

2017 IS IN DE CHINESE KALENDER HET JAAR VAN DE HAAN. EEN DIER DAT WORDT GEROEMD OM ZIJN VEERKRACHT EN DENKVERMOGEN. DAT KUNNEN DE SCHADEVERZEKERAARS VOLGEND JAAR GOED GEBRUIKEN. ER LIGGEN IMMERS NOGAL WAT UITDAGINGEN OP HUN BORD. NU HET JAAR 2016 RICHTING HET EINDE GAAT, BLIKT LEO DE BOER ALVAST VOORUIT. DIT ARTIKEL GEEFT EEN OVERZICHT VAN DE BELANGRIJKSTE THEMA'S DIE DE SCHADEVERZEKERAARS BINNEN HET VERBOND VAN VERZEKERAARS BEZIGHouden.

# 'Zo fris als een hoentje' het nieuwe jaar in

TEKST LEO DE BOER, DIRECTEUR SCHADE VERBOND VAN VERZEKERAARS

**D**e extreme hagelbui van 23 juni – die Oost-Brabant en Midden-Limburg vol raakte – heeft nogal wat losgemaakt. En dan hebben we het niet alleen over de 500 miljoen euro verzekerde schade, maar ook en misschien wel vooral over de discussie over de vraag: wat kunnen en willen klanten en verzekeraars met het oog op dit soort klimaat-extremen verzekeren? En hoe?

Het Verbond heeft nog niet zo lang geleden met rekenwerk van het Centrum voor Verzekeringsstatistiek (CVS) en het KNMI aangetoond dat intense regen- en hagelbuien voor veel meer schade gaan zorgen. Maar we zijn nu al ingehaald door onze eigen voorspellingen, alleen al kijkend naar de afgelopen twee zomers. Volgend jaar gaat een nieuwe Issuecommissie klimaat dit vraagstuk grondig bekijken. Dat doen we niet alleen. We leggen hiervoor contact met KNMI, wetenschap, waterschappen en herverzekeraars. Uitgangspunt is

dat het klimaat een reëel risico voor klanten is, met wellicht nieuwe risico's, en daarmee mits goed aangepakt een (reputatie)kans voor verzekeraars. Het thema overstroming wordt hierbij ook betrokken.

Parallel hieraan loopt er ondertussen een politieke discussie en evaluatie van de Brede weersverzekering voor de land- en tuinbouw. Op deze destijds samen met LTO Nederland ontwikkelde polis klinkt – naast positieve geluiden – ook kritiek. In 2017 moet hier richting aan worden gegeven.

## NIEUWE TECHNOLOGIE

Ook nieuwe technologie staat volop en steeds meer op de agenda van de Sector Schade. Ons onderzoek naar een mogelijke *Client First Autoverzekering (first party)* – mede in antwoord op de onduidelijke aansprakelijkheidssituatie die door de verschuiving naar zelfsturende(r) auto's kan ontstaan – is goed gevallen. We proberen in 2017 op dit punt met de markt een stap vooruit te zetten.

Leo de Boer: 'Het klimaat is een reëel risico voor klanten van schadeverzekeraars.'



Bij het onderwerp cyberverzekering gaan we kijken of de markt een stimulans kan krijgen voor een groter en breder aanbod voor klanten. Dit is echt een kans voor de markt, die echter maar langzaam op gang komt. Naar schatting van het CVS belooft het premievolume in Nederland nu ongeveer 10 miljoen euro en in Europa 130 miljoen euro, terwijl dat in de VS al meer dan 2 miljard euro is.

In samenwerking met het Platform Zakelijke Markt van het Verbond kijken we of het onderwerp 'smart industries' een vervolg moet krijgen. Onze Nederlandse industrie verandert de komende jaren sterk door onder meer robotisering, artificial intelligence en 3D-printing. Een flink aantal bedrijven en risico's dat nu verzekerd is, ziet er in de toekomst heel anders uit. Wat betekent dit voor die bedrijven en dus voor verzekeraars? Hoe spelen we hierop in?

Voor de particuliere brandpolissen trekt het thema 'smart homes' de aandacht. Wat betekent de opmars van sensors in huizen, zoals slimme thermostaten? Wat wil de klant daarmee? Maar ook: wie heeft straks de datamacht op dit punt en wie staat er straks 'datadroog'? Sowieso heeft het thema Big Data ook in 2017 onze volle aandacht. Zo willen we de beloofde Solidariteitsmo-

nitor uit te brengen. Deze moet ons helpen vast te stellen of differentiatie te ver doorschiet.

## INNOVATIEAGENDA

Een aantal van de technologische ontwikkelingen is trouwens onderdeel van de 21 punten tellende