordt gezet. Het gaat om het aanbieden van een nieuwe mogelijkheid om de schade bij de eigen verzekeraar te claimen, in plaats van bij de verzekering van de tegenpartij. Verzekeraars willen hiermee gemak bieden aan de consument die voortaan maar met één partij contact heeft: zijn eigen verzekeraar. Voor de klant die schade claimt verandert er niets aan de hoogte van de schadevergoeding. De verzekeraar vergoedt de daadwerkelijk geleden schade aan de klant, zoals dat wettelijk is voorgeschreven. Daarna verrekenen de twee verzekeraars het uitgekeerde bedrag, zonder dat de klant hier iets voor hoeft te doen.

Lees ook het hele bericht dat op de website is geplaatst op 16-10-2020

Miljoenenschade door cybercrime

Maria Genova is schrijfster van de boeken 'Komt een vrouw bij de h@cker' (voor volwassenen) en 'What the h@ck!' (voor jongeren tussen de 10 en 16 jaar).

Cybercrime neemt toe en verzekeraars kunnen op veel manieren gehackt worden. Volgens hackers zijn er slechts twee soorten organisaties: bedrijven die al gehackt zijn en bedrijven die gehackt gaan worden. Klopt dat?

Bedrijven en organisaties denken vaak dat ze niet interessant genoeg zijn om gehackt te worden. Maar zo kieskeurig zijn de hackers niet. Vaak komen ze ergens per toeval binnen, bijvoorbeeld omdat Marieke van de administratie of accountmanager Pieter op een phishingmail hebben geklikt. Of omdat collega Marc een website heeft bezocht die besmet bleek te zijn met een virus, of omdat de directeur Winter2020 als wachtwoord heeft gebruikt.

Veel bedrijven denken dat ze na een hack gewoon de back-up terug kunnen zetten om verder te werken, maar heel vaak blijkt de back-up ook besmet of gewoon vergrendeld. Ga je dan wel of niet de cybercriminelen betalen om alle klantdata en belangrijke bedrijfsinformatie terug te krijgen? Dat is een probleem dat steeds actueler wordt. Heel veel verzekeraars dekken cybercrime en keren enorme bedragen uit. Vooral in Amerika gaat het soms om honderdduizenden tot miljoenen euro's per zaak. Dat is een trend die ook in Nederland en België onontkoombaar lijkt.

Meldplicht datalek

Bedrijven die niet voor dat soort dilemma's willen komen te staan, proberen het risico op hacks en datalekken te verkleinen. Tijdens mijn lezingen 'Komt een vrouw bij de h@cker' en interactieve webinars over privacy en cybercrime, merk ik aan de reacties dat het voor heel veel medewerkers vrij nieuw is, dat ze niet veel weet hebben van hoe de hackers precies werken. Het gaat dan vooral om wat thuiswerkers massaal verkeerd doen, maar ook om hack-pogingen via QR-codes, kwaadaardige advertenties of nep-apps die heel erg op bekende apps lijken. De medewerkers twijfelen ook heel erg als ik vraag of iets onder een datalek valt, terwijl ze verplicht zijn om een datalek heel snel te melden om een mogelijke boete voor de organisatie te voorkomen.

Leeggeplunderde bankrekening

Online veiligheid is een van de meest boeiende onderwerpen, omdat iedereen van ons er vroeg of laat mee te maken krijgt. Het is heel leuk om te laten zien waarom je als thuiswerker updates van programma's niet moet uitstellen en wat er gebeurt als je dat wel doet. En nog leuker is het om op een online besteld pakje te wachten, op de track-en-trace code te klikken en te ontdekken dat je gehackt bent. Want ook al zat je op een pakje te wachten, dat was toch een phishingmail. Als je een beetje pech hebt, is je hele bankrekening binnen no time leeggeplunderd of ligt je hele bedrijf plat. Of de hackers hebben toegang gekregen tot heel veel klantgegevens. Nou ja, het is leuk als het in het kader van awareness gebeurt tijdens een online presentatie of je ervaart het tijdens een cyberquiz. In de praktijk is het juist heel griezelig.

Cyberawareness hoeft helemaal niet duur te zijn, terwijl het een miljoenenschade en ook veel reputatieschade kan voorkomen. Op basis van de meestgestelde vragen tijdens honderden lezingen heb ik enkele quizzen gemaakt die allemaal een ander thema op het gebied van privacy en cybersecurity behandelen. Stuur me via mijn site (www.mariagenova.nl) een mail als je je digitale kennis wilt testen. Dan zie je heel snel hoe goed of slecht je scoort.

Door Maria Genova

Cyber als Mindf*ck

Ooit in een Mindf*ck illusie van Victor Mids en Oscar Verpoort getrapt? Dit is je niet te verwijten. Hun experimenten zijn perfect uitgevoerd en hoe beter je kijkt, hoe minder je de clou kunt ontdekken. Alleen wanneer je je verdiept in de werking van het lichaam, de zintuigen en de bijbehorende cognities, kun je een menselijk brein doorgronden en begrijpen waarom zij ook jouw brein en gedrag kunnen beïnvloeden. Medewerkers verwijten dat zij fouten maken is eveneens niet langer voldoende om de menselijke kant van cyberrisico's aan te pakken.

Door Stefan Zwager en Zico van Rooijen

Zico van Rooijen, Senior Underwriter Cyber & Professional Liability AIG Nederland, en Cyber Lead AIG Nederland & Sr. Underwriter Professional Liability Stefan Zwager (r.) leggen uit hoe iemands brein en gedrag kunnen worden beïnvloed.

Essays en artikelen over cyberrisico's verwijzen vaak naar menselijke fouten als een belangrijke veroorzaker van cyberincidenten en de schades die daaruit voortvloeien. Maar wat is die menselijke fout en hoe worden menselijke eigenschappen en gedrag geëxploiteerd door cybercriminelen? Door deze kwetsbaarheden beter te begrijpen, kan er meer worden gedaan om ze aan te pakken en een grotere cyberweerbaarheid op te bouwen.

Organisaties investeren stevig in het beschermen van hun IT-systemen met beveiligingsmaatregelen en andere infrastructuur, waarbij de uitgaven in 2020 boven de $42 miljard zullen uitkomen. Maar investeren bedrijven wel naar verhouding in de ontwikkeling van mensen als de eerste verdedigingslinie voor het beschermen van gegevens en systemen?

Laten we starten met het vervangen van de term 'menselijke fout' door 'menselijke factor' in een poging om af te stappen van het negatieve. Daarnaast levert de menselijke factor meer ruimte om naast bedreigingen ook kansen in cyberweerbaarheid te identificeren.

Wat is de menselijke cyber factor?

De menselijke factor heeft minder te maken met feitelijke fouten en meer met ontoereikende veiligheidsculturen en de uitbuiting van menselijk gedrag en goodwill. Door te weten hoe mensen op de werkplek opereren en hoe cybercriminelen menselijke eigenschappen willen uitbuiten, is het mogelijk de menselijke factor te managen.

Drang naar toegang tot gegevens

Hoger- en middenmanagement zullen bij een gerichte aanval eerder door cybercriminelen worden aangevallen dan de overige organisatielagen. Dit komt omdat met name deze groep de neiging heeft waardevolle informatie te bewaren en/of een hoge mate van toegang tot dergelijke gegevens te hebben. Leidinggevenden op directieniveau zullen negen keer zo snel het doelwit zijn van social engineering als in voorgaande jaren.

Volgens het AIG EMEA Cyber Claims Intelligence Report (zie figuur) vormt het hacken van e-mailaccounts (Business E-mail Compromise) het meest voorkomende cyberincident. Deze categorie wordt op de voet gevolgd door Ransomware en Datalekken.

Thuiswerken en quarantaine stress

Over de hele wereld werken mensen steeds vaker vanuit huis. Terwijl organisaties noodplannen voor bedrijfscontinuïteit opstellen, worden personeelsleden blootgesteld aan cyberdreigingen. Werknemers dienen terug te vallen op mobiele of persoonlijke apparaten. Het is onwaarschijnlijk dat deze dezelfde bescherming hebben als op de werkplek. Minder veilig dus, terwijl tegelijkertijd een hoger stressniveau medewerkers kwetsbaarder maakt om in een Mindf*ck van cybercriminelen te trappen.
Meer thuiswerken verhoogt onvermijdelijk het risico van uitbuiting door cybercriminelen.

We zien dat bedrijven steeds meer en sneller nieuwe mogelijkheden ontwikkelen om medewerkers op afstand te laten werken. Maar krijgen veiligheidsoverwegingen altijd de juiste aandacht in deze ontwikkeling?

Afleiding en mobiele apparaten

Gebruikers van mobiele apparaten zijn volgens Verizon gevoeliger voor phishing, sociale media-aanvallen en spoofing (het nabootsen van legitieme webpagina's) dan desktopgebruikers. Dit komt door het ontwerp van mobiele apparaten en de manier waarop gebruikers ermee omgaan. De relatief kleine schermgrootte van mobiele apparaten vermindert de duidelijkheid. Daardoor is het vaak moeilijker om de echtheid van e-mails en reactieverzoeken te zien. Mobiele apparaten worden vaak gebruikt wanneer mensen lopen, praten en andere activiteiten ondernemen die een afleiding vormen. Dit tast de waakzaamheid van mensen aan.

Automatisch en onbewust gedrag

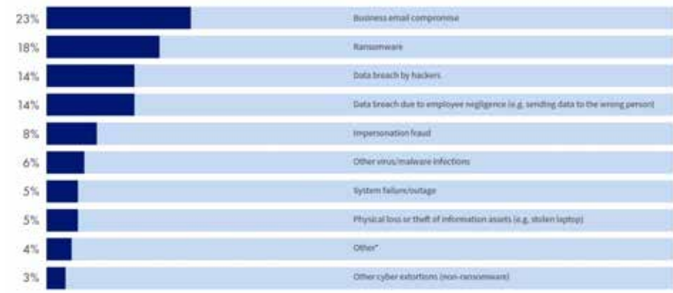
Een mens heeft van nature de wens om anderen behulpzaam te zijn. Deze en andere zachtere factoren spelen een rol als het gaat om de risico's van eindgebruikers. Psychologisch gezien activeert het helpen of tevreden stellen van anderen die delen van de hersenen die geassocieerd zijn met het beloningssysteem, met positieve gevoelens en onbaatzuchtig gedrag.

Tot op zekere hoogte is menselijk gedrag geautomatiseerd. Handelingen die leiden tot een positief gevolg worden het sterkst geautomatiseerd en zijn daarom het lastigst te doorbreken. Door ons procedurele geheugen wordt het een natuurlijk gedrag van gebruikers om bijvoorbeeld bij cookie meldingen de 'ik accepteer' knop weg te klikken.
Bovendien zijn er veel (gewoonte)gedragsredenen waarom medewerkers zich mogelijk niet houden aan de regels van cyberveiligheid.

Social engineering als wapen van criminelen

Het idee achter social engineering is dat het natuurlijk gedrag en de emotionele reacties van een potentieel slachtoffer worden gebruikt. Denk hierbij aan de wens van een werknemer om een collega te helpen. Een crimineel doet zich voor als collega, wint het vertrouwen van deze persoon en brengt deze vervolgens in een situatie met tijdsdruk. Hierdoor word je verleid om 'eerst te handelen en later te denken'.

Fig 1 Cyber Claims received by AIG EMEA (2018) – By reported incident



*Denial of Service Attacks, Legal/Regulatory Proceedings based on violations of data privacy regulations

Cyber Claims received by AIG EMEA – By reported incident

Criminelen spelen graag mindgames. Het is eenvoudiger om de telefoon te pakken en zich voor te doen als de technische helpdeskmedewerker om informatie te verkrijgen dan om maandenlang te proberen een technische hack te forceren.

Strategische uitdaging

Het aanpakken van de cybermenselijke factor is een steeds noodzakelijker wordend onderdeel van een cyberbeleid. Medewerkers dienen beschermd te worden tegen psychologische aspecten die gebruikt worden om hen te misleiden. Denk aan principes als goede wil tonen, tijdsdruk, vertrouwen en het 'voor-wat-hoort-wat' principe. Het is belangrijk om mensen te faciliteren om cyberveiliger te zijn.

Cyberbeveiliging wordt van oudsher gezien als verantwoordelijkheid van IT-afdelingen en CISO's. Maar door de veranderende aard van de dreigingen is cyber beveiliging een strategische uitdaging geworden voor het hele bedrijf, waaronder senior management, IT-, risico- en verzekeringsprofessionals en 'last but not least' Human Resource Management. Kijk voor uitgebreidere kennis over de gedragsmatige aspecten van cyberrisico, mogelijke beleidsoplossingen en het meest recente claims data rapport maar eens op de site van AIG onder het tabblad insights. <

Cybercriminelen misbruiken menselijk brein

Cyberveilig Nederland:

Met pragmatiek de kwaliteit en transparantie van de cybersecuritysector vergroten

Op 14 maart 2018 kopte het Financieele Dagblad "Cyberbeveiligers organiseren zich tegen 'cowboys' op de markt" en kondigde daarmee de oprichting van Cyberveilig Nederland aan. Acht dienstverleners uit de cybersecuritysector vonden de tijd rijp voor een branchevereniging. Al snel sloten veel andere cybersecurity dienstverleners zich aan en op dit moment telt Cyberveilig Nederland ongeveer 60 leden.

Door Cindy van der Helm
Fotografie: Arenda Oomen Fotografie

Petra Oldengarm is directeur van Cyberveilig Nederland, de belangenorganisatie die zich inzet voor een optimaal ondernemingsklimaat voor cybersecurity bedrijven in Nederland.

De belangrijkste reden voor de oprichting was de behoefte aan meer kwaliteit en transparantie in de sector. Ook wilden de initiatiefnemers – Computest, Fox-IT, Guardian 360, Hoffmann, Motiv, Northwave, QSight IT (inmiddels onderdeel van KPN Security) en Zerocopter – graag hun kennis en expertise breder inzetten richting stakeholders zoals de overheid en politiek. En tot slot zagen ze dat security logischerwijs vaak alleen bezien wordt vanuit een risico perspectief. Cybersecurity biedt echter ook kansen voor de Nederlandse economie. "Als ondernemers hun producten en diensten vanaf het ontwerp veilig ontwikkelen, dan is dat uiteindelijk goed voor Nederland, omdat we dan gezien kunnen worden als een land dat vanuit de basis veilige producten en diensten voortbrengt", aldus Petra Oldengarm, directeur van Cyberveilig Nederland. "Met een pragmatische insteek zijn we aan de slag gegaan."

Inmiddels is Cyberveilig Nederland dé belangenorganisatie die zich inzet voor een optimaal ondernemingsklimaat voor cybersecurity bedrijven in Nederland. Cyberveilig Nederland brengt transparantie aan in de sector door de ontwikkeling van een gedragscode en keurmerk. De brancheorganisatie neemt actief deel aan het publieke debat en ziet cybersecurity niet alleen als een risico, maar juist ook als een kans om Nederland te positioneren als een land dat veilige producten en diensten voortbrengt. In gesprek met de overheid en andere strategische partners wordt de kennis en kunde van het cybersecurity werkveld ingezet voor het grotere belang. Dit alles zorgt ervoor dat Cyberveilig Nederland de zichtbaarheid en impact van de cybersecurity sector vergroot. In dit artikel blikken we met Petra terug op de belangrijkste resultaten tot nu toe en de plannen voor de nabije toekomst.

Cybersecurity woordenboek

Volgens Petra zijn kwaliteit en transparantie belangrijke pijlers waar Cyberveilig Nederland aan werkt. "En dat begint met een eenduidig taalgebruik. De aard van het werk binnen onze sector maakt dat er vaak technologische begrippen gebruikt worden. Het viel onze leden op dat veel van hun klanten moeite hadden deze terminologie goed te begrijpen én dat er ook binnen de sector soms onduidelijkheid bestond over de exacte uitleg van bepaalde termen. In 2019 heeft Cyberveilig Nederland daarom het initiatief genomen tot het publiceren van een Cybersecurity Woordenboek. Deze is uiteindelijk tot stand gebracht onder de Cybersecurity Alliantie in samenwerking met 70 publiek-private partners, waaronder ook veel leden van Cyberveilig Nederland.

In het woordenboek staan bijna 600 cybersecuritywoorden uitgelegd in begrijpelijke taal. Op deze manier wordt het voor gebruikers van cybersecuritydiensten makkelijker om met specialisten het gesprek aan te gaan, technische rapporten en adviezen te begrijpen en offertes te beoordelen."

Ontwikkeling risicomodel en keurmerk

Een woordenboek met een gezamenlijke taal is nog maar het begin. Een vervolgstap in het aanbrengen van kwaliteit en transparantie is een gezamenlijk project met het CCV (Centrum voor Criminaliteitspreventie en Veiligheid), het Verbond van Verzekeraars, het CIO-platform, VNO-NCW, de Politie en de ministeries van Economische Zaken en Klimaat en Justitie en Veiligheid. "In dit project werken we aan een risicoclassificatiemodel waarmee organisaties zelf beter hun cybersecurityrisico's kunnen inschatten en advies krijgen over minimaal te nemen maatregelen op basis van deze risico's", vervolgt Petra. "Ook werken we toe naar een keurmerk voor een aantal veel voorkomende diensten in de cybersecuritysector, zoals een penetratietest. Hiermee helpen we afnemers om zicht te krijgen op welke dienstverleners gecontroleerde kwaliteit leveren in hun dienstverlening. De eerste resultaten van dit project zullen naar verwachting eind 2020 gepubliceerd worden."

Informatiedeling

Een ander belangrijk thema is informatiedeling. Want, zo geeft Petra aan, zowel de overheid als de cybersecuritysector beschikken over informatie die breder inzetbaar is om de cyberweerbaarheid in Nederland te vergroten. En dus is het van belang dat dit soort informatie wordt gedeeld. "Dat klinkt heel simpel (laten we het gewoon gaan doen), maar het blijkt in de praktijk nogal wat denkwerk en pragmatiek nodig te hebben om dit op te zetten binnen alle geldende juridische kaders. In het kader van het Nationale Detectie Netwerk zijn we recent gestart met een praktische proef met een aantal leden én het NCSC om rond het onderwerp ransomware concreet tot informatiedeling te komen. We zien dit als een goede en concrete stap om een lang gehoorde wens invulling te geven en zo onze kennis breder te delen."

Het Cybersecurity Woordenboek is gratis te downloaden op de website van Cyberveilig Nederland.

Bouwen aan een weerbaarder Nederland

Stappenplan voor coordinated vulnerability disclosure

Vanuit Cyberveilig Nederland wordt het belang van coordinated vulnerability disclosure onderkend. Dit is het standaard proces waarmee security onderzoekers zwakke plek-

2020 JAAR BosBoon Expertise

BosBoon *Expertise*

BosBoon *Expertise* is een objectief en onafhankelijk expertisebureau op het gebied van Transport Goederen, Scheepsvaart en Techniek, Personenschade, Monitoring Bouw en Infra, Brand, Aansprakelijkheid en Technische varia, Sales en Recovery, Regres en Schadebehandeling. Ons werkgebied is zowel nationaal als internationaal.

Transport Goederen

Scheepvaart en techniek

Personenschade

Monitoring Bouw en Infra

Brand

Aansprakelijkheid en Technische Varia

Sales en Recovery

Regres en Schadebehandeling

Neem vrijblijvend contact op

BosBoon *Expertise* Eindhoven
T +31 (0)40 - 264 73 33
E info.eindhoven@bosboon.nl

BosBoon *Expertise* Amsterdam
T +31 (0)20 - 261 07 77
E info.amsterdam@bosboon.nl

RVJ-BosBoon *Expertise*
T +31 (0)20 - 465 04 65
E info@rvjbosboon.nl

BosBoon *Schadeservice*
Claimshandling & Regres
T +31 (0)40 - 264 73 37
E info@bbschadeservice.nl

SAREC
Sales & Recovery
T +31 (0)20 - 261 07 77
E info@sarec.nl

WWW.BOSBOON.NL

ken in computersystemen en producten kunnen melden. "Dat is ook de reden dat ik lid ben van de Raad van Toezicht van de Dutch Institute voor Vulnerability Disclosure (DIVD). In de markt merkten we dat organisaties het best lastig vinden om hackers binnen bepaalde grenzen de gelegenheid te geven om hun systemen te proberen binnen te dringen. Daarom ontwikkelden we met onze leden een stappenplan hoe je hier het beste invulling aan kunt geven. Dit stappenplan is ook weer te downloaden via de site van Cyberveilig Nederland."

Toekomst

"Hoewel we zien dat het onderwerp cybersecurity de afgelopen jaren aan relevantie heeft gewonnen, zou het belang van cybersecurity nog steviger op de agenda moeten komen te staan. Wij trekken samen met andere brancheorganisaties op om deze boodschap kracht bij te zetten. Zo lanceerden we dit voorjaar al de website 'werkthuisveilig.nl' met adviezen over cybersecurity op de thuiswerkplek in tijden van Corona.

Ook hebben we een visie geschreven als input voor de verkiezingsprogramma's van de politieke partijen met als titel: 'Digitale veiligheid als voorwaarde voor digitale transformatie'. Hierin stippen we vijf belangrijke aspecten aan die wat ons betreft richting de toekomst van belang zijn."

In 2025:

1. ... is het belang van investeren in digitale weerbaarheid breed gedragen en neemt iedereen daar de juiste maatregelen voor
2. ... is er centrale overheidsregie binnen de departementen
3. ... is het ontwikkelen van cybersecurityvaardigheden een vast onderdeel binnen het onderwijs
4. ... zijn rollen en verantwoordelijkheden strak gedefinieerd
5. ... staat Nederland bekend om zijn innovatieve cybersecurity klimaat

"Wat ons betreft nog een hoop te doen richting de toekomst", besluit Petra. "Wij blijven met een pragmatische insteek bouwen aan een weerbaarder Nederland!" <

ARNTZ | VAN HELDEN OPENT NIEUWE VESTIGING

Arntz | van Helden heeft begin oktober een vestiging geopend in Nieuwleusen. Vanuit deze vestiging zullen inspecties op het gebied van scheepvaart en landmaterieel verzorgd worden. Adjunct-directeur Mark van Hamersveld: "In het kader van ons streven naar meer geografische spreiding is dit kantoor in Nieuwleusen een welkome aanvulling op ons kantorennetwerk. Wij hebben bovendien tal van opdrachtgevers in het noorden van het land, die momenteel bediend worden door collega's die woonachtig zijn in de noordelijke provincies. Opening van een regionale vestiging is dan ook een logische stap en waarborgt tevens de continuïteit van onze dienstverlening in de toekomst."

Lees ook het hele bericht dat op de website is geplaatst op 1-10-2020

VERGADER NIET MET JE SMARTPHONE OF TABLET OP TAFEL

In een onlangs verschenen interview met Jan Swillens, directeur van de Militaire Inlichtingen- en Veiligheidsdienst (MIVD) in de Telegraaf, adviseert Swillens grote ondernemingen om niet met een smartphone of tablet op tafel te vergaderen. Het risico op spionage is te groot aldus Swillens.

In Nederland wordt de dreiging volgens hem al jarenlang onderschat. Swillens noemt de cyberbeveiliging in Nederland nog niet goed genoeg. "Kennis wordt gestolen, vitale systemen en infrastructuur worden aangevallen en er worden pogingen gedaan om onze samenleving via desinformatie te beïnvloeden."

Lees ook het hele bericht dat op de website is geplaatst op 12-10-2020

Vooral onwetendheid maakt kwetsbaar

Ze zien zichzelf als missionarissen als het gaat om cyberrisico's: Guy Heuijerjans en Annet Govaert-Proos, respectievelijk manager en senior specialist cyber & liability bij Concordia de Keizer. Al jaren zijn ze actief bezig om bedrijven bewust te maken van deze risico's en om hen te adviseren over de beste maatregelen. Een gesprek over veranderingen in de wereld van cyber. "De ernst van de situatie begint nu door te dringen."

Door: Maaike Botden
Fotografie: Angelo van der Klift fotografie

Afgelopen zomer lag het Amerikaanse gps-bedrijf Garmin, populair onder sporters, vijf dagen plat vanwege een hack. De website functioneerde niet meer, net zo min als de klantenondersteuning en klantgerichte applicaties. Dichterbij huis zorgde de hack bij de Universiteit Maastricht voor de nodige ophef. De systemen werden 'gegijzeld' en de back-ups van de universiteit ontoegankelijk gemaakt. Tegen betaling van 30 bitcoin losgeld (200.000 euro) werd de gijzeling opgeheven. Guy: "Ik kan me voorstellen dat ondernemers en bestuurders denken: mij overkomt dit niet, dit gaat over de grote jongens. Niets is minder waar. Digitale criminaliteit is lucratief en de pakkans is vrijwel nihil. Dat spreekt veel criminelen aan en ze zijn daarom breed actief. Het kan echt iedereen overkomen. Soms is dat botte pech, maar niet zelden zetten bedrijven zelf de deur ongemerkt wagenwijd open."

De menselijke factor wordt onderschat

"Vanuit een technisch perspectief kun je als organisatie veel doen om de ingangen tot je systemen te beperken. Denk aan 'digitale muurtjes' – ook wel compartimentering genoemd – tussen servers en offline back-ups. Wat echter nog vaak onderschat wordt, is de menselijke factor", aldus Annet. "Die hack bij de Universiteit Maastricht bijvoorbeeld, die begon met twee phishing-mails. Toen medewerkers van de universiteit daar op klikten, konden de aanvallers via een virus rustig hun gang gaan op het netwerk. Ook bij andere cyberincidenten zoals een datalek, zien we vaak de menselijke hand: een slecht uitgevoerde update die voor een datalek zorgt, of medewerkers die bedrijfsgegevens opslaan op hun eigen laptop en die laptop vervolgens kwijtraken. Dan moet je als organisatie mogelijk een AVG-melding doen en je zult met je billen bloot moeten bij je klanten over deze nalatigheid. Dat wil je toch niet? Simpele, menselijke fouten kunnen grote en kostbare gevolgen hebben."

Naar de bestuurskamers

"Om dit te voorkomen, moet je je personeel heel goed bewust maken van cyberrisico's", vult Guy aan. "Want al heb je tonnen geïnvesteerd in digitale bescherming, als jouw medewerkers – vaak uit onwetendheid – onzorgvuldig handelen, ben je als organisatie evengoed hartstikke kwetsbaar. Dat aspect maakt dan ook een groot deel uit van ons werk: het bewust maken van de risico's. Zaten we voorheen vooral met IT-managers aan tafel, tegenwoordig zijn dat bestuurders van het hoogste niveau. Dat is echt een verschuiving ten opzichte van een paar jaar geleden. Wie verzuimt om goed beleid te maken op het gebied van cyberveiligheid, heeft echt een probleem. Ook op het gebied van aansprakelijkheid en governance. Dat besef dringt wel steeds meer door."

Senior specialist cyber & liability bij Concordia de Keizer Annet Govaert-Proos: "De menselijke factor wordt nog vaak onderschat ."

Zaaien

Annet: "De tactiek die wij toepassen in die gesprekken is dóórvragen: hebben jullie je medewerkers goed getraind op veilig digitaal werken, welke contracten zijn er met IT-providers, hoe zit het met de aansprakelijkheid, is er een incident response plan, weet iedereen wat hij moet doen als de schermen op zwart gaan? In de praktijk blijkt dat de meerderheid van de bedrijven dit niet op orde heeft. Bestuurders onderschatten nog steeds hoe groot de impact én de kosten kunnen zijn als je geraakt wordt door een cyberincident. Dat zo'n gebeurtenis je core business in één klap op het spel kan zetten. Die ernst is nog niet helemaal duidelijk. Daar is echt nog veel werk aan de winkel. Het is zaaien, zaaien, zaaien."

Oefen!

"Het is niet voor niets dat wij inmiddels een heel team hebben van cyberspecialisten", zegt Guy. "Steeds meer klanten willen doorpraten over de cyberrisico's want ook zij zien het aantal incidenten toenemen. Wij zien welke incidenten zich voordoen, en vooral: wat je ervan kunt leren. En we worden op de hoogte gehouden door verzekeraars. Al die kennis geven we door aan onze klanten, zodat ze betere preventieve maatregelen kunnen treffen. Heb je alles op orde, trek dan op een ochtend de stekker er gewoon eens uit en kijk wat er gebeurt. Handelt iedereen zoals hij zou moeten doen als alles uitgaat? Met cyber zou het net zo moeten zijn als met een brandoefening, die doe je toch ook regelmatig?"

Noodzaak van een incident response team

"Hoe hard je ook je best doet qua risicobeheersing op mens, proces en technologie, honderd procent veiligheid bestaat niet", geeft Annet toe. "Er blijven altijd restrisico's. Een cyberincident zoals CEO-fraude, een datalek door een verkeerd verstuurde e-mail of een hack kan altijd gebeuren. En nee, de IT-manager gaat je niet redden op zo'n moment. 86% van de IT-providers heeft geen kaas gegeten van cyberincidenten. Vaak ontstaat er dan paniek. Terwijl goed en snel reageren juist zo enorm belangrijk is om de gevolgen zoveel mogelijk te beperken. Wie een cyberverzekering heeft, krijgt (naast financiële compensatie) in zo'n situatie direct hulp van een incident response team: techneuten, juristen en communicatie-experts die volledig gespecialiseerd zijn in cyberincidenten. Wij hebben daar goede ervaringen mee. Eigenlijk kun je niet zonder zo'n gespecialiseerd team. Nu de cyberverzekering goed in de markt staat, zie je dat verzekeraars steeds kritischer worden bij de acceptatie. Ik vind dat een positieve ontwikkeling, want dat draagt bij aan een beter risicobewustzijn."

Manager cyber & liability Guy Heuijerjans: "Ook al heb je tonnen geïnvesteerd in digitale bescherming, als jouw medewerkers onzorgvuldig handelen, ben je als organisatie evengoed hartstikke kwetsbaar."

> Vaak zetten bedrijven zelf de deur wagenwijd open

Rol van verzekeraars

Guy: "Ik ben benieuwd hoe de verzekeringsmarkt zich gaat ontwikkelen. De cyberverzekering is – vooralsnog – heel betaalbaar, maar het aantal claims stijgt en verzekeraars zien dat in hun schadelast. Verzekeraars kunnen echter een cruciale rol gaan spelen in de bestrijding van cyberrisico's. Tezamen beschikken zij over veel kennis en data, gegevens waar organisaties hun voordeel mee kunnen doen qua preventie. En met betere preventie kan de verzekerbaarheid gewaarborgd blijven. Samenwerking zal nodig zijn om de risico's beheersbaar en de premies betaalbaar te houden. Tegelijkertijd moet cyberrisicomanagement hoe dan ook hoog op de bestuursagenda blijven. Want de ambitie zou altijd moeten zijn dat je geen gebruik hoeft te maken van de cyberverzekering. Onze missie is nog lang niet voltooid." <

Berekenen van IT-security risico

Wat is cyberbeveiliging waard?

Bij schade aan je auto denk je niet direct aan totall-loss. Het komt veel vaker voor dat er een deukje in zit dat prima gerepareerd kan worden. De kans daarop is groter dan de kans op een totall-loss. Logisch? Niet als het over IT-risico's gaat! Dan gaan we traditioneel aan de slag met maximale schade. Maar dat kan ook anders.

Door Chris van den Hooven

Chris van den Hooven werkt hij als Senior Information Security Consultant voor Nixu, een cybersecurity dienstverlener die ernaar streeft organisaties te ondersteunen bij het veilig omarmen van digitalisering. Hij heeft een vijftienjarig trackrecord in het vertalen van bedrijfsrisico's naar passende maatregelen op het gebied van informatiebeveiliging. Bij Nixu combineert hij zijn kennis van risicomanagement, architectuur, wet- en regelgeving en helpt hij organisaties om controle te krijgen over de beveiliging van hun data en IT-infrastructuur.

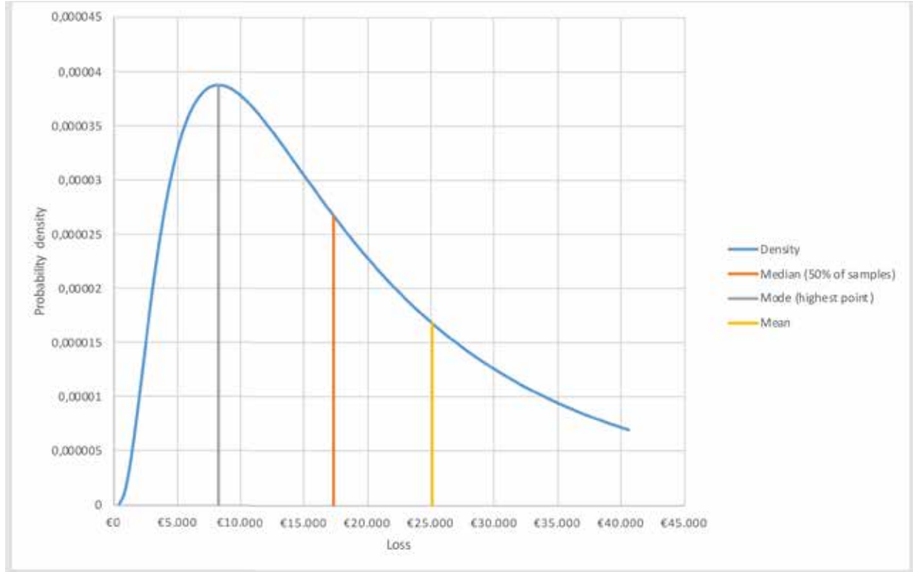
Traditionele IT-risicoanalyse begint met het maken van een lijst met dingen die mis kunnen gaan. We schatten de maximale impact en waarschijnlijkheid en vermenigvuldigen vervolgens deze cijfers om het risico te 'berekenen'.
In sommige gevallen werkt dit redelijk goed, bijvoorbeeld als het gaat om het (financiële) risico dat een laptop uit een geparkeerde auto wordt gestolen. Wanneer een bedrijf een paar duizend laptops heeft, gebeurt dit meerdere keren per jaar. Na een paar jaar wordt het aantal voorspelbaar.

De waarde van een laptop is moeilijker in te schatten. De laptop kan leeg zijn, de enige kopie bevatten van een onderzoeksproject, informatie over de aandeelhouders of een klantendatabase bevatten. De schade bij verlies kan daardoor erg uiteenlopen, maar voor de berekening wordt traditioneel de schade gesteld op de maximaal denkbare schade.

De standaard risicoberekening is als volgt: kans dat de laptop wordt gestolen is 2% (per jaar), kans dat juist deze laptop waardevolle informatie bevat is 50%, kans op diefstal van waardevolle informatie is 2% x 50% = 1% (per jaar). Het risico = 1% x Maximale schade.

Risico's met een zeer hoge impact en een lage waarschijnlijkheid zijn ongrijpbaar. Wat als uw systeem, inclusief al uw gegevens, niet meer beschikbaar is omdat de leverancier is gehackt of failliet is gegaan? In het ergste geval verliest u al uw gegevens, maar nogmaals, dit is niet erg waarschijnlijk. Toch wordt in traditionele IT-risicoanalyses het risico berekend met maximale impact:

Risico = (bijna nul) x (belachelijke hoeveelheid geld) = Onzin.



Figuur 1 Lognormale kansdichtheid

Kansdichtheidsfunctie

Door toepassing van een zogenaamde kansdichtheidsfunctie kan het feit dat de impact van incident tot incident verschilt worden aangepakt. We nemen bijvoorbeeld aan dat de waarschijnlijkheid van enige hoeveelheid schade een normale verdeling zal volgen. Een goed model voor IT-risico's is een normale verdeling op een logaritmische schaal, het zogenaamde 'lognormaal'. Het vertegenwoordigt een veel voorkomende situatie waarin risico niet kan leiden tot schade lager dan nul en risico dat kan resulteren in zeer hoge maar onwaarschijnlijke schade.

Twee gegeven punten op de curve uit figuur 1 zijn voldoende om de curve vast te stellen. Om het werkbaar te maken kiezen we het 90% 'betrouwbaarheidsinterval'. Dit betekent dat we bijvoorbeeld een schatting kunnen maken van de onder- en bovengrens van de verwachte schade in 9 van de 10 gebeurtenissen: in 9 van de 10 keer ligt de schade van een gestolen laptop tussen € 2000 en € 150k (figuur 1). Toegepast op het gestolen laptopvoorbeeld kan het risico nu worden gedefinieerd als:

Risico = (2% kans per jaar dat een laptop wordt gestolen) x (90% waarschijnlijkheid dat de impact tussen 2000 en 150. 000 euro is)

Er kan een gigantisch gegevenslek optreden, wat resulteert in miljoenen schade wanneer een laptop wordt gestolen, de kans is echter zeer laag (minder dan 5%, waarschijnlijk lager).

De kans dat iemand de jackpot wint is minuscuul

Let op: we definiëren het risico nu als een verandering of kans op schade in plaats van een absoluut bedrag. Dit modelleert de echte wereld, waar we het verloop van de impact van gebeurtenissen wel, maar niet de impact van individuele gebeurtenissen kunnen voorspellen. Mensen die de loterij spelen, 'winnen' gezamenlijk ongeveer de helft van het geld dat ze voor hun loten betalen, maar de kans dat iemand de jackpot wint is minuscuul.

Het berekenen van het verwachte inherente verlies

Door de curve en waarschijnlijkheid te combineren, kunnen we het verwachte inherente verlies per jaar voor dit risico berekenen. In ons voorbeeld wordt een inherent verlies van € 12.300 per jaar verwacht.

Kwantitatieve risicoanalyse geeft ook in een IT-omgeving meer realistische resultaten dan de veelgebruikte kans x impact methode. Het zal organisaties inzicht geven in de verwachte verliezen, die kunnen worden gebruikt om risico's beter te begrijpen en mitigaties effectiever te ontwikkelen. Het wordt daardoor ook duidelijk wat de waarde van cyberbeveiliging is. Het is zelfs mogelijk om het rendement op geïnvesteerd vermogen te berekenen. <

Cyber in de boardroom

Sebastian Sieters en Lennard Wit – beiden Financial Lines Underwriters bij Zurich - zien kansen op het snijvlak van cyberincidenten en bestuurdersaansprakelijkheid. Waar de markt met name spreekt van uitsluitingen, spreken zij van kansen. Op een bewolkte woensdagmiddag FaceTimen wij vanuit Groningen met de twee collega's van Zurich Benelux; Lennard bellend vanuit Rotterdam, Sebastian vanuit Den Haag. We bespreken Zurichs nieuwe cyberpropositie, hun D&O-verzekering en het gebied waar beide elkaar ontmoeten.

Door Chantal Buursema en Cindy van der Helm

Lennard Wit en Sebastian Sieters willen niet alleen de discussie aanzwengelen, maar werken aan een innovatieve oplossing voor het MKB die de wrijving tussen cyber en bestuurdersaansprakelijkheid adresseert.

De Zurich cyberpropositie: #CyberComfort

Met #CyberComfort biedt Zurich zijn klanten een totaalpakket voorafgaand, tijdens en na cyberincidenten. Een ontzorgpakket waarvan ook crisismanagement onderdeel uitmaakt. Een verzekerde kan in geval van een incident gebruik maken van 'Zurich DigitalResolve'; een crisismanagementdienst die 24/7 paraat staat en gespecialiseerd is in het verhelpen van de meest geavanceerde digitale aanvallen. De klant krijgt een crisismanager aangewezen, zodat de verzekerde één aanspreekpunt heeft die het incident en de schade coördineert. Deze crisismanager staat weer in verbinding met een netwerk van professionals, waaronder juridisch adviseurs, accountants en reputatieadviseurs, die de verzekerde na een incident kunnen bijstaan.

Klanten die een premie boven de €2000,- betalen krijgen het 'Response-ability'-pakket aangeboden waarbij Northwave, een forensisch IT-specialist met een eigen Computer Emergency Response Team (CERT), bij de klant langsgaat om een response plan te ontwikkelen, iets wat echt uniek is in de markt, legt Lennard uit. "Zij trainen de verzekerden op wat te doen wanneer 'de schermen op zwart gaan', en maken de klant weerbaar – of zoals wij zeggen 'response-ready'. Datzelfde CERT schiet overigens te hulp na een incident, onze klanten vinden het fijn om tijdens een crisis een vertrouwde partij te zien!"

Voor kleinere klanten biedt Zurich een grondige scan aan. Met een cybersecurity-scan, ontwikkeld door Threadstone, kunnen snel de kwetsbaarheden op IT-systemen worden gevonden. Die scan helpt verzekerden met het aanpakken van de zwakke punten in hun systemen zodat de kans op schade verkleind kan worden. Tevens biedt de scan concrete aanbevelingen om de digitale hygiëne met beperkte middelen te verbeteren.

D&O done right

In 2019 heeft Zurich zijn nieuwe D&O-verzekering gelanceerd: 'Zeker Zurich'. De verzekering onderscheidt zich door extra limieten bovenop de verzekerde som voor verweerskosten (50%) en commissarissen (20%). "Hypothetisch ben je dus verzekerd tot 170% van de verzekerde som", aldus Sebastian Sieters. Verder heeft de verzekeraar sublimieten verhoogd en nieuwe dekkingen opgenomen voor bijvoorbeeld administratiefrechtelijke boetes en onderzoeken door de Ondernemingskamer. Ten slotte bestaan er geen beperkingen meer bij derdenbeslag.

Sebastian Sieters: "Bij de lancering van ons product in 2019 hebben wij aan makelaars gevraagd wat zij graag terug zouden zien in een toekomstige versie van ons D&O-product. Misschien wel 80% gaf aan een cyberdekking te willen op de D&O-polis of in ieder geval geen uitsluiting van cybergerelateerde schades."

De cybergerelateerde D&O claim

Van de 'Maatman'-bestuurder wordt steeds meer verwacht. Van hem of haar mag redelijkerwijs worden verwacht dat hij mee gaat met de tijd en bijkomende digitalisering. Steeds vaker vindt in de praktijk dan ook een debat plaats over de cybergerelateerde D&O-claim. In hoeverre dient een bestuurder op de hoogte te zijn van IT-technische vraagstukken die spelen binnen zijn onderneming, en misschien wel interessanter, wanneer kan het verwaarlozen van IT-problematiek leiden tot aansprakelijkheid?

De afgelopen jaren zijn alle organisaties afhankelijker geworden van IT of operationele technologie. Denk aan softwarebedrijven of aan bakkerijen met geautomatiseerde processen. De risico's die daarmee samenhangen blijken voor veel bestuurders pas realiteit na de openbaring ervan. Sebastian: "Cyberrisico's zijn abstract en veel bedrijven en hun bestuurders denken nog altijd: dat overkomt ons niet, waarom zouden ze ons moeten hebben. Moet besturend Nederland nu op de hoogte zijn van elke ontwikkeling? Dat denk ik niet, maar daarin schuilt wel de crux. Van bestuurders mag, zeker gelet op de digitalisering, inmiddels wél verwacht worden dat zij zich laten informeren over cyberrisico's en de mogelijke gevolgen daarvan. Bestaat voor een bedrijf een groot cyberrisico, en raakt een organisatie naar aanleiding van een aanval in zwaar weer, dan kan het zelfs zo zijn dat de bestuurder kan worden verweten geen adequate cyberverzekering te hebben afgesloten. Dat zie je al bij de grotere bedrijven, maar kijkend naar de toekomst ontkomen ook bestuurders in het MKB niet aan deze verplichting."

Dat overkomt ons niet

"Overigens is het niet zo dat een cyberverzekering alleen de aansprakelijkheid van een bestuurder oppikt. Ook bedrijfsstilstandschade, aansprakelijkheid van het bedrijf (bij cyberincident) en bijvoorbeeld verweer bij onderzoeken van de Autoriteit Persoonsgegevens worden in de traditionele cyberverzekering gedekt", aldus Lennard Wit. "Het is aan bestuurders om zich bewust te zijn van cyberrisico's. Het moet een prioriteit zijn. Er moet een plan zijn, en het liefst nog zo concreet mogelijk ook."

Wakker worden!

Lennard en Sebastian verwachten dat het niet-adequaat inschatten van cyberrisico's in de toekomst steeds vaker zal leiden tot bestuurdersaansprakelijkheid. "Gaat je bedrijf failliet door een cyberaanval, maar blijken de cyberrisico's nooit geïnventariseerd en blijkt er nooit geïnvesteerd in beveiliging… dan is het makkelijk schieten voor een curator", zegt Lennard. "Wij willen niet alleen de discussie aanzwengelen, maar werken aan een innovatieve oplossing voor het MKB die de wrijving tussen cyber en bestuurdersaansprakelijkheid adresseert. Cyberrisico's verdienen een prominente plek in de boardroom, hoe klein die boardroom ook is", besluit Sebastian.

Zurich verwacht in het eerste kwartaal van 2021 met zijn nieuwe propositie 'Wake Up' op de markt te komen. <

> Cyberrisico's verdienen een prominente plek in de boardroom, hoe klein die boardroom ook is

CYBERCRIME Hoe wapen je je bedrijf hiertegen?

Alexis Barron, directeur van het eerste centrum in Nederland.

Digitalisering neemt de laatste jaren, zeker door de huidige maatschappelijke ontwikkelingen, enorm toe. Helaas zien we daarbij dat steeds meer bedrijven ongewenst digitaal bezoek krijgen. Wat kan je als ondernemer doen tegen ransomware, digitale spionage, DDos-aanvallen, phishingmails en andere hack-methodes? Hoe zorg je ervoor dat je ook thuis veilig kunt werken? En wat is de rol van het Cyber Weerbaarheidscentrum Brainport (CWB) hierbij? SCHADE Magazine gaat hierover in gesprek met Alexis Barron, directeur van het eerste centrum in Nederland.

Door Melanie Modderman

Wat is het Cyber Weerbaarheidscentrum Brainport (CWB) en welke functie vervult het centrum?

"Sinds september 2019 helpt stichting CWB bedrijven binnen de kennisintensieve industrie met weerbaarheid tegen digitale spionage en cyberaanvallen. Bijna vijfentwintig bedrijven uit de hightech-industrie stonden aan de wieg van dit eerste Cyber Weerbaarheidscentrum Brainport in Nederland. Dat maakt onze Eindhovense hightech regio koploper in Nederland die serieus werk maakt van cyber weerbaarheid, naast de door het Rijk aangewezen vitale sectoren, zoals gezondheidszorg, energie en haven. Via het goed beveiligde en besloten platform van het CWB kunnen participanten vertrouwelijke informatie uitwisselen, zowel over dreigingen als over oplossingen. Want de hightech- en maakindustrie bestaat uit een keten van ondernemingen", vertelt een bevlogen Barron. "Het CWB helpt bedrijven op verschillende manieren. Zo geven we onder andere informatie en advies via onze website, sociale media en ons online platform, waarop participanten kunnen inloggen. Het begint allemaal met kennis van risico's, preventie en oplossingen! Daarnaast stimuleren we samenwerking van bedrijven in de regio of de branche. Hierbij kunnen ondernemers van elkaar leren, ervaringen uitwisselen en samenwerken aan producten die helpen om cyberweerbaar(der) te worden. Ook bieden we diensten aan en zorgen we bijvoorbeeld dat partners onze participanten een bepaald voordeel geven. Uiteraard werken we hierbij landelijk samen met andere centra."

Waarom is het Cyber Weerbaarheidscentrum Brainport (CWB) opgericht?

"Bij ASML werkte ik op de Information Security Afdeling toen ik gevraagd werd om te solliciteren voor deze functie. Dat kon ik niet negeren. Bovendien leven we in een volledig andere maatschappij dan een jaar geleden. Dat maakt mijn rol alleen maar nog interessanter. Want veilig digitaal ondernemen is een verplichting voor elk bedrijf. Veel kleine bedrijven hebben dit inzicht nog niet, maar wij zien steeds vaker dreigingen. Zeker nu er steeds meer vanuit huis wordt gewerkt.

Heel simpel; iedereen weet dat we een groot probleem hebben wanneer hackers een onderwijsinstelling platleggen. Of wanneer medici niet meer bij patiëntgegevens kunnen door ransomware", voegt Barron toe. "Maar de komende jaren worden ook kleine bedrijven steeds afhankelijker van IT en zijn steeds meer apparaten met elkaar verbonden op het internet. Het risico op cybercrime neemt dus aanzienlijk toe", aldus Barron. "Binnen het centrum kunnen bedrijven aansluiten op een collectief, professioneel systeem tegen online aanvallen. Hiervoor hebben we allerlei tools gerealiseerd waarmee de kans op Cybercrime kan worden gereduceerd. We kunnen in kaart brengen welke digitale gevaren een bedrijf loopt en brengen participanten constant op de hoogte van dreigingsinformatie. Daarnaast brengen we bedrijven met elkaar in contact waardoor er een gemeenschap groeit met één gezamenlijk doel: samen de cyberveiligheid verbeteren. En dat werkt door het delen van nieuws, kennis en praktijkvoorbeelden."

Welke diensten biedt het centrum nog meer aan?

"Als ondernemer moet je ervoor zorgen dat de digitale deuren op slot zijn en blijven, dat er back-ups zijn als er iets gestolen of geblokkeerd is en dat er een melding komt bij een digitale hack. Om dit voor elkaar te krijgen en de cyberweerbaarheid van de onderneming te verhogen, kunnen participanten gebruik maken van ons dienstenpakket. Voorbeelden zijn de health check, CWB-kennissessies, webinars en het besloten IT-platform waarop informatie wordt gedeeld over bijvoorbeeld actuele dreigingen. Verder werkt de stichting, zoals eerder aangegeven, samen met derden die participanten korting geven op producten om hun cyberveiligheid te verbeteren. Denk hierbij ook aan verzekeringen et cetera. Kennisdeling binnen het netwerk maar ook door derden tijdens kennissessies, webinars, trainingen en workshops. Hierdoor blijven participanten steeds goed geïnformeerd waarbij we als stichting nauw samenwerken met het Digital Trust Center én het Nationaal Cyber Security Center. Samen werken we eraan om de risico's van digitalisering en kwetsbaarheden zo goed mogelijk onder controle te houden."

Waarom is investeren in cyberweerbaarheid zo'n must?

"Ongezien dringen hackers Nederlandse organisaties binnen en slurpen data van bedrijven op. We moeten echt iets doen om onszelf daartegen te beschermen. Want iedereen werkt tegenwoordig in meer of mindere mate digitaal. Denk bijvoorbeeld aan online boekhoudprogramma's, een website, het bewaren van persoonsgegevens, een geautomatiseerde voorraad: allemaal digitale toepassingen die bijna elk bedrijf gebruikt. Al deze bedrijven lopen het risico om in aanraking te komen met ongewenst digitaal bezoek, bijvoorbeeld via phishing of ransomware. Bij dit laatste geldt dat wanneer je bestanden eenmaal zijn gegijzeld, het de hackers meestal om geld te doen is. Wij adviseren om nooit te betalen", vertelt Barron. "Maar als je geen goede back-up hebt en afhankelijk bent van je systemen, dan heb je vaak geen keus. Met alle risico's en onzekerheden van dien, besluit men dan toch deze criminelen te betalen. Dit levert grote en daadwerkelijk financiële schade op voor het bedrijf."

Een hack kan iedereen overkomen

Noem eens enkele maatregelen die bedrijven dienen te nemen?

"Om de cyberweerbaarheid en de veerkracht van een organisatie te vergroten moeten er verschillende soorten maatregelen getroffen worden. Een daarvan is zeker IT, maar minstens zo belangrijk zijn mensen, processen en heldere communicatie. Bewustzijn van cyberrisico's onder de eigen medewerkers vergroot niet alleen de bescherming van een bedrijf, het werkt ook preventief. Medewerkers zullen simpelweg minder snel een phishing mail openen. En wanneer dit wel gebeurt, zal het bewustzijn van de risico's hiervan de tijd verkorten tot een aanval ontdekt wordt. Het delen van kennis en informatie met zowel de eigen werknemers als met externe belanghebbenden zoals relevante auto-

riteiten, leveranciers, cliënten, ketenpartners en media is daarom cruciaal. Door deze betrokkenen adequaat en snel te informeren, kunnen verdere verspreiding van een aanval, speculatie over wat er gaande is en eventuele schrikreacties beperkt worden. Dat is een belangrijke pijler van onze werkzaamheden; de onderlinge communicatie vergroten op een overdachte manier.

Een hack kan iedereen overkomen, ook jouw kleine mkb- of zzp-bedrijf. Begin daarom vandaag nog met het vergroten van je cyberweerbaarheid. Het is noodzakelijk en al doende leren we. Met als doel: veilig digitaal ondernemen."

Hoe word je participant?

"De stichting is opgericht om te voorkomen dat iedere ondernemer in de hightech- en maakindustrie het wiel opnieuw moet uitvinden. In plaats daarvan bevordert onderlinge kennisdeling de efficiëntie, wat tot kostenbesparing leidt en natuurlijk op haar beurt tot een weerbaardere sector. Wij nodigen alle participanten dan ook van harte uit om af en toe een steentje bij te dragen en proberen dat te stimuleren. Het motto 'weerbaar door samenwerking' is er niet voor niets. Wanneer je lid wordt dan is dat voor een periode van drie jaar. Elke nieuwe participant betaalt eenmalig voor de toetreding tot het CWB. Na ontvangst van de bijdrage volgt een health check om te bepalen hoe het gesteld is met de cyberveiligheid van de onderneming. Verder betaalt elke participant contributie. De health check wordt uitgevoerd nadat een participantenovereenkomst is getekend. Dit contract geeft een bedrijf toegang tot kennis en dreigingsinformatie via het CWB-platform en de CWB-gemeenschap plus deelname aan maandelijkse events, variërend van kennissessies en webinars tot workshops en trainingen."

Hoe ziet de toekomst van CWB eruit? Wat zijn uitdagingen en dreigingen?

"Bij investeren in cyberweerbaarheid gaat het dan ook niet alleen om geld, maar ook om maatregelen, kennis, gedrag en training. Cyber is namelijk meer dan alleen IT: mensen, processen en communicatie moeten ook onderdeel zijn van de cyberweerbaarheidsmaatregelen die een bedrijf treft. Preventieve maatregelen – zoals een recent geüpdatete firewall – kunnen niet uitsluiten dat cyberaanvallers een organisatie schade berokkenen. Detectiemethoden, een goede respons en doordachte herstelmaatregelen zijn een noodzakelijke aanvulling. Daarnaast willen we als centrum voorop blijven lopen. Niet alleen op technisch gebied, maar ook inhoudelijk en door de awareness binnen de maakindustrie nog verder uit te dragen. Dat kan alleen door nog meer samen te werken. Daarom hopen we op een stijging in het aantal leden. Ook zijn we betrokken bij wetenschappelijke onderzoeken naar dreigingen wat in de toekomst breder inzicht zal moeten bieden in het hoe en waarom. Hoe meer kennis hoe beter wij beleid kunnen schrijven. We zijn dus nog lang niet klaar met onze werkzaamheden en zullen bedrijven blijven waarschuwen met als hoofddoel: een veilig Nederland." <

Weerbaar door samenwerking

Als expert begrijpen wij het belang van een goede CyberHealth

Specialist Underwriter Cyber Patricia Langermans stond, in verzekeringstechnisch opzicht, aan het begin van de cybermarkt. Inmiddels voelt ze zich er behoorlijk in thuis. Sterker nog, Patricia is van begin tot eind betrokken geweest bij de in mei 2019 gelanceerde cyberpropositie van MS Amlin. Maar wat maakt die Cyberverzekering van MS Amlin anders en hoe draagt Patricia hier aan bij?

Door Chantal Buursema en Cindy van der Helm

Fotografie: Raphaël Drent

Als visual voor de cyberpropositie koos MS Amlin voor een robot met dokterskoffertje. Zo wordt de link gelegd met het MS Amlin First Response Team dat 24/7 klaarstaat voor klanten, de slogan 'Als expert begrijpen wij het belang van een goede CyberHealth' en de verdergaande digitalisering.

Haar laatste werkgever was een makelaar waar zij zich aanvankelijk met brand-, vervolgens met aansprakelijkheids- en de laatste vijf jaar met cyberverzekeringen bezighield. Zodoende weet zij uit eerste hand wat er bij bedrijven speelt. "Opmerkelijk hoe lastig het is om mensen bewust te maken van cyberrisico's. 'Het gebeurt mij niet, want ik heb geen gevoelige informatie' was een veel gehoorde opmerking. Wat mensen zich echter niet realiseren, is dat het criminelen vaak niet om de data gaat, maar om de afhankelijkheid van een bedrijf." Bij MS Amlin is Patricia van begin af aan betrokken geweest bij de ontwikkeling van de cyberpropositie. Hierdoor weet zij als geen ander hoe de MS Amlin Cyberverzekering in elkaar zit.

Ontwikkeling van de cyberpropositie

En nu zet Patricia zich in om makelaars en tussenpersonen – aan de hand van presentaties, simulatiegames en webinars – in zo begrijpelijk mogelijke taal te vertellen welke risico's er op de loer liggen en wat de gevolgen ervan zouden kunnen zijn. Cyber is en blijft een lastig te begrijpen product en daarom zijn haar presentaties doorspekt met voorbeelden. "Ik bezoek makelaars en tussenpersonen en neem ze mee in het hele cyberverhaal. Door hun accountmanagers te trainen, kan ik ze ondersteunen in hun werkzaamheden. Ik schets de mogelijke cyberrisico's, schades en bijpassende oplossingen waarmee makelaars en tussenpersonen op pad kunnen om bestuurders cyberbewust te maken. Dat cyberbewust maken bij de grote corporates gaat steeds beter, maar het MKB blijft achter. Aan het begin van mijn cybercarrière moest ik dit al enorm pushen; het bewust zijn van cyberrisico's was zo laag dat bijna niemand een cyberverzekering nam. Dit is nog steeds iets waar we dagelijks tegenaan lopen, maar gelukkig gaat het langzaamaan de goede kant op. Een cyberverzekering is veel meer dan een 'nice to have'. Het is een essentieel onderdeel van elk continuïteitsplan – voor bedrijven in alle soorten en maten – en dat probeer ik elke dag weer over te brengen. Aangezien ik van begin tot eind betrokken ben geweest bij dit proces, ben ik op de hoogte van alle minuscule ins en outs en kan ik anderen tot in de kleinste details uitleggen wat onze cyberpropositie inhoudt en waarom een bedrijf een cyberverzekering zou moeten afsluiten."

Waar Patricia erg enthousiast over kan worden, is crisismanagement via het MS Amlin First Response Team, een uniek team dat bestaat uit vier partnerpartijen. In haar zoektocht naar geschikte partners heeft zij vooral gekeken welke partijen het best bij MS Amlin passen. "Dat zouden partijen moeten zijn die zowel voor MKB-bedrijven als grote bedrijven werken. Daarnaast dienen ze niet alleen kennis en expertise in huis te hebben, maar ook betrokkenheid te tonen en 24/7 voor ons en onze klanten klaar te staan. Een crisis is zo emotioneel. Het is heel belangrijk dat onze partners mensen ook echt willen helpen, fysiek naar de klanten toe willen gaan, voldoende capaciteit hebben om onze klanten te kunnen bedienen, ook in geval van een cumulatierisico. En bovendien dienen zij ook preventief diensten te willen verlenen. Want wij bieden meerdere diensten aan in het kader van preventie. Voorkomen is nu eenmaal beter dan genezen. Ook voor de organisatie zelf."

We moeten met elkaar cyberweerbaar worden

Preventie ter voorkoming van een cyberincident

Om zelf al de nodige preventiemaatregelen te treffen, kunnen klanten via de website een aantal preventietips lezen. Partner International Security Partners kan daarnaast een risicoanalyse uitvoeren om de kwetsbaarheden in kaart te brengen. Dit gaat overigens verder dan alleen inzicht geven in de weerbaarheid van het bedrijf op het gebied van technologie. Zij kijken ook hoe de processen verlopen en naar de factor mens. Om medewerkers bewust te maken van risico's kunnen zij e-learnings geven. Naast International Security Partners maakt Grant Thornton onderdeel uit van het MS Amlin First Response Team. Grant Thornton kan bijvoorbeeld een phishingmail de organisatie in sturen om te kijken wat er gebeurt en wie er op een link klikt. Veel bedrijven werken met hun eigen ICT-afdeling bij cyberincidenten, maar realiseren zich niet dat security op dit niveau een echte specialiteit is, die van Grant Thornton. En daarmee betekent Grant Thornton enorm veel voor de klant. Grant Thornton en International Security Partners werken bovendien met mystery guests. Door te kijken of die persoon zomaar ergens binnen kan komen, creëren ze bewustwording. Grant Thornton biedt daarnaast ook de preventieve dienstverlening Managed Cyber (security as a service), zoals CyberHunter en CISO (Chief Information Security Officer) as a Service, en een penetratietest (ook wel een pentest genoemd) om kwetsbaarheden in de organisatie op te sporen en de cyberweerbaarheid en privacy te verbeteren. Ook heeft zij ethische hackers in dienst om organisaties te helpen inzicht te verkrijgen in bijvoorbeeld het gebruikte wachtwoordbeleid en de inrichting van de infrastructuur. Met deze dienstverlening ontzorgt Grant Thornton organisaties op alle aspecten van technologie, proces en mens. Advocatenkantoor Kennedy Van der Laan helpt vooraf onder meer met het beoordelen van de afspraken in de verwerkersovereenkomsten, en geeft advies over de inrichting van het gegevensgebruik. En Bex*communicatie geeft vooraf communicatietrainin-

Specialist Underwriter Cyber Patricia Langermans is van begin tot eind betrokken geweest bij de in mei 2019 gelanceerde cyberpropositie van MS Amlin

gen, zoals (mini) masterclasses cybercrisismanagement, crisismediatrainingen en crisissimulaties. Tevens stelt zij een crisiscommunicatieplan op, zodat medewerkers weten wat er van ze verwacht wordt als zich een cyberincident voordoet en wat de gevolgen zouden kunnen zijn. Denk bijvoorbeeld aan reputatieschade. Na een cyberincident kan het lang duren voordat je weer terug op hetzelfde niveau bent als voorheen. De impact van reputatieschade is dan ook enorm.

En dan is er een cyberincident

Als zich dan ondanks alle preventieve maatregelen toch een cyberincident voordoet, zijn de eerste uren cruciaal. "Het is helaas nog steeds de realiteit dat bedrijven vaak eerst zelf het wiel proberen uit te vinden, waardoor de schade alleen maar kan oplopen", aldus Patricia. "Het is dan ook zaak dat verzekerden snel het MS Amlin First Response Team bellen, zelfs als het slechts om een vermoeden gaat. Liever negen keer loos alarm dan één keer niet gebeld. Bij melding komt het MS Amlin First Response Team meteen in actie. Als eerste is dat International Security Partners die 24/7 klaar staat voor alle binnenkomende crisistelefoontjes. Zij is er vooral om de klant te ontzorgen en is gespecialiseerd in crisismanagement. Na het eerste contact zet International Security Partners de andere partijen in beweging, zoals Grant Thornton die zorgt voor de technische ondersteuning en biedt technisch en forensisch onderzoek om de oorzaak van het cyberincident te kunnen achterhalen. Wat Grant Thornton doet, is echt een vak apart en overstijgt alles wat een gewone ICT-partner kan en doet.
Om het cirkeltje rond te maken, komen we bij advocatenkantoor Kennedy Van der Laan voor de juridische ondersteuning, zoals het melden van een datalek bij de Autoriteit Persoonsgegevens, en communicatiebureau Bex*communicatie voor crisiscommunicatie en communicatie aan alle stakeholders."

Integrale samenwerking

"Effectieve risicoanalyse, preventieve maatregelen en crisisbeheersing zijn essentieel om de naam en reputatie van een bedrijf te beschermen en continuïteit te waarborgen", vervolgt Patricia. "Dankzij onze samenwerking met International Security Partners, Grant Thornton, Kennedy Van der Laan en Bex*communicatie kunnen wij crisismanagement, technische ondersteuning, forensisch onderzoek, juridisch advies, en crisiscommunicatie via een en hetzelfde telefoonnummer aanbieden. Iedereen kent elkaar goed en we werken als één team samen. We schakelen elkaar waar nodig in en weten dat we van elkaar op aan kunnen."

Eén totaalpakket zorgt voor rust en gemak

Gerenommeerde partners dus die expliciete kennis hebben. "Dat MS Amlin First Response Team is belangrijker dan die zak geld", volgens Patricia. Daar worden klanten echt mee geholpen en ontzorgd. Voor inzet van dat MS Amlin First Response Team geldt voor de eerste 72 uur dan ook geen eigen risico. Zo wordt de drempel om te bellen bij een vermeend cyberincident weggehaald. En er geldt bovendien een inlooptermijn van twee jaar. "Omdat we weten dat hackers gemiddeld 11 maanden in een systeem zitten voordat dat wordt ontdekt, zorgen wij voor inloop. Als je vandaag een verzekering afsluit en morgen openbaart zich schade die al eerder is begonnen, dan is er wel dekking. Zowel voor de eigen schade als voor de aansprakelijkheidsschade.
Daarnaast geldt er voor bedrijfsschade een wachttijd van acht uur. Maar wordt die periode van acht uur overschreden, dan is er vanaf de eerste minuut dekking. Verzekerden zijn bovendien niet afhankelijk van het moment waarop ze de schade bij ons melden. Het tijdstip van melding bij het MS Amlin First Response Team is ook direct ons tijdstip van melding."
De cyberpropositie van MS Amlin bestaat uit één totaalpakket. "Wij hebben er bewust voor gekozen om geen modules te gebruiken. Deze modules maken het alleen maar lastiger voor de klant om te kiezen waar ze zich wel of niet voor willen verzekeren. Het product 'cyber' is al zo abstract. Daarom hebben we gekozen voor een totaalpakket waarin alle rubrieken, inclusief de dienstverlening van het MS Amlin First Response Team, verzekerd zijn. Er zijn bovendien slechts twee sublimieten: voor telefoonhacking en computerfraude gelden beperkte dekkingen. Door bewust voor een totaalpakket te kiezen wordt het eindklanten gemakkelijker gemaakt om het product af te nemen.

De polisvoorwaarden zijn overigens toegespitst op de drie pijlers beschikbaarheid, integriteit en vertrouwelijkheid, oftewel: het BIV-model. Met een risicoanalyse volgens het BIV-model kan continuïteit worden gewaarborgd. Het gewenste niveau van beveiliging wordt op basis hiervan bepaald. Het is een continu proces waarbij gekeken wordt naar de technologie (IT), processen en niet te vergeten: de menselijke factor. De mens blijft namelijk altijd de zwakste schakel!"

Kennisdeling als einddoel

En zo werkt Patricia dag in dag uit om – via makelaars en tussenpersonen – MKB-bedrijven bewuster te maken van alle gevaren die op de loer liggen. Omdat zij – vanuit haar achtergrond als makelaar – weet hoe het werkt in de distributieketen kan zij makelaars en tussenpersonen als geen ander ondersteunen. In oktober, de Cyber Security Maand, werd er bovendien elke week in samenwerking met het MS Amlin First Response Team een artikel gepubliceerd via e-mailings, de MS Amlin website en LinkedIn om het bewustzijn van cyberveiligheid te verhogen. Ook is er begin juli het webinar 'Ransomware? Geen schijn van kans!' georganiseerd. Een interactieve online bijeenkomst waarbij de deelnemers, onder begeleiding van het MS Amlin First Response Team, aan de slag gingen met een realistische case. Veel kennis werd vergaard over ransomware, wat dat voor schade kan opleveren en welke preventieve maatregelen ingezet kunnen worden. Een wijze les voor iedereen.

Onder leiding van Patricia en in goede samenwerking met de hele markt probeert MS Amlin bewustzijn te creëren en te verhogen onder ondernemers. "Kennisdeling. Daar draait het om", besluit Patricia. "Want we moeten met elkaar cyberweerbaar worden." <

SCHADEBOULEVARD

CYBERTALKS

Op dinsdag 3 november en op maandag 9 november vinden van 17.00u tot 18.00u edities plaats van de interactieve Cybertalks 'DE ONDERNEMER DRAAIT DOOR', een initiatief van de gezamenlijke Platforms Veilig Ondernemen in Nederland en het Centrum voor Criminaliteitspreventie en Veiligheid (CCV) met medewerking van Cyber Weerbaarheidscentrum Brainport. Deze serie talkshows onder leiding van misdaadjournalist en programmamaker Kees van der Spek, draait om het probleem cybercrime, het gedrag van eigenaren, directeuren en werknemers én de passende oplossingen. Eerdere talkshows vonden plaats in oktober.

Lees ook het hele bericht dat op de website is geplaatst op 29-09-2020

OPRICHTING DE HAAS | VAN OOSTERHOUT

Jeroen de Haas en Peer van Oosterhout zijn een onderneming gestart in de maritieme expertise en openden 12 oktober j.l. samen met Joyce van de Geijn de deur naar hun nieuwe kantoor, gevestigd in het hart van het Scheepvaartkwartier in Rotterdam.
Na gezamenlijk meer dan een halve eeuw ervaring te hebben opgebouwd als expert, hebben Jeroen en Peer besloten om hun carrière voort te zetten onder eigen naam: de Haas | van Oosterhout B.V.

Met deze stap verwezenlijken beiden de wens om zich volledig te kunnen gaan richten op de vakinhoudelijke invulling van hun werk, waarin beiden in de loop der jaren een reputatie hebben opgebouwd op hun afzonderlijke vakgebieden.

Lees ook het hele bericht dat op de website is geplaatst op 15-10-2020

SEDGWICK'S Appraisal & Survey (A&S) Team

High level service, gebaseerd op integriteit, vakkundigheid en empathie

Sedgwick Nederland is sinds 1 oktober een nieuw team rijker: het A&S Team - Appraisal & Survey Team - dat is ontstaan uit de overdracht van de activiteiten van MaARTen Kok Appraisal & Survey Consultancy.

Fotografie: Paul Kampman

Het A&S team van Sedgwick. Van links naar rechts: Sanne Wilms, Berry Strijker, Jacques Formsma, Ralph Dauvillier, Maarten Kok en Marc Tilro.

Sanne Wilms, binnen Sedgwick actief als senior expert Special Risks, is verantwoordelijk voor alle activiteiten van het nieuw geformeerde zeskoppige multidisciplinaire A&S team. In opdracht van gespecialiseerde niche verzekeraars verzorgt dit team appraisals bij private clients die vallen in de categorie '(ultra) high net worth individuals'. Bij vermogende particulieren worden de verzekerde bedragen van opstallen en inboedel beoordeeld, wordt het beveiligingsniveau gecheckt en worden waar nodig adviezen gegeven voor taxatie en beheer van kunst- en sieradencollecties. Om belangenverstrengeling te voorkomen voeren de appraisers van Sedgwick nadrukkelijk geen taxaties uit.

Voormalig Manager Special Risks Maarten Kok, die van 1971 tot 2011 aan Sedgwick en diens rechtsvoorgangers verbonden was, voerde in de negentiger jaren op verzoek van enkele makelaars al controles uit van verzekerde sommen van de herbouwwaarde en inboedel en wierp tegelijkertijd een blik op de veiligheidssituatie van een risico.

"Na mijn pensionering in 2011 werd ik door een buitenlandse verzekeraar gevraagd om een aantal appraisals te doen. Een paar opdrachten per maand leek me wel aardig en zo maakte ik een 'doorstart'", vertelt Maarten. "In de loop der jaren kwamen er echter telkens opdrachtgevers bij en ten slotte op jaarbasis zoveel opdrachten dat ik in gesprek ben gegaan met Sedgwick over een mogelijke samenwerking."

Sanne vult aan: "Directielid Johannes Marinus en het Special Risks team hebben dit voorstel direct omarmd, met als resultaat dat Sedgwick Nederland sinds 1 oktober 2020 – net als Sedgwick Frankrijk en Sedgwick Spanje – een eigen A&S team heeft."

Sanne heeft Kunst- en Cultuurwetenschappen en Museumstudies gestudeerd en heeft ervaring opgedaan in het veilingwezen toen zij in 2007 aantrad bij – toen nog – Cunningham Lindsey, op de afdeling Special Risks. Intussen is zij volledig vertrouwd met deze nichemarkt en de daarin opererende verzekeraars en makelaars. Maarten blijft tot ten minste juli 2021 vol aan A&S gecommitteerd, en zal zijn kennis en ervaring overdragen. Door de teamleden kan hij ook na de genoemde datum te allen tijde als coach worden geraadpleegd, opdat het hoge servicelevel in alle opzichten gewaarborgd zal blijven.

Met zorg samengesteld team

Het team van A&S bestaat uit zes collega's die stuk voor stuk uitblinken op hun eigen vakgebieden en jarenlange ervaring hebben met de genoemde specifieke doelgroep. Behalve affiniteit met de betrokken verzekeraars en makelaars is begrip voor de habitat van hun Private Clients een eerste vereiste. De teamleden zijn geselecteerd op hun kennis, tact en affiniteit met de doelgroep. Ze zijn bovendien complementair aan elkaar.

Sanne: "Marc Tilro en ik zijn beiden gespecialiseerd in kunst en kostbaarheden en wij werken als experts al vele jaren binnen deze nichemarkt. Berry Strijker is bouwkundige, Jacques Formsma is algemeen opstal en inhoud deskundige met een enorme ervaring in dit high end segment terwijl Ralph Dauvillier – met zijn technische achtergrond – ook specialistische kennis heeft op het gebied van klassieke auto's. En ook Classic Car Storages behoren tot ons Survey-terrein. Door de nu beschikbare landelijke spreiding kunnen we samen heel Nederland en België snel en goed bestrijken. Met onze achtergrond als schade-experts lopen wij op een risicobewuste manier door een woning."

Integer omgaan met alles wat je ziet en hoort

Maarten legt uit dat een appraisal door A&S gezien kan worden als een extra service van verzekeraars richting hun

Het A&S team van Sedgwick Nederland zag op 1 oktober jl. het licht. Sanne Wilms, senior expert Special Risks en verantwoordelijk voor het team A&S, wordt op de foto geflankeerd door COO Sedgwick Johannes Marinus (l.) en Appraisal & Survey consultant Maarten Kok (r.).

clientèle. Zij zijn het verlengstuk van de verzekeraar. "De verzekerde moet zich comfortabel voelen tijdens ons bezoek. Vaak zijn klanten aanvankelijk een beetje terughoudend, omdat we toch in hun persoonlijke ruimte komen. Daarom is het belangrijk dat je integriteit uitstraalt en discreet omgaat met alles wat je ziet en hoort. De klant moet het gevoel hebben: 'ik ben in goede handen', en de verzekeraar: 'ik ben goed geadviseerd'."

Sanne: "Wat wij naast het controleren van de verzekerde sommen ook doen is advies uitbrengen over collectiebeheer en veiligheid. Denk aan achterhaalde beveiligingssystemen, brandmeldinstallaties die niet tijdig gecontroleerd worden of een deur die te dicht naast een schilderij opent. De verzekerde ziet dat de verzekeraar de moeite neemt om zijn of haar specifieke en unieke situatie in kaart te brengen zodat aan beide kanten geen onverwachte verrassingen kunnen optreden. Geen van de partijen zit immers op schade te wachten."

Veilig en comfortabel

"In de huidige tijd gaan we nog steeds op pad", besluit Sanne. "We doen dit uiteraard zeer secuur en volgens de richtlijnen van het RIVM. Bij klachten blijven we thuis. Van tevoren bespreken we met de klant of hij zich er goed bij voelt dat we langskomen, melden dat wij geen last hebben van coronaklachten en informeren of de klant er zelf evenmin last van heeft. Tijdens de inspectie dragen we een mondkapje en ook handschoenen als dat nodig is. We vragen de klant om de ruimte te ventileren, we houden 1,5 meter afstand en zorgen ervoor dat we met maximaal 3 tot 4 mensen in een ruimte zijn. Belangrijk is dat iedereen zich er veilig bij moet voelen. En nu we het toch over veilig hebben: we maken gebruik van beveiligde verbindingen voor de communicatie met de verzekeraar. Het rapporteren geschiedt via gesloten systemen zodat de gegevens veilig digitaal kunnen worden overgezet. Informatie moet bij ons 100% veilig zijn." <

Schadebehandeling: kostenpost of primaire dienstverlening?

Schadebehandelaar is een vak. Geen andere functie binnen een assurantiekantoor is zo specifiek gericht op het behartigen van de belangen van een klant als die van een schadebehandelaar. Er is immers sprake van een tegengesteld belang tussen de verzekeraar (die wel of niet moet uitkeren) en de klant die vergoeding van schade wenst. Daarmee belichaamt de functie de meest sprekende vorm van dienstverlening door de financiële onderneming.

Door Ruud van Bommel

Ruud van Bommel is consultant bij Bureau DFO.

Het is bijzonder om te zien dat de Wft-gedragseisen voornamelijk zijn gericht op het advies respectievelijk de adviseur, en niet op de kwaliteit van de schadebehandeling respectievelijk de schadebehandelaar. Zowel in de startkwalificaties als in de Permanente Educatie krijgt schadebehandeling maar heel beperkt aandacht. Omdat aan de functie van schadebehandelaar geen formele vakbekwaamheidseisen worden gesteld, wordt in de praktijk nogal eens laatdunkend over de positie van deze functionaris gedaan. Dat is in verreweg de meeste gevallen volledig onterecht.

Kennis en vaardigheden wel degelijk belangrijk

Een goede schadebehandelaar is zoveel meer dan een doorgeefluik van schademeldingen en uitkeringsspecificaties of afwijzingen. Die zet de tanden in een zaak en probeert voor de verzekerde datgene te bereiken waar deze op grond van de polisvoorwaarden recht op heeft. Om dat te kunnen doen moet de schadebehandelaar een behoorlijke bagage hebben:

- Juridische kennis, niet alleen van aansprakelijkheids- en verkeersrecht (zowel relevante wetsartikelen als jurisprudentie), maar ook van de mogelijkheden die binnen de branche dan wel binnen het Nederlandse rechtsbestel aanwezig zijn om op te komen voor gerechtvaardigde belangen van klanten;
- (Brede) verzekeringskennis, moet van veel markten thuis zijn en polisvoorwaarden van uiteenlopende verzekeringsproducten kunnen lezen en doorgronden, waarbij ook de rechten van verzekerden (bijvoorbeeld op het gebied van contra-expertise) worden beschreven;
- Op de hoogte zijn van ontwikkelingen op het gebied van (natura) schadeherstel op een groot aantal terreinen, en ook van mogelijkheden om schade te beperken;
- Vermogen om objectief tegen een schadesituatie aan te kijken, zonder daarbij de belangen – en ook de emotie – van de klant uit het oog te verliezen;
- Overtuigings- en argumentatiekracht;
- Communicatieve vaardigheden, vooral in situaties waarin aan de verzekerde of schadelijdende partij een vervelende boodschap moet worden meegedeeld;
- En nog vele andere – meer persoonlijke – vaardigheden zoals: flexibiliteit, analytisch vermogen, zorgvuldigheid, discipline en empathie.

Waarde schadebehandelaar moeilijk in geld uit te drukken

De waarde van een goede schadebehandelaar is lastig aan te tonen, zeker in euro's. In louter financiële zin wordt een schadebehandelaar vaak nog gezien als een kostenpost, die in de meeste gevallen uit de door de verzekeraar geboekte provisie moet worden betaald. De waarde moet dan ook vooral worden gezocht in 'zachtere' aspecten als klanttevredenheid, klantbehoud en het opbouwen en in stand houden van een goede reputatie van het kantoor.

Meten klanttevredenheid is belangrijk

Uit onderzoek van Bureau DFO blijkt echter dat – met name bij kleinere kantoren – de mate van klanttevredenheid na een schade-afhandeling niet of nauwelijks wordt gemeten. Een goede en consequente meting van klanttevredenheid na iedere schadebehandeling kan het kantoor zeer relevante informatie opleveren. Omdat het bij schades gaat om situaties die direct gevolgen hebben voor de portemonnee van de klant, zal die juist in deze situaties bereid zijn om serieuze en leerzame feedback te geven.

Onverplicht schadeverhaal

Veel kantoren blijken nog te worstelen met het onverplicht verhalen van schade die klanten hebben geleden door toedoen van een daarvoor aansprakelijk te stellen tegenpartij. Dit speelt met name in situaties van klanten met alleen een WA-autoverzekering, die een door hen geleden cascoschade willen verhalen op een aansprakelijke partij. Veel kantoren rekenen dit tot hun normale werkzaamheden en zullen dit dan ook uit serviceoverwegingen voor klanten blijven doen. Andere kantoren doen dit eenmalig, waarbij ze de klant adviseren om een verkeersrechtsbijstandverzekering af te sluiten.

Ook zijn er kantoren die voor deze verhaalwerkzaamheden kosten in rekening brengen bij de klant. Deze kosten worden vervolgens door de klant als buitenrechtelijke kosten geclaimd bij de aansprakelijke tegenpartij. Veel klanten krijgen echter van de verzekeraar van de aansprakelijke tegenpartij nul op het rekest ten aanzien van de vergoeding van die buitengerechtelijke kosten.

Ongelijk speelveld

Voor het kunnen claimen van buitengerechtelijke kosten moet op grond van jurisprudentie worden voldaan aan de dubbele redelijkheidstoets: in de gegeven situatie moet het redelijk zijn dat de schadelijdende partij kosten maakt om zijn recht te halen, waarbij de in rekening gebrachte kosten vervolgens zelf ook weer redelijk moeten zijn. De praktijk laat echter regelmatig zien dat, ook in situaties waarin wordt voldaan aan deze criteria, verzekeraars zelden bereid zijn om deze kosten (volledig) te vergoeden. Terwijl in situaties, waarin de verhaalsactie via een rechtsbijstanduitvoerder verloopt, er zonder morren forfaitaire bedragen worden overgemaakt. Al jaren wordt door intermediairorganisaties gepleit voor een branchebrede regeling op dit punt, maar tot dusver zonder succes. Dat leidt er tot op de dag van vandaag toe dat kantoren, die op dit punt absoluut een toegevoegde waarde bieden aan hun relaties, blijven zitten met een kostenpost die niet wordt vergoed.

Netwerk schadebehandelaars

Eerder zagen we dat het wettelijke vakbekwaamheidsbouwwerk vooral is afgestemd op het geven van advies over financiële producten. Daarom is het voor de schadebehandelaar lastig om de voor deze functie vereiste specifieke kennis en vaardigheden op een gestructureerde manier te onderhouden. Om in die lacune te voorzien heeft Bureau DFO samen met schadedocent Anita Hol-Bubeck het initiatief genomen om te komen tot een netwerk van schadebehandelaars. Van dit netwerk, de Expertisegroep Schadebehandeling, maken inmiddels ruim 30 schadebehandelaars deel uit. Zij maken gebruik van de volgende faciliteiten:

- Wekelijks nieuwsalert met relevant nieuws voor schadebehandelaars;
- Themagerichte workshops (bijvoorbeeld over samenloop, regres, aansprakelijkheidsrecht en verkeersrecht);
- Het onderling bespreken van eigen praktijkcasussen (expert meetings);
- Reguliere 'bijblijf-opleidingen';
- Zeer intensief onderling app-verkeer en collegiale consultatie;
- Een website met modeldocumenten, bedrijfsinformatie, onderzoeksrapporten, relevante jurisprudentie en nog veel meer.

> Een goede schadebehandelaar zet zijn tanden in een zaak

Geïnteresseerde schadebehandelaars kunnen via de website van de Expertisegroep Schadebehandeling een vrijblijvend proeflidmaatschap aanvragen, inclusief het bijwonen van een workshop of een expert meeting.

Zonder schade heeft iedereen de beste polis

In zekere zin zou je kunnen stellen dat de schadebehandelaar de taak heeft om de kwaliteit van het gegeven advies te bewijzen. Want in de ogen van de verzekerde wordt de kwaliteit van het geadviseerde verzekeringsproduct bepaald door de uitkomst van een schadeclaim op dat product. En juist bij het goed afhandelen van een schade komt het aan op de kennis en vaardigheden van de schadebehandelaar. Een goede schadebehandelaar die voor de klant de kolen uit het vuur haalt, is goud waard. Niet alleen voor de klant, maar voor het hele kantoor. <

Danny Ruiter

Naam: Danny Ruiter (21) | **Functie:** Risico-adviseur | **Studie:** Rechten | **Aan:** University of Curaçao | **Werkt bij:** Concilium International | **Sinds:** januari 2020

Waarom ben je je eigen bureau gestart als risico- en verzekeringsadviseur?
Doordat ik bij Raetsheren van Orden te Alkmaar en ENNIA op Curaçao kennis en ervaring had opgedaan, groeide mijn interesse om mij verder professioneel te ontwikkelen in de verzekeringsbranche. Met de opgedane kennis wil ik op Curaçao een bijdrage leveren door een positieve transitie door te voeren in de branche, waarbij risico's niet aan toonbankproducten worden gekoppeld, maar de focus op maatwerk gaat liggen. Kortom, de klant in zijn daadwerkelijke behoefte voorzien.

Beschrijf jezelf in vijf trefwoorden
Ambitieus – Zelfverzekerd – Teamspeler – Overtuigend – Humoristisch

Welke eigenschap van jou komt het best tot zijn recht als risico- en verzekeringsadviseur?
Eigenlijk is dat een combinatie van de vijf eigenschappen die hierboven zijn opgenoemd. Enerzijds ben ik gemotiveerd om zakelijke oplossingen te bedenken en positieve resultaten te behalen en anderzijds ben ik zorgvuldig om het menselijke, sociale aspect niet uit het oog te verliezen.

Wie is je grote leermeester?
Mijn belangrijkste leermeester is mijn vader. Zijn kennis, gecombineerd met zijn ervaring als verzekeringsspecialist, komt bij lastige vraagstukken goed van pas. Ook Bij Raetsheren heb ik een aantal leermeesters gehad die een enorme bijdrage hebben geleverd aan mijn ontwikkeling binnen de assurantiebranche: Jan Nowee, Peter de Koning en Cees Ketel, om maar een beperkt aantal te benoemen.

Worden jongeren in de verzekeringsbranche voor vol aangezien?
Ik vind van wel. In de verzekeringsbranche word je niet beoordeeld op basis van leeftijd, maar op basis van kennis, ervaring en inzicht. En hoe je een combinatie daarvan in de praktijk toepast.

Wat is je favoriete app?
Facebook.

Welke werksituatie is je tot dusver het meest bijgebleven?
Orkaan Irma. Ik was er zelf niet bij, maar de rapportages die ik gelezen heb spreken duidelijke taal.

Waarom ben jij naar het buitenland vertrokken?
Inmiddels ben ik weer 'thuis'. Destijds ben ik naar Nederland verhuisd om mijn kennis te verbreden en andere horizonten te verkennen.

Hoe is het om in het buitenland te werken?
In Nederland zijn de zaken beter op orde en zijn bedrijven minder bureaucratisch ingericht als het gaat om processen. Hierdoor ben je productiever en kan je je functie helemaal naar behoren vervullen.

Wat is de laatste film die je hebt gezien?
Just Mercy.

Welke tekst zou je op een t-shirt willen zetten?
Ach... hou toch op!

Wat is je favoriete vakantiebestemming?
Washington D.C.

Waaraan moet een goede collega voldoen?
In de assurantiebranche moet je kunnen denken in oplossingen. Verzekeren is vertrouwen en dus vertrouwt de klant jou om zijn risico's goed te beheren en waar nodig verzekeringsoplossingen te bedenken. Een proactieve en dienstverlenende houding gecombineerd met een analytisch en kritisch denkvermogen en inzicht in uiteenlopende situaties zijn van enorm belang in dit vak.

Wat zou je in de praktijk van alledag graag veranderd zien?
Dat verzekeraars de geest van verzekeren beter gaan begrijpen en hun dienstverlening op de behoeftes van de relaties aanpassen.

Wat is het grootste vooroordeel over je werk?
Dat verzekeraars 'oplichters in pak' zijn.

Als je geen risico- en verzekeringsadviseur was geworden, welk vak had je dan gekozen?
Politieagent. Net als mijn vader.

Wat kunnen jongeren leren van senioren? En andersom?
Senioren hebben heel veel kennis en ervaring. Zij hebben immers meer meegemaakt. Echter kunnen jongeren deze kennis en ervaring naar de actualiteit vertalen en daarop nieuwe inzichten en ideeën creëren. Dus dat is weer een aanwinst voor de senioren.

Wat is aantrekkelijk in je werk?
Ik vind het aantrekkelijk om samen met klanten risico's te inventariseren, te analyseren en vervolgens oplossingen te bedenken die op de behoeftes van mijn gesprekspartners aansluiten.

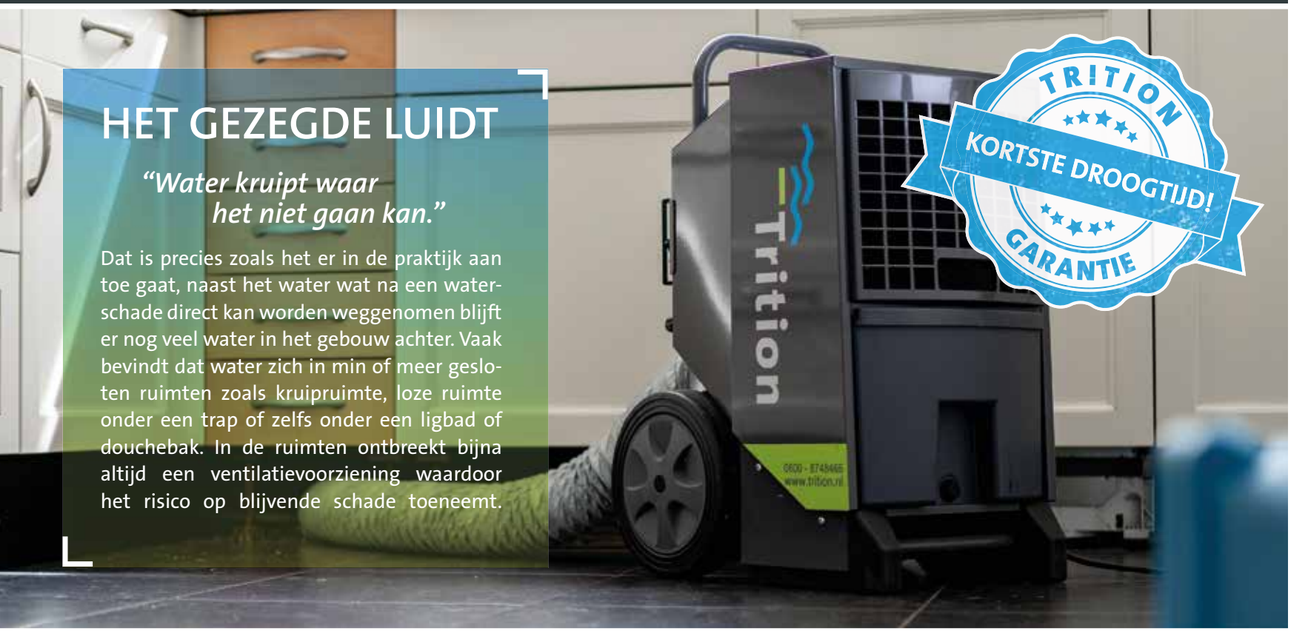
Wat is het laatste (pop/muziek) concert dat je hebt bijgewoond?
Festival di Tumba (Carnaval Curaçao)

Van wie hingen er vroeger posters in je kamer?
Barack Obama

Is er een tekort aan jonge mensen in de verzekeringsbranche?
Nee, ik vind van niet. Tegenwoordig zie je dat de verzekeringsbranche steeds flexibeler wordt door de verjonging. Young professionals zoals ik nemen namelijk zowel nieuwe ideeën als nieuwe inzichten mee.

Waar heb je je in het begin het meest over verbaasd?
De trage technologische ontwikkelingen in de verzekeringsbranche op Curaçao. Ik moet daarbij vooropstellen dat Curaçao helaas achterloopt op verschillende gebieden als het gaat om technologie.

TRITION DROOGTECHNIEK
OOK WANNEER HET ECHT LASTIG WORDT



HET GEZEGDE LUIDT

"Water kruipt waar het niet gaan kan."

Dat is precies zoals het er in de praktijk aan toe gaat, naast het water wat na een waterschade direct kan worden weggenomen blijft er nog veel water in het gebouw achter. Vaak bevindt dat water zich in min of meer gesloten ruimten zoals kruipruimte, loze ruimte onder een trap of zelfs onder een ligbad of douchebak. In de ruimten ontbreekt bijna altijd een ventilatievoorziening waardoor het risico op blijvende schade toeneemt.

SCHADELAST REDUCTIE

De drogers van Trition zijn erop voorzien om juist in deze situaties een op maat gemaakte droging uit te voeren waardoor de schade wordt beperkt. De drogers zijn voorzien van uitblaasopeningen waarop slangen kunnen worden aangesloten en ze beschikken over een krachtige ventilator waardoor een stevige luchtstroom wordt gecreëerd. Hiermee droogt Trition moeiteloos de moeilijkste plekjes en zorgt daarmee voor een lagere schadelast.

EEN PASSENDE OPLOSSING

Uiteraard staan wij als specialistisch bedrijf op het gebied van vocht- en waterproblematiek niet alleen. Samen met u willen wij bepalen we hoe we uw specifieke behoefte kunnen voorzien van een passende oplossing. Immers, voor al uw droogvraagstukken kunt u 24/7 bij Trition terecht.

Trition
24/7 Servicenummer: 0800 - 874 84 66
www.Trition.nl

EXPERTISE EN SNELHEID

Samengevat zijn er vijf redenen om voor de Tritiondrogers te kiezen:

- Wij garanderen de kortste droogtijd bij reguliere waterschades.
- Wij zijn dag en nacht bereikbaar. Dat betekent 7 dagen per week stand-by staan.
- Wij zijn binnen 2 uur ter plaatse.
- Wij zorgen voor minimale overlast en maximale schadereductie.
- Onze experts bezitten specialistische kennis en ervaring.

Wat weet nog niemand van je?
Dat ik een hekel heb aan ongelijk hebben. Ik probeer altijd alles foutloos te doen, maar dat lukt natuurlijk niet altijd.

Wat is je favoriete restaurant?
Sun Shine. Kuminda Chiki!

Wat moet de regering meteen aanpakken?
Wet- en regelgeving.

Wat is de meest opvallende vakgebeurtenis van de laatste tijd?
De verschillende overnames in de branche.

Wat is je ambitie? Wat wil je bereiken in het vak?
Ik wil mij ontwikkelen tot een goeroe in de branche, om de verzekeringsbranche aantrekkelijk te houden voor met name de klanten als potentiële carrièretijgers.

Hoe voorkom je dat je 'ook zo'n man in een saai grijs pak' wordt?
Door elke dag iets bijzonders en afwijkends te doen. Ik probeer elke dag concullega's uit hun comfortzone te halen. Hierdoor is mijn dag nooit saai. Wie vindt het nou niet leuk om anderen te stimuleren het beste uit zichzelf te halen?

Wat is je levensmotto?
"The future rewards those who press on. I don't have time to feel sorry for myself. I don't have time to complain. I'm going to press on." - Barack Obama

Wat is je favoriete sport?
Voetbal.

En wat merk jij van het Coronavirus?
De effecten van het Coronavirus raken ons allemaal. In verband met de wereldwijde uitbraak heeft de regering van Curaçao een aantal onvermijdelijke voorzorgsmaatregelen doorgevoerd waardoor de welvaart van het eiland

getroffen wordt. Curaçao heeft zijn luchtruim voor alle commerciële vluchten voor onbepaalde tijd gesloten. Daarnaast is ook het maritieme verkeer, met uitzondering van het vervoer van olieproducten en vracht, aan banden gelegd. Op lokaal niveau heeft de overheid maatregelen genomen die de economie van het eiland hard raken. Ik merk dat de verzekeringsmarkt dit ook voelt. Enerzijds omdat de bedrijfsprocessen veranderd worden (thuiswerken etc.) en anderzijds is de realiteit zo dat helaas verzekeringen op het eiland al te vaak als een luxe beschouwd worden, tot dat deze risico's zich voordoen. Door de economische crisis gaat het nu, naar vermoeden, zo worden dat nog minder mensen en bedrijven open gaan staan voor advies over hun risico's en over hoe ze daarmee om kunnen gaan. Hun financiële positie brengt met zich mee dat de risico's ook verkleinen (volgens hen) en dat het advies daarover als niet noodzakelijk wordt beschouwd. Anderzijds heeft de Coronacrisis ook positieve kanten. De crisis brengt nieuwe inzichten met zich mee en zet adviseurs en verzekeringsexpert aan het denken over hoe ze hiermee in de toekomst om kunnen gaan om de behoeftes op de markt te kunnen blijven vervullen. <

De Groei van Zakelijke Mediations

10 jaar geleden bestond mediation uiteraard al, maar werd het in Nederland voornamelijk ingezet bij arbeidsrechtelijke conflicten of conflicten in de personen- en familierechtsfeer. Mediation in zakelijke geschillen was nog minder gebruikelijk. In de afgelopen 10 jaar is de vraag naar zakelijke mediation substantieel gegroeid.

Eva Knipschild, voormalig advocaat bij Kennedy Van der Laan, is vanaf 1 september 2020 partner bij mediationkantoor ReulingSchutte.

Het mediationkantoor ReulingSchutte in Amsterdam zag zijn kantoor dan ook groeien en besloot daarom recent te verhuizen naar een groter pand en het aantal mediators verder uit te breiden. Eva Knipschild, voormalig advocaat bij Kennedy Van der Laan, sloot zich per 1 september 2020 als partner aan bij ReulingSchutte. Zij licht graag haar overstap toe en verduidelijkt hoe de markt van zakelijke mediation groeit en zich steeds verder ontwikkelt.

Wat is zakelijke mediation?

"Zakelijke mediation is het gezamenlijk door partijen zelf oplossen van hun conflict via bemiddeling door een onafhankelijke mediator op basis van wederzijdse belangen. Zakelijke mediation wordt steeds vaker ingezet als er conflicten zijn tussen bijvoorbeeld aandeelhouders in bouw- en vastgoedzaken, franchiseruzies en kwesties in de verzekeringsbranche. Denk hierbij bijvoorbeeld aan de dekking of de begroting van de schade. Ook steeds gebruikelijker is pre-mediation – mediation om conflicten te voorkomen – waarbij een onafhankelijke derde wordt ingezet om het besluitvormings- of onderhandelingsproces te begeleiden."

Op de vraag of ook bedrijven gebruikmaken van mediation antwoordt Eva: "Zakelijke mediation wordt door het bedrijfsleven veel vaker ingezet dan gedacht. Een van de belangrijkste spelregels is echter dat alles wat tussen partijen in mediation wordt gedeeld, strikt vertrouwelijk is. Dat betekent dat de partijen niet over de mediation mogen spreken en er alleen over mogen communiceren als dat is afgesproken. Juist dat vertrouwelijke proces maakt het mogelijk de kaarten van de borst te halen, open te zijn over wat écht belangrijk is en zo gezamenlijk tot een duurzame oplossing te komen. Het misverstand bestaat dat mediation vooral bedoeld is 'zodat het weer goed komt'. De oplossing kan – en is ook vaak – juist dat de partijen uit elkaar gaan, maar wel met goede afspraken en zonder procederen. Zakelijke mediation is eigenlijk een vorm van begeleid onderhandelen. Naast zakelijke mediation is ReulingSchutte gespecialiseerd in andere vormen van alternative dispute resolution (ADR) zoals arbitrage, bindend advies en procesbegeleiding. Daarnaast richt ReulingSchutte zich op het doen van vertrouwelijk onderzoek."

In november 2018 hebben de Vereniging Zakelijke Mediation (ZAM) en de Stichting ADR Centrum voor het Bedrijfsleven (ACB) een onderzoek gedaan onder advocaten, bedrijven en rechters in Nederland naar de kansen en belemmeringen voor zakelijke mediation. Daaruit volgt dat er positief over zakelijke ervaring wordt geoordeeld. Eva: "Er bestaat onder advocaten en bedrijven behoefte aan een professionele, 'sturende' mediator, met bij voorkeur ervaring in het werken met het bedrijfsleven. Deze mediators moeten in ieder geval ervaring hebben met en gespecialiseerd zijn in zakelijke mediations en behoren een juridische achtergrond te hebben. De toegevoegde waarde ziet men vooral in het in goede banen leiden van het gesprek tussen partijen en het adresseren van de emoties van partijen. De grootste pluspunten van mediation zijn de snelheid en de mogelijkheid tot behoud of verbetering van de relatie. De kans van slagen van mediation is groot. Zowel advocaten als bedrijven rapporteren een slagingspercentage in de orde van grootte van 75%."

Er zijn steeds meer initiatieven om de toepassing van zakelijke mediation in het bedrijfsleven te bevorderen. Belangrijk daarin is de stichting Mediators Federatie Nederland (MfN), een federatie van mediatorsverenigingen en beroepsgroepen, waaronder gedragswetenschappers, notariaat, advocatuur en overheid, die samenwerken met het doel elkaar te versterken en aan te vullen. Een mooi en recent voorbeeld is de vanaf 12 juli 2020 geldende EU-verordening 'Platform-to-Business' (P2B) voor de verhouding tussen platforms waarop ondernemers gevestigd in de EU hun producten of diensten aanbieden. De Verordening verplicht platforms onder meer om in hun algemene voorwaarden onafhankelijke externe bemiddelaars aan te wijzen voor conflictsituaties. Daarnaast besteden de mediators bij ReulingSchutte zelf veel aandacht aan het promoten van mediation, bijvoorbeeld door middel van publicaties, seminars en onderzoeken. Recent verscheen onder meer de vierde druk van het boek Arbeidsrecht en Mediation (Sdu 2019) van Eva Knipschild.

Constructief werken aan een oplossing

Eva Knipschild: "Steeds meer bedrijven verkiezen het constructief samen werken aan een oplossing die voor alle partijen werkt boven een gang naar de rechter. Als onafhankelijke mediator met een juridische achtergrond en verstand van onderhandelen en conflictdynamiek helpen wij partijen om niet te blijven hangen in het eigen gelijk maar om samen tot afspraken te komen. Het resultaat is een bindende overeenkomst, waarmee lange en onzekere periodes van procederen en hoge proces- en vertegenwoordigingskosten worden voorkomen. Van alle zaken die ReulingSchutte behandelt, wordt 90% succesvol afgerond. Ook advocaten en rechters zien mediation inmiddels als serieus alternatief: een vorm van begeleid onderhandelen vanuit breed perspectief naar wat wél kan en helpt, in plaats van 'wat juist is'. Ook zakelijke conflicten brengen veel stress en emoties met zich mee. Duidelijkheid, zekerheid, beperking van kosten en het voorkomen van stress maken dat men zich weer kan richten op de kernactiviteiten van de onderneming. Steeds meer juristen zien de toegevoegde waarde van mediation en doen actief mee aan de onderhandelingstafel."

Groei van zakelijke mediation

Sinds de oprichting in 2011 is het aantal zaken dat ReulingSchutte behandelt vertienvoudigd. De groeiende economische onzekerheid zorgt voor extra druk op relaties en financiën. "Het aantal geschillen in de privé- en zakelijke sfeer steeg de afgelopen maanden dan ook aanzienlijk, hetgeen wederom tot een substantiële toename in het aantal mediations heeft geleid. Daarnaast zien we ook dat de geschillen complexer van aard zijn, met meerdere betrokken partijen en een groter financieel belang", aldus Eva. Zakelijke dienstverleners en ook steeds vaker bedrijven in de zorg-, bouw-, culturele-, en (semi) publieke sectoren, weten de weg naar ReulingSchutte te vinden. Het aantal mediators en ondersteunend personeel verdrievoudigde de afgelopen jaren. Om te kunnen voorzien in de toenemende vraag naar oplossingsgerichte bemiddeling bij zakelijke conflicten breidt ReulingSchutte dan ook verder uit.

Open zijn over wat écht belangrijk is

"De afgelopen 10 jaar heb ik bij Kennedy Van der Laan veel mediations gedaan in samenwerkingsconflicten. Dit betrof aandeelhoudersconflicten, arbeidsrechtelijke geschillen en conflicten tussen ondernemingsraden en bestuur. Ik begon mijn focus te verleggen naar mediation, haalde daaruit veel meer voldoening dan uit een gewonnen zaak als advocaat. Toen ReulingSchutte mij benaderde om als partner toe te treden samen met mijn oud-collega Casper Schouten, was de keuze dan ook snel gemaakt."

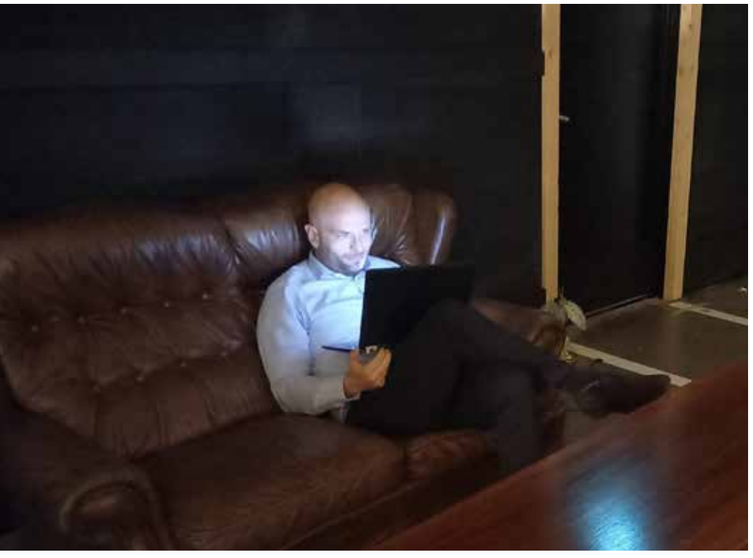
Verhuizing naar Amsterdamse A-locatie

Samen met de komst van Eva Knipschild en Casper Schouten viel ook de verhuizing naar De Lairessehof, een A-locatie in Amsterdam. De praktijk heeft hiermee de beschikking over bijna 900 m2 aan hoogwaardige kantoorruimte, waaronder 12 mediationkamers. Die ruimte is nodig, met het oog op een flinke groei van het aantal medewerkers en mediations. "Het is, juist ook in deze tijd, prettig om de ruimte te hebben om bij ReulingSchutte mediations te houden. Dat is voor de partijen een neutrale plek. Daarnaast vinden ook veel mediations plaats op locatie ergens in het land. Want wij zijn in heel Nederland te vinden." <

Het eerste virtuele NARIM Congres ooit: een unieke ervaring

Op vrijdagmiddag 18 september jongstleden vond het jaarlijkse NARIM Congres plaats met dit jaar wel een heel bijzondere editie; het eerste virtuele congres in de historie van NARIM. Het thema, 'de Deepdive into the 5th Revolution', was nog nooit zo relevant als in deze tijd. Het onderwerp sloeg aan met interessante bijdragen van Willem Peter de Ridder, Rob de Wijk, Olivier Rikken, Nancy Rademaker en Marcia Goddard over de veranderingen die op ons allen afkomen. Congrescommissie-voorzitter van NARIM Darko Domic vertelt over de ins en outs van het evenement.

Door Chantal Buursema en Cindy van der Helm



In de plenaire ruimte waar eigenlijk het fysieke congres had moeten plaatsvinden, maar waar tijdens het online congres de studio was opgebouwd, volgde de voorzitter van de congrescommissie Darko Domic 'relaxed' de subsessies.

Darko Domic is al een aantal jaar actief als NARIM-bestuurslid en bekleedt de positie van voorzitter van de Congrescommissie. "Het was een enorme uitdaging om het congres digitaal te organiseren, maar achteraf gezien was het een groot succes." Normaliter vindt het congres medio mei plaats. In februari waren daarom alle nodige voorbereidingen voor het evenement al genomen. De sprekers stonden vast, de locatie was geregeld en lunch en diner waren tot in de puntjes voorbereid. En toen kwam de coronacrisis.

Omschakeling naar online

"In eerste instantie wilden we het evenement verplaatsen naar september, zodat het alsnog fysiek zou kunnen plaatsvinden. Natuurlijk waren er veel twijfels of dit te realiseren was. We hebben daarom in maart direct twee scenario's uitgewerkt: voor zowel een fysiek als een online evenement. Uiteindelijk hebben we in juli de knoop doorgehakt en hebben we de keuze gemaakt voor een online congres." Al snel was duidelijk dat de commissie niet met een simpele Zoom- of Teams meeting zou komen. Nee, het evenement moest een echte uitzending worden. Terwijl alle deelnemers op hun gemakje vanuit huis het evenement konden bijwonen, werd er vanuit B. Amsterdam een strak geregisseerd programma opgezet met een regisseur, camera's, belichting en ga zo maar door. En dit alles bleek een enorme hit te zijn. Kijkend naar de enorme hoeveelheid positieve reacties is het congres met om en nabij de 300 deelnemers een groot succes geweest. En ook het sponsordiner kon op de avond vóór het congres 'gewoon' doorgang vinden; B. Amsterdam kon met gemak de 55 deelnemers aan het coronaproof sponsordiner ontvangen. Zelfs in deze afgeslankte vorm – met slechts twee vertegenwoordigers per sponsor – mogen we spreken van een geslaagde avond."

Het congres

Het congres begon op vrijdagmiddag met een videochat carrousel. Deelnemers werden ad random aan een andere deelnemer gekoppeld voor een videochat van twee minuten. Zo sprak je het ene moment met een bekende, het volgende moment maakte je kennis met een onbekende. Super leuk. Dit leverde ook nog eens veel nieuwe LinkedIn contacten op. Althans, zo verging het de redactie van SCHADE magazine.

NARIM-bestuur en organisatie waren in coronaproof opstelling aanwezig in de 'studio' tijdens de live-uitzending vanuit B. Amsterdam.

Daarna begon het echte congres. Dat werd geopend door dagvoorzitter Rens de Jong en NARIM-voorzitter Adri van der Waart, gevolgd door de presentatie van key-note spreker Willem Peter de Ridder, futuroloog. De Ridder richtte zich op de huidige wereldwijde ontwikkelingen rond technologie, economie en maatschappij en welke oplossingen er zijn om grip op de toekomst te krijgen. Samen met key-note spreker Marcia Goddard die het congres afsloot, schetste hij het kader van het congresthema 'deepdive into the 5th revolution'.

Tijdens het congres konden deelnemers kiezen uit drie te volgen subsessies: 'De nieuwe wereldorde', 'het nieuwe leiderschap', of 'het nieuwe geld', geleid door respectievelijk hoogleraar Internationale Betrekkingen Rob de Wijk, trendwatcher en futurist Nancy Rademaker en blockchain en smart contract expert Olivier Rikken. Met dit brede aanbod was er voor iedere deelnemer wat wils. Om een gerichte keuze te kunnen maken vond er eerst een rondetafelgesprek plaats met de drie sprekers.

Chat carrousel

De zogenoemde 'chat carrousel' was een bijzonder leuke toevoeging aan het congres. Dankzij deze carrousel konden de deelnemers zowel voor als na het officiële gedeelte gedurende een paar minuten met hun mededeelnemers in gesprek gaan. Darko: "Met deze carrousel wilden we de deelnemers de mogelijkheid bieden om te socializen, net als op een fysiek congres. Normaal gesproken zoek je bekenden op om mee te praten, maar nu deelde het algoritme de gesprekken voor ons in. Dat sloot natuurlijk enorm goed aan op de besproken onderwerpen op het congres; ontzettend leuk! De carrousel was een uitprobeersel dat succesvol heeft uitgepakt; ondanks het mooie weer bleven zelfs mensen die op vakantie waren na het officiële gedeelte hangen om nog wat met anderen te kletsen."

Uitreiking NARIM Award

Behalve de sprekers en de chat carrousel, vond ook de jaarlijkse uitreiking van de NARIM Award plaats. Deze award wordt toegekend aan mensen die iets belangrijks voor de markt hebben gedaan. Dit jaar ging de prijs postuum naar oud-bestuurslid Tjerk van Dijk. De prijs werd door bestuurslid Titus Tiel Groenestege overhandigd aan Tjerks vrouw Nathalie. "De uitreiking was voor ons allemaal een emotioneel moment", aldus Darko. "De markt bepaalt wie de award wint en Tjerk kwam regelmatig ter sprake als kandidaat. Hij was een zeer belangrijk onderdeel van de verzekeringswereld; een enorm goede risk- en insurancemanager met een fijne persoonlijkheid en bijzondere ideeën. De uitreiking had eigenlijk in een bomvolle zaal moeten plaatsvinden. Nathalie had ter plekke de Award in ontvangst moeten nemen. Omdat dit helaas niet kon, hebben we Nathalie van tevoren de Award overhandigd wat op film is vastgelegd. Zij vond

Het virtuele congres werd geopend door dagvoorzitter Rens de Jong en NARIM-voorzitter Adri van der Waart.

het een ontzettend mooi compliment voor Tjerk en was er trots op. En dat zou Tjerk ook zijn geweest. Ik ben blij dat zij op deze manier toch nog een woord van dank kon uitspreken. Het was gewoon een mooi moment om Tjerk te eren."

Socializen, net als op een fysiek congres

Intuïtie en instinct onderscheiden ons van robots

De dag werd afgesloten met key-note spreker neurowetenschapper Marcia Goddard. Goddard dook in de wereld van robots en AI. Met welke vaardigheden blijf je robots (voorlopig) de baas? Zij liet zien hoe je met algoritmen om moet gaan. Wat zijn verstandige beslissingen en hoe zorg je ervoor dat je de juiste data meeneemt? Want een computer kan heel goed uitrekenen hoe groot een risico is, maar het kan geen data interpreteren. Want daar heb je intuïtie en instinct voor nodig. Dat is waar wij mensen over beschikken en wat ons anders maakt dan robots. En dat is ook direct waar innovatie en vooruitgang uit voortkomen. Intuïtie en instinct hebben we volgens Goddard nodig en je moet leren om daarnaar te luisteren. Geef mensen de ruimte om te experimenteren, want "Technology is a usefull servant, but a dangerous master". Laat technologie dan ook voor jou werken, in plaats van andersom.

Uitgekomen verwachting

Kijkend naar de inhoudelijke kant van het congres, zijn alle verwachtingen van de commissie uitgekomen. "We wilden graag voortborduren op het thema van vorig jaar maar hadden nooit verwacht dat het zó actueel zou worden! Er veranderen zoveel dingen, maar welke kant gaat het op? Hier wilden we graag een aantal vakspecialisten op los laten." Doordat het congres digitaal was in plaats van fysiek, moesten de lezingen en subsessies flink ingekort worden qua tijd ten opzichte van vorig jaar. "We hadden enkel specialisten. Het is ontzettend jammer dat zij nu maar 25 minuten hadden voor hun verhaal in plaats van een uur. Mensen hebben nou eenmaal minder lang aandacht voor een scherm; daar moesten we rekening mee houden. Bovendien was het vrijdagmiddag en enorm lekker weer. Het evenement moest dynamisch en afwisselend zijn om de deelnemers geboeid te houden. Gelukkig is dat goed gelukt."

Uniek evenement

Het congres is een belangrijk evenement voor NARIM. Alhoewel corona roet in het eten gooide, werd er toch besloten dat het evenement hoe dan ook door moest gaan. Met gratis entree en toegankelijkheid voor iedereen werd alles op alles gezet. "Dit was een gouden kans voor alle geïnteresseerden, die normaal gesproken geen ticket kunnen bemachtigen, om toch te komen kijken."

Wat het NARIM Congres uniek maakt, is dat het voor alle takken in de verzekeringswereld toegankelijk is. Waar normaal gesproken bij evenementen geen concurrenten zullen worden uitgenodigd, kan je bij het NARIM Congres iedereen tegen het lijf lopen. Makelaars, verzekeraars, risk & insurance managers, advocaten, experts, taxateurs en ga zo maar door.

Doordat het evenement dit jaar geen inkomsten uit verkochte kaarten kon genereren, ontstond er een ingewikkeld kostenplaatje. "Dankzij de vele sponsoren heeft het evenement uiteindelijk toch plaats kunnen vinden. We zijn dan ook zeer dankbaar dat zij ons zijn blijven steunen en hebben dit congres aan hen te danken."

En in de toekomst? "Onze voorkeur ligt natúúrlijk bij het organiseren van een fysiek evenement. Volgend jaar bestaat NARIM 25 jaar en het zou fantastisch zijn om dat samen, in het echt, te kunnen vieren. De mensen willen elkaar enorm graag in real life ontmoeten, maar het valt nog te bezien of dit mogelijk is. Aan de andere kant heeft het digitale congres ons geleerd dat deze formule werkt. NARIM is in staat om mensen te inspireren. Ook online."

Of het evenement volgend jaar nou fysiek of digitaal gaat plaatsvinden, er is alle reden om te geloven dat het minstens weer zo'n succes zal worden als deze memorabele editie. <

ICT-innovatie:

hoofdpijndossier in de directiekamer?

Door Eric van der Wolk

Eric van der Wolk, partner bij BCE Consulting in Bilthoven: "Laat businessmanagers zich met ICT gaan bemoeien, er kennis over opdoen en zich er een mening over vormen. Een beter recept om tot succesvolle innovatie te komen is er niet!"

Bij het adviesbureau waar ik werk, BCE, hebben we veel middelgrote organisaties als klant. Dat is een bewuste keuze; met kleine teams kan je een groot verschil maken in een niet al te grote organisatie. En de opdrachtgever is directie of RvB. Voor ons is dat fijn: succesvolle verandering begint immers bij commitment van de top. Maar juist hier wringt vaak de schoen, want in de meeste directiekamers moet de 'digitale vaardigheid' nog wel wat worden ontwikkeld. En dat zie je terug in de beperkte mate waarin wordt geprofiteerd van de mogelijkheden die de nieuwe technologieën bieden. Of zoals we dat tegenwoordig noemen: om digitaal te transformeren. Met als gevolg gemiste kansen om de organisatie te laten groeien. Of het rendement te verhogen en aan te sluiten bij de behoeften van de klant anno 2020.

Waarom is ICT in veel directiekamers zo'n hoofdpijndossier en komt innovatie zo moeizaam tot stand? Ik hoor veel: 'we gaan eerst onze processen optimaliseren' of 'aan zo'n complex project zijn wij nog niet toe'. En ook: 'die business case krijgen we toch niet rond'. Er is altijd wel een reden om nog niet te starten met innovatie van de ICT-omgeving.

Echte ICT-innovatie is dichterbij dan ooit

En dat is een gemiste kans, omdat echte ICT-innovatie dichterbij is dan ooit. Robotsoftware zorgt tegenwoordig voor 50% besparing op administratieve werkzaamheden. Dit is bewezen technologie, ook in de schadebranche. Kunstmatige intelligentie helpt behandelaren in de beoordeling van schadedossiers. En zo kan ik nog even doorgaan: geen toekomstbeelden maar toepassingen die vandaag al werkelijkheid zijn. Met terugverdientijden die we in ICT-land niet eerder hebben gezien.

Volg de drie vuistregels

Digitale transformatie is voor ieder bedrijf anders en er is natuurlijk geen aanpak die overal werkt. Maar er zijn wat mij betreft drie vuistregels.

Ten eerste: ontwikkel in de directiekamer je eigen vergezicht, het bindmiddel dat aangeeft hoe de digitale transformatie onze business gaat veranderen. Kijk naar succesvolle andere organisaties en leer… Leer over technologieën die onze wereld aan het veranderen zijn zoals Low-Code, Robotsoftware en machine learning. Over de visie van toonaangevende technologieleveranciers. Het is echt niet ingewikkeld om te doorgronden hoe dit soort nieuwe technologieën je business kunnen veranderen. Laat je inspireren door externe partijen. Maar de visie ontwikkel je vooral zelf.

Kijk naar succesvolle andere organisaties en leer…

Ten tweede: leg innovatiebudgetten bij de operationele afdelingen. Dat klinkt logisch voor mensen die bij grote corporates werken. Maar bij de meeste middelgrote organisaties is het innovatiebudget – als het al bestaat – centraal ondergebracht, en al dan niet de directe verantwoordelijkheid van de directeur of manager Financiën. Argumenten die wij veel horen: 'we zijn daar te klein voor' en 'de business heeft geen verstand van ICT'. Onze ervaring: financiële verantwoordelijkheid voor innovatie bij de business leidt niet alleen tot de betere afwegingen maar ook tot veel meer betrokkenheid en draagvlak. En ja, businessmanagers gaan zich met ICT bemoeien. En er kennis over opdoen en zich er een mening over vormen. Een beter recept om tot succesvolle innovatie te komen is er niet!

Proeftuinen inrichten

En als het even kan… experimenteer! Richt een proeftuin in en ga met technologieën aan de slag die je nu nog niet gebruikt. Mislukken bestaat niet: dat is erachter komen dat we toch een andere kant op moeten. Kleinschalig, puur om veel te leren en te ontdekken waar kansen liggen. En reserveer minimaal 5% van de het jaarlijkse ICT-budget hiervoor. <

Buitenlandse letselschadezaken: wie kan wat van wie leren?

Op 26 augustus 2020 verzorgde Antoinette Collignon, advocaat en partner bij Legaltree, online een zomercollege voor Studiecentrum Kerckebosch over de behandeling van letselschadezaken in verschillende Europese landen en Amerikaanse staten. De hamvraag was natuurlijk wat men in de Nederlandse letselschadepraktijk van het buitenland kan leren. En Collignon bracht inderdaad verschillende aspecten te berde die in aanmerking komen voor onderzoek naar de toepasbaarheid ervan in ons land. Maar na haar boeiende uiteenzetting kon daarnaast worden geconcludeerd dat het buitenland, wil men daar tot verbeteringen komen, ook best eens naar Nederland mag kijken.

Volgens Antoinette Collignon, advocaat en partner bij Legaltree, zijn er grote verschillen tussen ons land en het buitenland ten aanzien van de specialisatieopleidingen, de buitengerechtelijke kosten, de whiplashproblematiek, de inzet van medisch adviseurs en de alternatieve geschilbeslechting.

Antoinette Collignon is specialist in – onder meer – grensoverschrijdende letselschadezaken. Zij adviseert verzekeraars, internationale schaderegelingsbureaus, bedrijven en ook slachtoffers. In internationale zaken werkt zij nauw samen met gerenommeerde advocatenkantoren in Europa en de Verenigde Staten. In 1997 stond zij aan de basis van de Europese vereniging voor letselschadeadvocaten PEOPIL, waarvan zij van 2009 tot en met september 2013 voorzitter was. Voorafgaande aan haar uiteenzetting benadrukte zij de wijsheid niet in pacht te hebben. Wie een zaak in het buitenland behandelt, aldus Collignon, doet er altijd goed aan het rechtssysteem aldaar te bestuderen en samen op te trekken met een collega ter plaatse die dat systeem in zijn vingers heeft.

Grote verschillen

Om de buitenlandse letselschadepraktijk in beeld te brengen, zette Antoinette Collignon die af tegen de stand van zaken in Nederland. Het polderen zit de Nederlanders zowat in de genen, ook wat de behandeling van letselschadezaken betreft. Het harmoniemodel, de Gedragscode Behandeling Letselschade, de Medische Paragraaf daarvan, de richtlijnen van De Letselschade Raad, de Bedrijfsregelingen van de verzekeraars en de richtlijnen van experts in juridische en medische zin zijn wat dat betreft alle op een deskundige, rechtvaardige en soepele afhandeling gericht. Grote verschillen tussen ons land en het buitenland zijn er onder meer ten aanzien van de specialisatieopleidingen, de buitengerechtelijke kosten, de whiplashproblematiek, de inzet van medisch adviseurs en de alternatieve geschilbeslechting. Daarnaast onderscheidt het ene land zich van het andere voor wat betreft het rechtssysteem, de verjaringstermijn, de vergoeding

van affectieschade en de manier waarop civiele procedures worden gevoerd en bewijzen moeten worden geleverd. Eigenlijk zouden al die verschillen niet erg groot mogen zijn, zeker niet wat het resultaat betreft. Alle Europese landen baseren zich immers op resolutie 7-75 van de 'Conseil de l'Europe, Réparation de dommages en cas de lésion corporelles et de décès', waarin is geregeld dat iedereen recht heeft op een volledige schadevergoeding. De praktijk blijkt echter weerbarstig te zijn.

De gang naar de rechter

"Neem alleen al de onafhankelijkheid van de rechtspraak en de kwaliteit van rechters", aldus Collignon. "Nederland scoort goed op dat punt, maar Europese landen als Polen, Hongarije, Bulgarije, Kroatië en Slowakije absoluut niet. In Bulgarije vertelde een advocaat mij dat als hij een zaak bij de rechter neerlegde, het erom ging wie als eerste met die rechter ging lunchen. Dit was de situatie een aantal jaren geleden, misschien is die inmiddels verbeterd, maar het geeft aan dat het helemaal niet vanzelfsprekend is dat een rechter boven de partijen staat." Bovendien ligt de gang naar de rechter in het ene land meer voor de hand dan in het andere. "In Nederland gaan we eerst onderhandelen en als het echt niet lukt, hebben we nog de deelgeschilprocedure om maar te proberen tot een vaststellingsovereenkomst te komen", aldus Antoinette Collignon. "In andere landen denkt men daar heel anders over. In de meeste landen is de bereidheid om te procederen veel groter dan in Nederland." Van een andere aard zijn de verschillen in rechtssystemen. Collignon: "Veel Europese landen en ook de Verenigde Staten hebben een aansprakelijkheidsrechtssysteem. In Scandinavië daarentegen is een no fault-systeem de basis van de compensatie. Iedereen krijgt dus compensatie, ongeacht of er schuld is of niet. Je kunt het vergelijken met de directe verzekering, waarover in de Tweede Kamer wordt gediscussieerd en die in Nederland een mogelijkheid zou kunnen zijn. Bij een no fault-systeem zie je soms wel dat uitkeringen worden gemaximeerd, door de wijze waarop het systeem is ingericht. De vraag is of dat niet in strijd is met het algemene principe van volledige schadevergoeding." Nog een belangrijk onderscheid is dat in veel landen, ook in Nederland, de schadevergoeding bij wet is vastgelegd, maar met name in Engeland, Wales, Schotland en de Verenigde Staten niet. Daar wordt gekeken wat de jurisprudentie erover zegt.

Duitsland, België, Frankrijk

In haar zomercollege maakte Antoinette Collignon een 'grand tour' langs diverse Europese landen en Noord-Amerikaanse staten, waarbij ze opvallende kenmerken van de letselschadebehandeling per land besprak. In Duitsland bijvoorbeeld wordt heel anders tegen whiplash aangekeken dan in Nederland. Collignon: "In het algemeen vindt men in Duitsland dat je geen whiplash kunt oplopen als er een minimale botssnelheid is. Daar is men vrij streng op. Is de snelheid 30 kilometer per uur of minder, dan krijg je geen schadevergoeding. Ook wordt de vergoeding bij een

vanderwal & joosten
expertisebureau

DESKUNDIGHEID OVER VIER KANTOREN

Kantoor Rotterdam
K.P. van der Mandelelaan 90
3062 MB Rotterdam
010-8516500

Kantoor Schiphol
Hendrik Walaardt Sacréstraat 405
1117 BM Schiphol
020-3473111

Kantoor Utrecht
Groenewoudsedijk 50
3528 BK Utrecht
030-2802012

Kantoor Eindhoven
Freddy van Riemsdijkweg 4
5657 EE Eindhoven
040-3031790

Vanderwal & Joosten BV info@vwj.nl | www.vwj.nl

vacature?
adverteer nu in SCHADE magazine
of in onze wekelijkse nieuwsbrief
vraag naar onze speciale voorwaarden
bereik uw doelgroep

SCHADE
Onafhankelijk vakblad voor schadeprofessionals
Meer informatie: EMG b.v. | 040 - 84 28 716
info@schade-magazine.nl | www.schade-magazine.nl

Lekkage?
Geen paniek...

Lekdetectie Herstel Droogtechniek

Lekkage opsporen
zonder hak- en breekwerk

Lekkageservice
van Gerven

www.lekkageservice.nl | 040 29 28 170

whiplash vaak in de tijd beperkt. Opvallend is ook dat in Nederland de neurologen de whiplashexpertise zich hebben toegeëigend, terwijl in Duitsland en in de rest van Europa door orthopeden naar whiplash wordt gekeken. En dat leidt tot andere uitkomsten." In België is het kenmerkend dat de schade aan de hand van indicatieve tabellen wordt vastgesteld. In die tabellen zijn beperkingen en percentages gegeven met daarbij behorende vergoedingen. "Daar zit weinig rek in", aldus Antoinette Collignon. "Dat betekent dat je heel voorzichtig moet zijn. Medisch experts spelen daar een grote rol. Zij bepalen het percentage invaliditeit. Het is daar van belang om de zaak tijdens de expertise goed voor het voetlicht te brengen. Door één bepaalde opmerking te maken, kunnen percentages net wat hoger of lager uitvallen, waardoor het slachtoffer een hogere of lagere schadevergoeding ontvangt." Ook in Frankrijk wordt de letselschade op een andere manier vastgesteld dan in Nederland. In Frankrijk spelen medisch experts eveneens een grote rol. Zij stellen de datum van de consolidatie en percentage invaliditeit vast. Met de consolidatie wordt een datum bedoeld waarop volgens een Franse medicus de eindsituatie is bereikt. Collignon: "De perceptie van de medische eindsituatie is toch wel iets anders dan in Nederland, is mijn ervaring. Tenzij is vastgesteld dat sprake is van blijvende invaliditeit, worden na de consolidatie in principe alleen nog kosten vergoed als je kunt aantonen dat er een aggravatie is, een verergering van de klachten dus."

Smartengeld

Antoinette Collignon besprak op een vergelijkbare wijze de Scandinavische, de mediterrane, de Oost-Europese en de Angelsaksische landen. Telkens stond zij ook stil bij de bepaling van het smartengeld in deze landen. In Duitsland wordt het smartengeld net als in Nederland naar redelijkheid toegekend op basis van alle omstandigheden van het geval. In België wordt bij de berekening van het smartengeld naar verschillende aspecten van het letsel gekeken. Daar worden dan punten voor gegeven, waar bedragen aan gekoppeld zijn. Deze methode kan ertoe leiden dat slachtoffers in België een veel hoger smartengeld krijgen dan in Nederland. In Frankrijk wordt smartengeld bepaald aan de hand van een schaal van 0 tot 7, waarbij aspecten als tijdelijk of permanent letsel, littekens, beperkingen, verlies van hobby's en verlies van de seksuele functie tot verschillende schadevergoedingen leiden, die bij elkaar opgeteld eveneens tot een hogere smartengeldvergoeding dan in Nederland kunnen leiden. Ook in Italië liggen de smartengeldbedragen substantieel hoger en is bovendien bij overlijdensschade de kring van gerechtigden veel ruimer. Ook stiefouders, -broers en -zussen komen in overlijdenszaken in aanmerking voor hoge vergoedingen. Hetzelfde geldt voor een mediterraan land als Griekenland.

Buitengerechtelijke kosten zijn in de meeste landen geen onderdeel van de geleden schade

Verenigde Staten

In de Verenigde Staten bestaat naast het federale recht een grote diversiteit in schadevergoedingsrecht per staat. Antoinette Collignon: "Schakel daarom een advocaat in die verstand heeft van het desbetreffende recht. In de meeste staten wordt de materiële schade gewoon concreet vergoed. In New York hebben ze voor de immateriële schade een 'multiplier'-methode. Die gaat uit van 1 à 1,5 keer de materiële schade. Verder is van belang hoeveel dagen het slachtoffer schade heeft geleden. In Alabama is het smartengeld tot 400.000 dollar gemaximeerd. Ook 'punitive damages', dus schade die is vastgesteld om daders te straffen, zijn er gelimiteerd. Wie alleen maar psychisch letsel heeft, krijgt geen smartengeld. Er moet sprake zijn van lichamelijk letsel. In Florida geldt voor het smartengeld geen maximum. Daar kun je dus behoorlijke bedragen krijgen. Wel moet er sprake zijn van blijvend letsel. In California wordt geen smartengeld toegekend bij bedrijfsongevallen en is het smartengeld bij medische aansprakelijkheidszaken gelimiteerd. Bovendien is de verjaringstermijn in California ook kort. Als je dronken rijdt, eigen schuld hebt of onderverzekerd bent, heeft dat ook effect op de hoogte van het smartengeld."

Leerpunten

Leerpunten voor Nederland zijn volgens Antoinette Collignon denkbaar bij met name de vaststelling van het smartengeld (het gebruik van tabellen geeft zekerheid, is beheersbaar en versnelt de regeling), de uitkering van een periodieke schade bij een blijvend verlies aan verdienvermogen en de instelling van een overkoepelend orgaan voor de vaststelling van geringe letsels. Zij wees erop, tot slot van haar zomercollege, dat de buitengerechtelijke kosten in de meeste landen geen onderdeel van de geleden schade zijn. Dit is bijvoorbeeld het geval in België, Duitsland, Spanje, Frankrijk, Griekenland, Portugal, Denemarken, Finland, Engeland en Luxemburg. In sommige landen worden de buitengerechtelijke kosten gedeeltelijk vergoed, zoals in Italië 10 à 15 procent (waarover moet worden onderhandeld) en in Noorwegen, Polen, Zwitserland en Slovenië alleen als het noodzakelijk was om een advocaat in te schakelen. In Slovenië moet dit dan vooraf met de verzekeraar worden afgesproken. <

Piguillet

Heer en meester op het gebied van luchtbehandeling

Omdat wij mensen een groot deel van de dag binnen doorbrengen, zijn een gezond binnenklimaat en optimale luchtkwaliteit van essentieel belang. Een slecht binnenklimaat kan namelijk leiden tot gezondheidsklachten zoals branderige ogen, concentratieverlies en hoofdpijn. Het regelmatig controleren en reinigen van het luchtbehandelingssysteem is dus heel erg belangrijk. Typisch de werkzaamheden die Piguillet & Zonen voor zijn rekening neemt.

Door Helena Broekema en Cindy van der Helm

Commercieel manager Maurice Ruberg (r.) en uitvoerend directeur Egbert Pronk ontwikkelden en lanceerden een roetfilter machine om lucht te zuiveren.

Piguillet & Zonen B.V. is gespecialiseerd in het controleren en reinigen van luchtbehandelingssystemen na brand, in de scheepvaart en utiliteitsbouw. Met het – ooit door Piguillet gepatenteerde – HPV-systeem dat uitermate geschikt is om luchtkanalen te reinigen dragen zij hun steentje bij aan een gezonde werkomgeving voor iedereen. En met innovatieve oplossingen zoals de zogeheten 'roetfilter machine' zorgen zij er ook nog eens voor dat roet uit de lucht gefilterd wordt. Wel zo fijn voor medewerkers van reconditioneringsbedrijven die na een brand in een ruimte vol 'rondvliegende' roetpartikels aan het werk zijn.

Hoe het allemaal begon

Het belang van een gezonde werkomgeving is iets waar Ed Piguillet in 1994 ook al van doordrongen was. Tijdens zijn werkzaamheden op een schip liep hij tegen een tijdrovende klus aan. Luchtkanalen werden van het plafond gehaald, gereinigd met borstels en weer gemonteerd. Naar Eds mening een enorm onhandige en ongezonde werkwijze die een stuk efficiënter kan. Ed kreeg een visioen en op zijn zolderkamer begon hij te schetsen en zijn idee uit te werken. Hij ontwikkelde het HPV-systeem waarmee luchtbehandelingskanalen met lucht onder hoge druk gereinigd worden zonder de kanalen van het plafond te hoeven demonteren. Samen met zijn twee zonen Edward en Geoffrey richtte hij Piguillet & Zonen B.V. op en het door Piguillet gepatenteerde HPV-systeem groeide uit tot een wereldwijd gewild product.

Brand

Vandaag de dag staat Piguillet & Zonen B.V. nog steeds bekend om zijn innovaties. Net als Ed is Commercieel manager Maurice Ruberg altijd bezig met het bedenken van innovatieve producten en het verbeteren van de werkomstandigheden. "Vorig jaar heb ik samen met mijn collega Egbert Pronk een roetfilter machine ontwikkeld en gelanceerd", vertelt Maurice trots. "Met deze machine die voorzien is van een speciaal roetfilter, wordt de lucht in een ruimte continu gezuiverd van roetdeeltjes." Na een brand in bijvoorbeeld een school, ziekenhuis of kantoor kunnen de luchtbehandelingssystemen ernstig vervuild raken. Door de ronddwarrelende roetdeeltjes is de kwaliteit van het binnenklimaat aanzienlijk verminderd. "Op dat moment worden wij van Piguillet ingeschakeld om de luchtkanalen te reinigen en weer als vanouds op te leveren", legt Maurice uit. "Het reinigen van de luchtbehandelingskanalen wordt tot op de dag van vandaag gedaan met het HPV-systeem, maar het schoonmaken van de ruimte blijft een zware klus voor de reconditoneerders. In de eerste plaats omdat de fijne roetdeeltjes lang in de lucht blijven hangen. Ondanks het gebruik van persoonlijke beschermingsmiddelen waaronder mondmaskers kan het gebeuren dat zij de roetdeeltjes inademen. Hartstikke ongezond natuurlijk." Roet is een fijnstof die makkelijk door je kleding glipt. "Ten tweede worden de roetdeeltjes bij iedere beweging die reconditioneerders maken ongemerkt steeds weer opnieuw verspreid. Omdat roet eerst moet neerdalen eer je de oppervlakten kan schoonmaken duurt het lang voor een ruimte echt roetvrij is."

Roetfilter machine

Maurice en Egbert zagen dit vaak gebeuren en wisten dat dit anders moest: "Ik ben, net als Ed in de jaren '90, gaan schetsen en ons idee uit gaan werken." Drie maanden later was de eerste roetfilter machine geproduceerd en klaar om gebruikt te worden. Maar wat doet zo'n roetfilter machine precies? "Gedurende de werkzaamheden van de reconditoneerders zorgt de roetfilter machine voor een continue zuivering van de lucht", antwoordt Maurice. "Het gevolg is een gezondere werkomgeving, omdat de fijne roetdeeltjes minder lang in de lucht blijven hangen en dus niet meer ingeademd kunnen worden. Omdat er steeds meer fijne roetdeeltjes uit de lucht gefilterd worden, is de kans op hervervuiling vele malen kleiner."

Roetfilter machine voor schonere lucht

De roetfilter machine is door het compacte model van 60x60x120 cm en de vier wielen makkelijk verplaatsbaar. Tevens hoeft de machine niet aangesloten te worden op een speciale stroomvoorziening, een gewoon stopcontact voldoet. Met de ingebouwde speciale roetfilters wordt de fijne roetstof volledig uit de lucht gezuiverd. De machine is ook nog eens bluetooth gestuurd en te bedienen met een mobiele telefoon. In een uur kan de roetfilter machine wel 3000m^3 filteren. Daarmee is de roetfilter machine een prachtige aanvulling op het HPV-systeem en het werk van de reconditoneerders.

Vervanging van onderdelen via PMS-HVAC

Zo zijn ze bij Piguillet altijd op zoek naar noviteiten. Dat zit in het bedrijf én in Maurice. "Nieuwe dingen verzinnen. Andere werkwijzen bedenken. Dat is wat ik binnen het bedrijf doe en wat ik leuk vind. Als een klant belt, ondernemen we direct actie. Niet alleen in Nederland, maar ook internationaal. Omdat we nooit nee zeggen maken we het onszelf wel eens moeilijk", bekent Maurice. "Uiteindelijk heeft dit ertoe geleid dat we ons ook inzetten voor het vervangen van luchtbehandelingskanalen of onderdelen van luchtbehandelingsinstallaties die door brand verwoest zijn. Hiervoor hebben we zelfs een geheel nieuwe bv in het leven geroepen: PMS-HVAC. Via deze tak zijn wij in staat dit soort vervangingswerkzaamheden op technisch vlak aan te pakken. We zijn dus een completere speler op de markt geworden. Dit soort vervangende werkzaamheden gaan vaak hand in hand met de 'huisinstallateur'. Daar waar ook zij overvallen worden door een brand, weten wij snel te schakelen en samen kunnen we de zaak weer vlot in het gareel te krijgen."

Investeren om een kleinere 'footprint' achter te laten

Voortdurend op zoek naar innovatieve kansen

Piguillet B.V. is dus al lang niet meer alleen een schoonmaakbedrijf. Samen met PMS-HVAC zetten ze zich in voor een completer bedrijf in de luchtbehandeling. Luchtbehandelingskanalen worden na brand niet alleen schoongemaakt met het HPV-systeem, ze worden ook ontgeurd, zo nodig met een coating geïmpregneerd of – via PMS-HVAC – vervangen. Maurice: "Dankzij die coating is uittreding van roet niet meer mogelijk. Dat coaten doen we veelal door middel van abseilen in een groot luchtbehandelingskanaal en dit is een mooi voorbeeld van iets dat vanuit de praktijk is ontstaan. Zo zijn we voortdurend op zoek naar innovatieve kansen. Daarnaast vinden we een gezonde en veilige werkomgeving voor onze medewerkers enorm belangrijk. Onze medewerkers moeten dan ook verplicht tal van cursussen volgen. Standaard moet iedere monteur beschikken over zijn VCA-papieren maar daarnaast kunnen monteurs zich bij gebleken geschiktheid in tal van andere expertises bekwamen. Willen zij meedraaien in klussen overzee dan moeten zij vaak met een helikopter meevliegen en ook daarvoor moeten ze opleidingen gevolgd hebben. In geval van nood moeten ze namelijk wel veilig uit een helikopter kunnen ontsnappen."

Verduurzaming

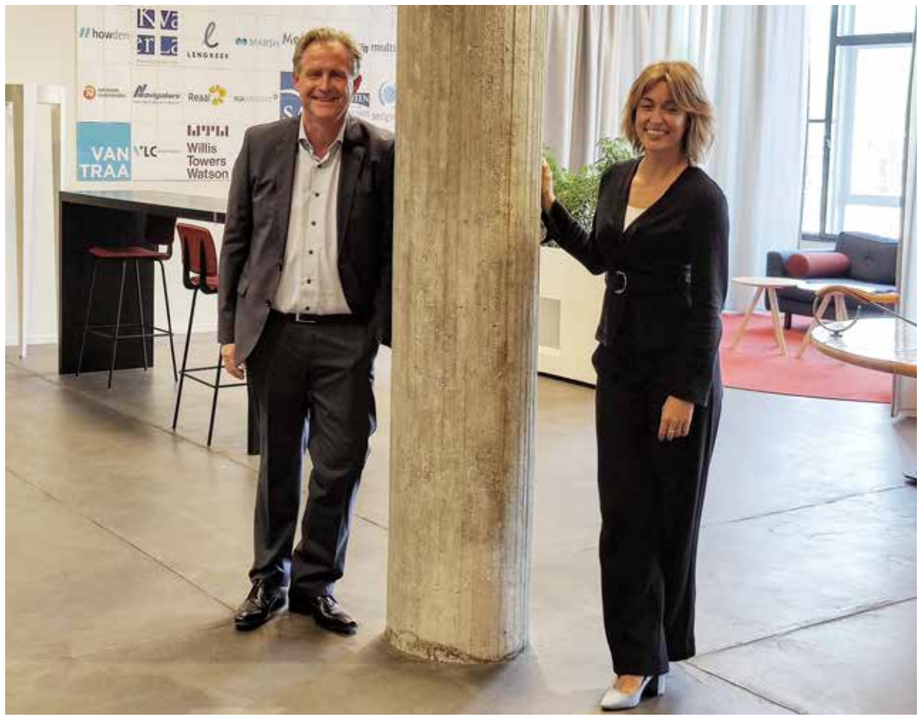
Op de vraag wat PMS-HVAC doet op het gebied van verduurzaming antwoordt Maurice tot besluit: "De motoren van luchtbehandelingsinstallaties gebruiken mega veel stroom, want luchtbehandelingsinstallaties zijn een van de grootste verbruikers. Wij halen de huidige motoren en ventilatoren eruit en zorgen voor verduurzaming door er andere, zuinigere, direct aangedreven EC-motoren in te plaatsen. Een investering die vaak binnen vijf jaar is terugverdiend en waarbij je vanaf dag één minder energie verbruikt en dus een kleinere 'footprint' achterlaat. Meedoen met de maatschappij. Innovatieve oplossingen bedenken. Die trend is 26 jaar geleden ingezet door onze voorganger Ed Piguillet. En die volgen wij nog steeds." <

Uitvoerend bestuurder VNAB Rob ter Mors:

“Ook wij moeten leren dansen met het virus”

Hij had al tien mooie dagen bij de VNAB gewerkt toen het coronavirus bij hem toesloeg. Daarop was Rob ter Mors (57) ruim zes maanden uit de running. Op het moment van het interview was hij – wederom – tien mooie dagen bij de VNAB werkzaam. Hoogste tijd om hem op te zoeken in het VNAB kennis- en ontmoetingscentrum aan de Boompjes in Rotterdam.

Door Chantal Buursema en Cindy van der Helm
Fotografie: ZZindi Corporate Communicatie



Twee van de vele mensen die het gezicht vormen van de VNAB: uitvoerend bestuurder Rob ter Mors en gastvrouw en eventplanner Bo Oude Breuil.

Uitvoerend bestuurder van de VNAB Rob ter Mors begon zijn carrière als sales trainee bij Océ, werkte bij Elsevier Science en Wegener Arcade in de uitgeverswereld en werd daarna zelfstandig ondernemer. Samen met een aantal andere ondernemers had hij een IT-bedrijf dat e-mailrespons software bouwde. Na vijf jaar trad hij in dienst bij een van de klanten, Centraal Beheer Achmea. Met als aandachtsgebieden marketing, sales en business development bekleedde hij er gedurende veertien jaar tal van directiefuncties. Het in de markt zetten van het Centraal Beheer Algemeen Pensioenfonds was zijn laatste uitdaging, voordat hij op 1 maart jongstleden aan boord kwam bij de VNAB. De rode draad in die veertien jaar dat hij werkzaam was bij Achmea, is het tot een goed einde brengen van mooie uitdagingen op de voor hem zo kenmerkende manier: luisteren en ‘outside-in’ denken en doen. Achmea is een prachtig bedrijf dat hem veel kansen heeft gegeven met als hoogtepunt toch wel de periode van 6,5 jaar als Commercieel Directeur van de divisie Intermediaire Distributie. Want op pad gaan en bruggen bouwen tussen het grote Achmea en het intermediair, dat was zijn kracht en daar haalde hij zijn plezier uit. En ook bij de VNAB wil hij die methode vasthouden.

Mensenmens

Rob houdt er oprecht van om met mensen om te gaan en dat anderen dat ook zo ervaren, blijkt wel uit de enorme hoeveelheid bossen bloemen en berichten die hij heeft ontvangen tijdens zijn ziekte. “Het is een fijn gevoel om te ervaren dat veel mensen met jou en je familie meeleven en dat ook laten blijken. Dat gaf een sterke stimulans om de pittige herstelperiode op te pakken. Bij de VNAB hoop ik datzelfde te ervaren: veel contact met mensen – leden en samenwerkingspartners – en prettig samenwerken”, licht Rob toe. “Sinds september ben ik weer volledig werkzaam en de focus lag in het begin op het creëren van overzicht en de prioriteiten bepalen voor de resterende maanden van 2020. Denk hierbij aan het opnieuw inrichten van de marketing programma’s naar online vormen, het meedenken over het faciliteren van de prolongatie 2021, nieuwe begroting en jaarplan 2021 maken en niet te vergeten het verwelkomen van een tiental nieuwe leden.”

Leren dansen met corona

“Het Covid-19 virus heeft forse impact op de uitvoering van de strategie van de VNAB die langs drie pijlers loopt: ‘Marktmeesterschap’, ‘Kennis’ en ‘Ontmoeten en Verbinden’. Zeker de pijlers Kennis en Ontmoeten en Verbinden vragen om een nieuwe invulling via onder andere webinars en podcasts. Mooie voorbeelden zijn de Informatiebijeenkomst NHT, de Lunch & Learns die nu allemaal online worden uitgevoerd en het Visie Event Human Resources. In samenwerking met de HR-commissie hebben we in één week vier webinars en een podcast georganiseerd over allerlei thema’s rond talent, energie op de werkvloer, juridische aspecten van werkgeverschap in het coronatijdperk en de aantrekkelijkheid van de co-assurantiemarkt voor talenten. Het is mooi om te zien dat de organisatie deze verandering snel en slagvaardig heeft opgepakt. Wendbaarheid en creativiteit is op dit moment zeer belangrijk. De impact van het Covid-19 virus op termijn is moeilijk in te schatten. We zitten nu alweer in een tweede golf en dat vraagt ook weer aanpassingen in de uitvoering van activiteiten. Om met Van Dissel te spreken: “We moeten leren dansen met het virus.” Als VNAB zijn wij uiteraard voorzichtig. Door corona kunnen we geen grote groepen meer bij elkaar brengen. In dat kader blijft voor ons natuurlijk de vraag: hoe vullen we de pijler Ontmoeten en Verbinden?

De altijd vrolijke Chietra Laldjiet is verantwoordelijk voor en dagelijks aanwezig in het restaurant van het kennis- en ontmoetingscentrum van de VNAB.

Luisteren en ‘outside-in’ denken en doen

We bekijken verschillende concepten en zijn nu aan het herijken: wat gaan we dit en ook komend jaar doen? De afgelopen maanden hebben in het centrum vooral meetings in een kleinere setting plaatsgevonden. Dit soort bijeenkomsten die passen binnen de maatregelen van het RIVM kunnen we goed organiseren. Het is onze taak om te blijven kijken wat we kunnen doen binnen de gestelde richtlijnen. De komende tijd zal dit een lastige afweging zijn – het ontmoetingscentrum zal soms zelfs even dicht zijn – maar we hopen echt dat we binnen niet al te lange termijn ook weer grotere groepen mensen mogen ontvangen. Het ontmoetingscentrum van de VNAB is daar perfect voor.”

Je feestverlichting ongewoon goed verzekerd.

Feestverlichting, een oliebollenkraam of mobiele schaatsbaan?

OOM verzekert het ongewone, zodat ook jouw onderneming gewoon goed verzekerd is. Kijk voor onze brandverzekeringen (o.a. dekking vandalisme) op:

www.oomverzekeringen.nl

oom gespecialiseerde verzekeringen

Complimenten voor de collega's

Als ik terugkijk op het afgelopen half jaar vind ik het knap hoe de dienstverlening van de VNAB ondanks de coronabeperkingen is doorgegaan. Medewerkers werkten op afstand en hebben desalniettemin een groei in het aantal licenties en in het aantal leden kunnen bewerkstelligen."
Wat Rob zeer boeiend aan de VNAB vindt is dat de leden – verzekeraars én makelaars – in een en dezelfde vereniging zijn samengebracht. "Ook al zijn zij het niet altijd met elkaar eens, er wordt op een prettige en professionele manier gesproken over elkaars uitgangspunten. Dat waardeer ik. Ik zie bovendien dat deze houding ons als vereniging verder brengt. De betrokkenheid is enorm groot."

Die betrokkenheid van de leden en partners vindt Rob fantastisch. "Er zijn ruim tweehonderd mensen betrokken in diverse commissies en werkgroepen. De onderwerpen zijn zeer divers: Brexit, nieuwe polisvoorwaarden, doorontwikkeling van de IT platforms van de VNAB, Risk Insurance traineeship en arbeidsmarktcommunicatie. Dit werk kost tijd en het is voor iedereen een extra taak. Ik had al zo'n gevoel dat iedereen betrokken is bij de VNAB, maar die betrokkenheid wordt, nu ik actief aan de slag ben, wel echt bevestigd. Dat is mooi om te zien. Het feit dat de vereniging, ook in deze rumoerige tijden van afscheid, zwangerschap (Denise Heijstek, red.) en ziekte, toch gedaan heeft wat ze moest doen is een compliment waard."

Toekomstige uitdagingen

Op de vraag waar voor de VNAB de uitdagingen liggen antwoordt Rob: "Op de korte termijn zijn wij op zoek naar het juiste antwoord op de impact die de coronacrisis met zich meebrengt. Hoe zorgen we ervoor dat de drie pijlers effectief en relevant blijven voor de leden? En daarmee de VNAB. Er is veel gaande in de co-assurantiemarkt. De prolongatie 2021 staat voor de boeg. Gaan we opnieuw veel opzeggingen en premieverhogingen zien? Werken we als markt goed samen door tijdige en effectieve communicatie? Dialoog tussen makelaars en verzekeraars en niet te vergeten verzekerden is cruciaal om een efficiënte markt te realiseren. Kortom, een spannende periode!

Daarnaast streven wij er altijd weer naar de technologische ontwikkelingen te volgen en te koppelen aan IT-oplossingen die werken en effectief zijn voor de leden. Daarvoor organiseren wij bijvoorbeeld een aantal rondetafels in het laatste kwartaal. In deze rondetafels kijken we ook naar het gebruik van onze platformen en verzamelen we ideeën om het gebruik van de systemen verder te optimaliseren. Daarnaast worden leden bezocht en wordt een soort van röntgenfoto gemaakt hoe het betreffende lid ons kernsysteem e-ABS gebruikt. Daar leren wij van en dat gebruiken we weer voor verdere verbetering en innovatie. En – niet te vergeten – zo kunnen wij de leden direct helpen met verbeteracties!
En hoe kunnen we de kennispijler door ontwikkelen? Er zijn prachtige programma's opgestart, zoals het Risk Insurance Traineeship, waarbij er een samenwerking tot stand is gebracht tussen de wereld van co-assurantie en zakelijke verzekeringen enerzijds en universiteiten en hogescholen anderzijds. Dit programma is helaas stilgezet vanwege corona. Gelukkig hebben de meeste leden en partners toegezegd volgend jaar weer te willen meewerken. In april zullen we starten met de werving, zodat we in september met de eerste groep trainees van start kunnen gaan."

Uitvoerend bestuurder van de VNAB Rob ter Mors hoopt van harte dat de VNAB volgend jaar met alle leden, partners en medewerkers het 35-jarig jubileum van de VNAB kan vieren. "Gewoon weer samen en vooral in goede gezondheid!"

Op pad gaan en bruggen bouwen

Tevreden terugkijken

Een mooie uitdaging voor iemand die op papier al enige tijd, maar in feite pas heel kort aan het roer staat van de branchevereniging. Op de vraag hoe Rob zijn toekomst bij de VNAB ziet, antwoordt hij tot besluit: "Ik hoop ook hier veel plezier te hebben, het goed te doen, aan het eind van de rit terug te kunnen kijken en zien dat de VNAB zich als vereniging heeft door ontwikkeld. Dat leden het relevant vinden wat we als belangenbehartiger hebben bereikt. En niet te vergeten, ik hoop van harte dat wij volgend jaar met alle leden, partners en medewerkers het 35-jarig jubileum van de VNAB kunnen vieren. Gewoon weer samen en vooral in goede gezondheid!" <

Nieuwe speler in de markt: PS Calamiteiten

Mark van Meer werkt al jaren samen met reconditioneringsbedrijven. En met de oprichting van PS Calamiteiten zit hij sinds kort zelf in het reconditioneringsvak. Geen klein ZZP-bedrijf, maar onderdeel van een groter concern dat werkt volgens het one-stop-shop-principe, zodat verzekeraars, verzekerden, experts en contra-experts op één plek terecht kunnen. Projects Support doet de turn key projecten. Rixax Verhuur levert het benodigde materieel, zoals hekken of hoogwerkers. En PS Calamiteiten pakt de reconditionering op na calamiteiten.

Door: Chantal Buursema en Cindy van der Helm

Mark van Meer zette in december 2019 het bedrijf PS Calamiteiten op.

Twintig jaar geleden ging Mark, na het afronden van zijn studie Marketing Management, onder de vleugels van Richard Riedeman, eigenaar van Rixax Verhuur, aan de slag. Sindsdien heeft hij veel kennis vergaard over schoonmaken en reconditionering na calamiteiten. Met de nodige 'knowhow' op zak, ging hij in december 2019 een nieuwe uitdaging aan: het uitbreiden van de groep door het opzetten van het bedrijf 'PS Calamiteiten'.

"We hadden door de jaren heen al veel contact met experts. Wij leverden namelijk vanuit Rixax Verhuur aan schoonmaak- en reconditioneringsbedrijven. Na veel samenwerken werden we geattendeerd op het feit dat er ruimte in de markt was die het starten van een eigen reconditioneringsbedrijf rechtvaardigt. Wij kunnen immers alles in eigen beheer doen. Daar hebben we goed over nagedacht. In het verleden hebben wij een eigen schoonmaakbedrijf gehad, dus die ervaring en kennis hadden we al. Het materieel was ook al aanwezig. Herstelwerkzaamheden deden we ook al. We beseften dat er, als wij op een duidelijke manier aan de slag zouden gaan, een enorme markt voor ons open zou gaan. Gewoon door te vertellen wat je doet, wat het kost en hoeveel tijd je eraan besteedt."

Geoliede samenwerking

Sindsdien gaat het hard met PS Calamiteiten. "Wij werken met een drietal bedrijven waar ik verantwoordelijk voor ben. PS Calamiteiten komt hulp bieden zodra er een melding van brand- of waterschade binnenkomt. Vervolgens wordt Rixax Verhuur betrokken om alle benodigde materialen te leveren en te ondersteunen waar dat nodig is. Projects Support doet de turn key projecten. Zo is alles van A tot Z geregeld voor de verzekeraar en verzekerde." Op deze manier werkt PS Calamiteiten aan het ontzorgen van verzekeraars, verzekerden, experts en contra-experts. De geoliede samenwerking van uitvoerende partners leidt tot snelle en succesvolle dienstverlening.

PS Calamiteiten probeert zich te onderscheiden van andere reconditioneringsbedrijven door zijn service: hoge snelheid van levering, goede bereikbaarheid en vooral flexibiliteit. Met de slogan 'nee is geen optie' en een calamiteiten servicedienst die 24/7 bereikbaar is, wordt er extra nadruk gelegd op het hoge servicelevel.

Landelijke aanpak

In Almere bevindt zich hun nieuwe pand met een oppervlakte van 3.000 m^2. In dit pand is ruimte voor opslag. "Na een calamiteit starten wij met de bereddering. Als er ontruimd moet worden wordt de boedel gereinigd en opgeslagen in kisten die wij in onze eigen hal kwijt kunnen." Daarnaast functioneert het gebouw ook als een ontmoetingsplek. "We wilden graag mensen uit het werkveld persoonlijk uitnodigen om langs te komen in ons pand, om zo nieuwe samenwerkingen op te starten. Zodra de laatste likjes verf waren aangebracht, was het tijd voor een mooie opening. Helaas gooide COVID-19 roet in het eten. Gelukkig werkt mond-tot-mond reclame in ons voordeel. Een tevreden klant geeft zijn ervaringen door aan een ander. Op basis daarvan komen klanten nu al op regelmatige basis naar ons toe." Alhoewel de enige fysieke vestiging van PS Calamiteiten zich in Almere bevindt, wordt het bedrijf landelijk ingezet bij calamiteitenmeldingen.

Kwaliteit verzekerd

PS Calamiteiten beschikt over een breed scala aan vakmensen in vaste dienst en werkt daarnaast met een flexibele schil. Timmermannen, loodgieters, elektriciens, leveranciers, bouwbedrijven en dakdekkers kunnen enorm snel worden opgeroepen. Door een vaste pool te gebruiken, kan kwaliteit worden gegarandeerd bij elk project. Bij de flexmedewerkers wordt er vooral gehamerd op voorzichtigheid en veiligheid. Er wordt een nauwkeurig logboek bijgehouden om de kwaliteit te verzekeren. "Je bent zo goed als je laatste project en daarom moet iedereen in topvorm zijn", aldus Mark.

Nieuwe medewerkers worden geschoold door Rixax opleidingen. Heeft iemand bijvoorbeeld nog geen ervaring met hoogwerkers, dan krijgt die persoon een IPAF-cursus. Daarnaast biedt Rixax tal van andere cursussen, van VCA tot PASMA (rolsteiger) en zelfs heftruck cursussen. "Onze huidige medewerkers zijn vakmensen met schoonmaakervaring. Mochten we straks nieuwe medewerkers aantrekken, dan is schoonmaakervaring gewenst. Als dit niet het geval is bieden wij ook daar cursussen voor aan. Na afronding van de cursus wordt een Junior calamiteitenmedewerker meegenomen door een Senior en zo kan iedereen doorgroeien. Al onze medewerkers volgen hoe dan ook een gedragstraining. Binnen de calamiteitenwereld speelt er altijd een stuk emotie mee en dit willen wij op hoog niveau behandelen. Zo komt de bedrijfsleider langs om te evalueren en, zodra de klus geklaard is, het project af te sluiten met een bloemetje."

Perfectionisme is de sleutel tot succes

Mark en Richard hebben al twintig jaar een hechte relatie op basis van vertrouwen. Samen hebben ze al veel bereikt. "Richard is een investeerder die denkt als een ondernemer. Hij heeft al ontzettend veel bedrijven opgericht." Mark gelooft in krachtenbundeling en kruisbestuiving en maakt daarvoor graag gebruik van andere ondernemingen. Zo nodigt hij bijvoorbeeld klanten en medewerkers uit voor een training bij hem in het pand. "Dit soort trainingen zorgen voor verbindingen tussen mensen. Het maakt ze enthousiast en het schept een band."

Als directeur heeft Mark de leiding over PS Calamiteiten. "Ik heb het vak geleerd van Richard. Dat is een perfectionist. Dat is ook direct de kracht en het succes van de ondernemingen. Het onderscheidt ons, want het gaat vaak mis in de details. Als je die details niet meer ziet, ga je als bedrijf bergafwaarts. Bedrijfsleiders en iedereen daaronder moeten die details ook zien. Daarvoor krijgen ze opleidingen, begeleiding en coaching. Ik zie alles, zelfs als bijvoorbeeld een bus niet is gewassen. Daar wijs ik mijn mensen op, waardoor ook anderen er beter op gaan letten." Mark wil proberen de komende jaren meer verantwoording te verleggen naar de mensen om hem heen. "Ik geloof er niet in dat je niks meer kan leren of verbeteren aan jezelf; niemand is perfect. Veel mensen vinden het fijn om onmisbaar te zijn, maar mijn ambitie is juist om misbaar te worden."

Vanuit de vestiging in Almere pakt PS Calamiteiten de reconditionering op na na brand- en waterschade.

Een app waar iedereen wat aan heeft

De komende jaren gaat PS Calamiteiten niet stil zitten. Zo wordt er momenteel gewerkt aan de ontwikkeling van een app waarin de status van een reconditioneringsproject in de gaten kan worden gehouden. Zo kan er 'vanuit de luie stoel' een oogje in het zeil worden gehouden door de jonge generatie experts. "Deze generatie doet alles digitaal. Als wij daar niet in mee gaan, dan missen we de boot. Via de app voorzien wij onze klanten van informatie waar ze wat aan hebben. Iedereen heeft inzicht in het project. Op elk niveau kan je meekijken, of je nou een medewerker bent of de verzekeraar. Natuurlijk krijgt eenieder wel zijn eigen rechten. Op deze manier garanderen wij transparantie."

Verder is er een samenwerking aangegaan met Foamshield om asbest veilig en snel te kunnen verwijderen. Dit bedrijf specialiseert zich in een vezelopsluitingstechniek, waardoor schadelijke vezelemissie wordt gereduceerd tot vrijwel nul. "Door een soort scheerschuim op het asbest te spuiten, kunnen er geen gevaarlijke deeltjes meer vrijkomen. Hierdoor kunnen wij het saneringsproces veel goedkoper realiseren. Het scheelt een fractie van de sloopkosten voor de klant."

Gedreven doorzetter

Mark is gedreven om de beste resultaten uit zijn bedrijf te halen. "Mensen zetten je snel weg als nieuwkomer, maar daar word ik juist door getriggerd. En daardoor ontstaan er kansen die ik maar al te graag aanpak. Een van de laatste ontwikkelingen binnen het bedrijf is het opzetten van een eigen afdeling die de technische reiniging van apparatuur verzorgt. Ook daarvoor hoeven we dus niet meer naar een samenwerkingspartner.

Als ondernemer moet je open blijven staan voor nieuwe kansen. 99% van de ondernemers laat kansen liggen omdat ze beren op de weg zien. Als ik daarnaar had geluisterd, was ik nooit gekomen waar ik nu ben." <

TAXATIE SCHADE VERDER

SAMEN MET JOU.

LENGKEEK ZOEKT VERSTERKING

EXPERT AANSPRAKELIJKHEID & CAR *(werktuigbouwkundige en/of elektrotechnicus)*
Jij onderzoekt toedracht & schuldvraag en weet dit als partner van verzekeraars en tussenpersonen prettig en perfect over te brengen aan alle betrokkenen.

EXPERT AANSPRAKELIJKHEID & CAR *(bouwkundige)*
Als betrokken, gepassioneerd en deskundig gesprekspartner los jij complexe puzzels op voor jouw klant, gelieerd aan schade aan of door bouwwerken. Jij schept orde in chaos.

(SENIOR) BOUWKUNDIG TAXATEUR
Jij bent thuis in de verzekeringsmarkt en in taxeren van o.a. opstallen, onderhoudt jouw klanten binnen de Lengkeek taxatieportefeuille en hebt een afgeronde bouwkundige HBO-opleiding.

TAXATEUR INVENTARIS & TECHNIEK
Taxeren van inventarissen en technische installaties plus contact onderhouden met klanten en intermediairs zijn stuk voor stuk jouw ding en resulteren in hoogwaardige rapporten.

MARKETING/COMMUNICATIE ADVISEUR
Met humor, plezier, betrokkenheid, eerlijkheid, behulpzaamheid werk jij voor en met collega's aan optimale in- & externe communicatie van ons nationaal en internationaal opererend bedrijf.

LENGKEEK

WWW.LENGKEEK.NL/VACATURES

Detachering evolueert: van 'ziek en piek' naar 'projectmatig werken'

Anderhalf jaar na het samengaan van detacheringsbureau ReFlex Personeel B.V. en werving- & selectiebureau De Vacature Makelaar B.V., beide gespecialiseerd in personeel voor het bank- en verzekeringswezen, zijn compagnons Martijn Reckman en Michiel van Witzenburg hard bezig de beloftes waar te maken. Een interview met beiden.

Compagnons Martijn Reckman (l.) en Michiel van Witzenburg (r.) bieden met de labels De Vacature Makelaar, ReFlex Personeel en HR-Punt fullservice dienstverlening aan op het gebied van detachering en werving & selectie van personeel voor het bank- en verzekeringswezen.

Over welke beloftes hebben we het dan?

"Met de bedrijfsovername van ReFlex is beoogd om een jarenlang goed onderhouden netwerk binnen de verzekeringsbranche – lees opdrachtgevers en professionals – te onderhouden en uit te bouwen", aldus Witzenburg. "Oud aandeelhouders Jan Schrijver en Martin Hesselberth zochten immers een opvolger om de waardes van ReFlex Personeel in stand te houden. Daarnaast was het aan ons – de nieuwe generatie – de taak om te anticiperen op recruitmentstrategieën anno 2020, als volwaardig detacheringsbureau naast De Vacature Makelaar te opereren en hierin een goede samenwerking op te zoeken."

Er is veel gaande in de markt. Wat valt op?

"Het voorzien in behoefte van flexibiliteit is momenteel een hot topic", zegt Reckman. Waar voorheen binnen detachering de focus meer lag op 'ziek en piek', zien we nu dat het gaat om projecten die langduriger van aard zijn en een hogere mate van kennis en vakspecialisatie vereisen. Banken en verzekeraars zetten door de coronacrisis sneller projectmatig werk uit dan vóór deze crisis. En dat hypotheekaanbieders strenger zijn geworden in hun acceptatiebeleid, wat vooral merkbaar is bij acceptatie van ondernemers en flexwerkers. Onze professionals zijn breed inzetbaar, maar hebben tenminste het kennisniveau nodig dat gebruikelijk is op een afdeling. En hebben ze dat niet? Dan moeten zij zich dit razendsnel eigen kunnen maken."

Sinds de Corona uitbraak hebben veel bedrijven het lastig hun hoofd boven water te houden, terwijl – zo geven jullie aan – in jullie bedrijf het tegenovergestelde gebeurt. Wat maakt jullie succesvol, juist in deze tijd?

Witzenburg antwoordt: "Het in stand houden van onze duurzame samenwerkingen met onze relaties is essentieel. De markt vraagt immers om een coulante, meedenkende houding. We faciliteren thuiswerkplekken voor onze professionals en denken mee hoe we op andere manieren een veilig sollicitatiegesprek kunnen laten plaatsvinden. We bieden bovendien verruimde betalingsmogelijkheden aan en blijven onze relaties voorzien van kundige en gecertificeerde professionals. We merken dat het thuiswerken mensen de mogelijkheid geeft om na te denken over een vervolgstap in hun carrière. Verder blijven we investeren in (jong) getalenteerden, leiden ze op en stomen ze klaar voor de toekomst."

In hoeverre verschilt de missie en toekomst van ReFlex Personeel nu ten opzichte van de periode voordat corona uitbrak?

Reckman: "Wij denken dat er altijd behoefte zal blijven aan flexibiliteit binnen het bank- en verzekeringswezen. Of dit nu gaat om projectmatig werk, opvang tijdens ziekte, inhuur van kennis of het in stand houden van een flexibele schil. Door een strategische bedrijfsvoering en bewust gestage groei te hanteren, weten we elke dag waar we op moeten focussen. En wat heel simpel klinkt, maar een vak apart is, is die focus op je opdrachtgever en kandidaat. Wij geloven in een beleving die je alleen kan creëren door constante aandacht. Dit model voeren we gezamenlijk met ons andere label De Vacature Makelaar en het verschilt niet ten opzichte van voor de coronacrisis."

Witzenburg vult aan: "Wel hebben we met ReFlex Personeel als detacheringsbureau een aanvulling op ons werving- en selectiebedrijf gekregen. Dit maakt ons samen met HRPunt – dit is een digitaal 'ontzorgingsplatform' gericht op HR-zaken speciaal voor het intermediair – een volwaardige businesspartner in de markt. Op dit platform werken we met een van de grootste opleiders om tegen zeer scherpe tarieven WFT-opleidingen in te kopen. Ook juridisch advies, personeelsplanningen, urenregistratie, verzuim- en verlofregistratie is hierin mogelijk."

Reckman tot slot: "Essentieel – voor ons én voor onze klanten en medewerkers – is dat er een daadwerkelijke synergie plaatsvindt tussen onze labels De Vacature Makelaar, ReFlex Personeel en HR-Punt, zodat we in de markt als fullservice businesspartner kunnen fungeren." <

Op vrijdag 18 september jongstleden heeft **Peter van Rensen** een respectabele en prijzenswaardige mijlpaal bereikt; zijn 40-jarig jubileum bij Sedgwick, dan wel zijn rechtsvoorgangers PolakSchoute en Cunningham Lindsey Nederland.

Tot 2019 heeft Peter zijn directieverantwoordelijkheid richting opdrachtgevers en gedupeerden met verve vervuld. Peter zijn enthousiasme en betrokkenheid bij de verzekeringsindustrie blijkt mede uit de diverse bekleedde bestuurs- en commissiefuncties bij het VNAB, NIVRE, de Stichting Salvage et cetera.

Geplaatst op 18-09-2020

Gerda Hoedeman was op 17 juli jl. 50 jaar in dienst bij Dolmans Calamiteiten Diensten. Een heel bijzondere mijlpaal die je niet vaak tegenkomt in de branche en waar je zeker uitgebreid bij stilstaat. Vanwege de zomerperiode is het jubileum niet op de dag zelf gevierd maar vrijdag 28 augustus was het zover en is Gerda in het zonnetje gezet.

Geplaatst op 01-09-2020

Cees Jeninga RMiA viert zijn 50-jarig jubileum. Cees is risico-adviseur binnen VLC & Partners, intermediair op het gebied van risicomanagement, employee benefits en private insurance. Hij stelt zijn pensioen vooralsnog uit. Het 50-jarig jubileum van Cees Jeninga RMiA is inmiddels met een eigen 'glossy' gevierd, waarin collega's en klanten herinneringen hebben gedeeld en er heeft een (corona) verantwoorde borrel plaatsgevonden.

Geplaatst op 21-08-2020

De raad van bestuur van Koninklijke BAM Groep nv heeft **Jonathan Wilkinson** per 5 oktober 2020 benoemd tot Chief Operating Officer voor de business line Infra.
John Wilkinson (1968) heeft als President Infrastructuur en lid van het Executive Committee leidinggegeven aan de infrastructuurdivisie van SNC-Lavalin. Eerder bekleedde hij managementposities bij de leidende Britse infrabedrijven Laing O'Rourke, Kier Group en May Gurney, respectievelijk als managing director UK Infrastructure, executive director Services en directievoorzitter.
Geplaatst op 25-08-2020

Verzekerings- en risicoadviseur Aon heeft **Mark van Veen** benoemd als Managing Director Property & Risk Control. Mark is verantwoordelijk voor de leiding aan het broking team van Aon Nederland en de retentie en groei van de klantenportefeuille.
Mark is al werkzaam voor Aon vanaf 2007. Eerder woonde hij in Singapore en vervulde daar de functie van Placement Director Energy & Mining voor Aon Asia.
Geplaatst op 28-08-2020

Letselschadebureau JBL&G is per 1 oktober officieel ook in Rotterdam van start gegaan. **Frans Overkleeft** is benoemd tot regiomanager en teamleider van het vierde filiaal van JBL&G. Hij stapt over van letselschadekantoor Flyct in Capelle aan den IJssel, waar hij bijna zeven jaar heeft gewerkt. In de Maasstad geeft hij leiding aan een totaal nieuw team van rond de tien juristen en juridisch medewerkers.
Geplaatst op 28-09-2020

Barbara Karuth-Zelle (51), momenteel CEO van Allianz Technology, wordt per 1 januari 2021 benoemd tot lid van de Raad van Bestuur van Allianz SE en zal verantwoordelijk zijn voor Operations en IT. Barbara volgt Christof Mascher (60) op, die op 31 december 2020 met pensioen gaat na meer dan dertig jaar bij Allianz.
Geplaatst op 25-09-2020

De HAN University of Applied Sciences heeft **Fred de Jong** per 15 september jl. benoemd tot Associate Lector Sustainable Finance & Tax. Het betreft een deeltijdfunctie. Vanuit zijn nieuwe positie gaat hij onderzoek doen naar de rol van financieel adviseurs (zoals fiscalisten, verzekeringsadviseurs en accountants) voor het MKB in de transitie naar sustainable ondernemerschap. Daarnaast blijft Fred actief als onderzoeker en consultant vanuit zijn eigen adviesbureau.
Geplaatst op 24-09-2020

BosBoon Expertise is met name voor de technische aansprakelijkheids- en beroepsaansprakelijkheidsdossiers (BA, AVB en P&I claims) een exclusieve samenwerking aangegaan met **Allard van Woerkom** (57) (Ingenieur en Bouwrecht Advocaat). Allard heeft zich tijdens zijn actieve carrière als expert verdiept in aansprakelijkheidsvraagstukken en heeft na zijn rechtenstudie zijn eigen praktijk opgezet als bouwrechtadvocaat. Naast de werkzaamheden als schade-expert is Allard tevens inzetbaar als mediator.
Geplaatst op 22-09-2020

Na ruim 22 jaar bij de ABN AMRO te hebben gewerkt, heeft **Patrick van Duijnhoven** het bankwezen verlaten en is hij per 1 oktober begonnen als Directeur Key Accounts bij Bovemij, een bedrijf voor en door de mobiliteitsbranche op het gebied van verzekeringen, financieringen en data oplossingen. Binnen ABN AMRO heeft hij verschillende directiefuncties bekleed met als laatste functie Directeur Transport & Logistiek Commercial Clients.
Geplaatst op 18-09-2020

Ellen Giebels, hoogleraar psychologie aan de Universiteit Twente, is begonnen als bestuurslid bij het Instituut Mijnbouwschade Groningen (IMG). Sinds 1 oktober jl. volgt ze de jurist Berthy van den Broek op. Afgelopen jaar was Giebels lid van het Adviescollege Veiligheid Groningen. Ze verruilt dat lidmaatschap met het lidmaatschap van het bestuur van het IMG, wat ze twee dagen per week zal vervullen.
Geplaatst op 18-09-2020

Arthur Hedeman is toegetreden als partner bij Lauxtermann Advocaten. Arthur is al sinds de oprichting werkzaam bij Lauxtermann. De praktijk van Arthur spitst zich toe op het snijvlak van het aansprakelijkheidsrecht, het verzekeringsrecht en het bouwrecht. Naast commerciële claims is zijn specialiteit de afwikkeling van bouwschades waarbij diverse complexe verzekeringsvormen betrokken zijn. Met de toetreding van Arthur, telt Lauxtermann Advocaten nu drie partners.
Geplaatst op 18-09-2020

Wilfred Jansen is toegetreden tot het Europese Marine team als Delegated Authority Claims Manager bij MS Amlin Insurance SE. Wilfred zal het eerste aanspreekpunt zijn voor de coverholders voor instappen en verlengingen. Wilfred brengt een schat aan ervaring mee vanuit een coverholder perspectief, en in de meer recente jaren als transportverzekeringsmanager en als schademanager bij een makelaar.
Geplaatst op 11-09-2020

Maurice Koopman van Nationale-Nederlanden is onlangs benoemd tot nieuwe voorzitter van de Stichting Uniforme Inrichting Volmachtketen (SUIV). Maurice volgde per 1 juni Leon van Riet op als nieuwe CEO Schade & Inkomen binnen Nationale-Nederlanden. Maurice heeft veel ervaring binnen de schadeverzekeringsbranche. Eerder was hij onder meer CEO van OHRA en CCO binnen ABN AMRO Verzekeringen.
Geplaatst op 03-09-2020

Daan van Ark is per 1 september gestart als juridisch medewerker bij VanNiekerkCieremans Advocaten. Daan heeft de algemene master Civiel Recht aan de Universiteit Leiden afgerond. Tijdens die master heeft hij zich verdiept in het verzekeringsrecht en het leerstuk van de schadevergoeding. Daarnaast heeft hij het Leiden Leadership Programme gevolgd, een extracurriculair honoursprogramma.
Geplaatst op 01-09-2020

Liberty Specialty Markets (LSM), onderdeel van Liberty Mutual Insurance Group, kondigt de benoeming aan van **Pierre-Édouard Fraigneau** in een nieuw gecreëerde functie van Chief Underwriting Officer Europe. Pierre-Édouard zal verantwoordelijk zijn voor het beheer van de prestaties en het bestuur van de activiteiten en de verzekering van de directe verzekeringsactiviteiten van Liberty op het Europese vasteland. Hij heeft meer dan zeventien jaar ervaring op het gebied van underwriting en leiderschap in vele bedrijfsonderdelen en complexe portefeuilles.
Geplaatst op 01-09-2020

Per 1 oktober 2020 is **Robin van Dulken** gestart als Broker Relationship Leader bij Zurich Benelux. Hij zal zich focussen op de relaties met de grotere makelaarskantoren die een focus hebben op lokale risico's.
Robin heeft ruime ervaring in de verzekeringsbranche en meest recent was hij werkzaam als accountmanager key brokers bij Coface, de kredietverzekeraar. Daarvoor heeft hij onder andere gewerkt als Operations Manager bij Aon en Client Executive bij Marsh.
Geplaatst op 01-10-2020

Per 1 oktober heeft **Roland Musters** de overstap gemaakt naar CHUBB en is benoemd tot Senior Underwriter Casualty Benelux. Roland is verantwoordelijk voor het onderhouden van de relaties met tussenpersonen en het verder uitbouwen van Chubb's bedrijfsaansprakelijkheidsportefeuille in de Benelux.
Roland heeft ruim vijftien jaar ervaring in de verzekeringssector; voor zijn komst naar Chubb werkte hij als Senior Underwriter Liability bij RSA.
Geplaatst op 01-10-2020

Op 1 oktober trad schade-expert **Rutger Fortuin** (35) in dienst bij Arntz | van Helden bv. Hij zal het team van de nieuwe vestiging in Nieuwleusen versterken. "Ik wil mijn werk met passie en plezier blijven doen en daarnaast mijn kennis verdiepen en verbreden. Ook wil ik – waar mogelijk – mijn kennis over bijvoorbeeld preventie van schades, blijven delen met collega's en klanten."
Geplaatst op 01-10-2020

Bij risico- en verzekeringsadviseur Aon is **Pieter Dijkstra** (45) benoemd tot Managing Director Public & Business Services & Construction (PBSC). Hij geeft leiding aan een client-managementteam met een toonaangevende klantportefeuille in de sectoren bouw & infra, publieke sector, gezondheidszorg, zakelijke dienstverlening en vastgoed.
Pieter Dijkstra is 21 jaar werkzaam bij Aon waarvan meest recent als Commercial Program

Director en DAU-Leader (Delivering Aon United).
Geplaatst op 02-10-2020

Per 1 oktober 2020 is **Janco Bakke**r gestart als Schade-Expert bij Lengkeek, bij de vestiging in Rotterdam. Hiermee heeft Lengkeek er een nieuwe werktuigbouwkundige CVT-collega bij gekregen.
Janco Bakker is 26 jaar en werkte hiervoor bij VP Instrument. Hij heeft een hbo-werktuigbouwkundige achtergrond en start als junior schade-expert en zal zich het expertise vak eigen gaan maken bij Lengkeek.
Geplaatst op 06-10-2020

Envista Forensics, leverancier van forensische adviesdiensten aan de verzekeringssector en de juridische sector, heeft **Christina Lucas** benoemd tot de volgende voorzitter van de organisatie. Christina brengt een diepgaande leiderschapservaring mee die is opgedaan in de verzekerings- en professionele dienstensector, op regionaal, nationaal en mondiaal niveau. Haar unieke vaardigheden en ervaring, samen met haar passie voor mensgericht leiderschap, maken haar perfect geschikt voor Envista en de Cor Partners familie.
Geplaatst op 29-09-2020

Per 1 september is **Arjan Honing** (50) gestart als Marine-Expert binnen BosBoon Expertise. Binnen BosBoon Expertise zal Arjan zich met name richten op Marine- en Cargo dossiers.
Het Transport team van BosBoon Expertise bestaat met de komst van Arjan uit zes personen. Sinds 2008 is Arjan actief als schade expert; met name als Lloyd's Agent in Nederland om daar als schade expert en consultant op project lading te werken.
Geplaatst op 22-09-2020

Jack McGarry is voorgedragen als lid van de Raad van Commissarissen van Aegon. Jack (1958) heeft een brede ervaring in de Amerikaanse verzekeringssector en was tot voor kort Chief Financial Officer van Unum Group, een aan de New York Stock Exchange genoteerde aanbieder van verzekeringen voor werknemers. Het voorstel tot benoeming van Jack McGarry is goedgekeurd door De Nederlandsche Bank (DNB).
Geplaatst op 14-09-2020

Tijdens de Algemene Ledenvergadering van de Nationale Coöperatieve Raad (NCR) is **Bianca Tetteroo** benoemd tot bestuurslid van deze vereniging. Tetteroo is vicevoorzitter van de Raad van Bestuur van Achmea, het coöperatieve moederbedrijf van onder meer Centraal Beheer, Interpolis en Zilveren Kruis.
Met de benoeming van Bianca Tetteroo is het bestuur van NCR weer compleet.
Geplaatst op 01-10-2020

Gerben Pasman (37) is per 1 oktober 2020 benoemd tot CFO van Aon Nederland en treedt daarmee toe tot de directie. Hiermee volgt hij Rogier Sparreboom op die eerder dit jaar tot CFO EMEA van Aon werd benoemd. De directierol van **Michiel van Meer** (42), CHRO bij Aon, is per 15 oktober 2020 uitgebreid: hij is benoemd tot statutair bestuurder.
Geplaatst op 15-10-2020

In de afgelopen periode zijn er vier nieuwe medewerkers gestart bij Kakes-Waal Expertise: schade-experts **Michiel Woonings, Hendrikus van der Blom, Kjeld Noppen** en **Frank Bongers**. Hendrikus is afkomstig van EMN, de overigen hebben o.a. bij DEKRA gewerkt.

Geplaatst op 16-10-2020

Op 22 oktober is **Heidi Delobelle**, voormalig Managing Director van de divisie Employee Benefits & Health Care, de nieuwe CEO van AG geworden. Zij vervangt in die functie **Hans De Cuyper**, die op diezelfde datum voorgedragen is als CEO van Ageas.
Heidi trad bij AG in dienst in 1998 en vervulde verschillende managementfuncties in de divisie Employee Benefits & Health Care om in 2012 Chief Risk Officer van AG te worden en in 2019 als Managing Director terug te keren naar Employee Benefits & Health Care.
Geplaatst op 16-10-2020

Hans Coffeng (53) maakt na acht jaar als CEO leiding te hebben gegeven aan CED Group, plaats voor nieuw leiderschap. Hans Coffeng zal CED per 1 maart verlaten en zal de komende weken zijn werkzaamheden overdragen en afronden in nauwe samenwerking met het senior management.
Geplaatst op 20-10-2020

Mark Vos (l.) is voor Claims Settlements & Dispute Resolution een samenwerking aangegaan met de Duitse advocaat en mediator **Ulrich Werwigk** (r.). Vanuit dit samenwerkingsverband bieden zij ondernemingen de mogelijkheid om een Second Opinion in een vastgelopen schadevaststellingsproces te realiseren.
Geplaatst op 20-10-2020

Wilt u bij uw volgende transfer ook vermeld worden in het SCHADE magazine?

Stuur uw (pers)bericht met foto naar onze redactie: redactie@schade-magazine.nl.

Voor een compleet overzicht van vacatures: www.schade-magazine.nl/vacatures

COLOFON

SCHADE magazine
Onafhankelijk vakblad voor de professionals in de schadewereld: Schade-experts, mediatoren, letselexperts, assurantietussenpersonen, medewerkers op de schadeafdelingen bij makelaars en verzekeraars, advocaten, risk- en insurancemanagers, schade-, fraude- en toedrachtsonderzoekers, risicodeskundigen, reconditioneringsbedrijven, auto- en overige schadeherstellers en de brancheorganisaties in deze sectoren.
Verschijnt zesmaal per jaar.

Uitgever
EMG b.v.
Ingenhouszlaan 9,
5644 HM Eindhoven
telefoon 040 - 84 28 716
info@excellentmediagroep.nl

Management
Margret Wallaard
telefoon 040-8428716
info@schade-magazine.nl

Hoofdredactie
drs. Cindy van der Helm
mobiel 06 51 49 08 48

Redactie
Helena Broekema
Chantal Buursema
drs. Cindy van der Helm

Email redactie
redactie@schade-magazine.nl

Fotografie
Raphaël Drent
Angelo van der Klift fotografie
Paul Kampman
Arenda Oomen Fotografie
ZZindi Corporate Communicatie

Drukkerij
EMG b.v.

Abonnementen
6 x SCHADE magazine
€ 48,50 inclusief BTW per jaar.
Abonnementen kunnen per mail worden aangevraagd bij info@schade-magazine.nl.
Jaarabonnementen kunnen op ieder gewenst tijdstip ingaan en worden automatisch verlengd per kalenderjaar. Opzegging schriftelijk of per mail, uiterlijk twee maanden voor het verstrijken van de abonnementsperiode.

ISSN 1875-4236.

Niets uit deze uitgave mag worden overgenomen, vermenigvuldigd of gereproduceerd zonder schriftelijke toestemming van EMG b.v. of andere auteursrechthebbenden.

Deze uitgave is met de grootst mogelijke zorgvuldigheid samengesteld, EMG b.v. kan geen aansprakelijkheid aanvaarden voor de juistheid en volledigheid van alle in deze uitgave opgenomen teksten en beelden.

volg ons ook op twitter en facebook:
www.twitter.com/schademagazine
www.facebook.com/schademagazine

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 meer dan 60 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 specialisten in:

- Waterschade herstel
- Brandschade herstel
- Herstel na grootschalige en complexe calamiteiten
- Lekdetectie, non-destructief
- Document, kunst en antiek herstel
- Technische reconditionering, van alle apparaten en machines
- Schimmelverwijdering en Kanalenreiniging
- Desinfectie service

Polygon is de eerste klimaat neutraal gegarandeerde schadehersteller van Nederland.

TIEDEMA ONDERDEEL VAN POLYGON
DROOGTECHNIEK VERWARMINGSTECHNIEK LEKDETECTIE
KLIMAATNEUTRAAL ORGANISATIE
VANWAARDE ONDERDEEL VAN POLYGON
GROEN GEDAAN!

Always By Your Side.

Wij zijn 24/7 bereikbaar via 0800 – 68 68 377
Polygon beperkt en beheerst de gevolgen van water, brand en klimaat.
www.polygongroup.com/nl | nederland@polygongroup.com

POLYGON

AREPA

Restoring Confidence in Your Equipment

AREPA Nederland is een toonaangevende technische service-organisatie, onderdeel van de AREPA Groep met meerdere vestigingen in Europa. De diensten van AREPA Nederland zijn ondergebracht in drie divisies, elk met een eigen expertise:

- **AREPA Reconditionering** staat voor de beredding en reconditionering van techniek na calamiteiten. Ook voert AREPA preventieve reiningswerkzaamheden uit in het kader van onderhoud.
- **AREPA Inspexx** verzorgt inspecties en keuringen van elektrotechnische installaties, machines en apparatuur.
- **AREPA Argus** biedt opleidingen en advieswerkzaamheden aan op het gebied van elektrische veiligheid.

Meer informatie?
Kijk op www.arepa.nl
T +31 (0)33 453 50 30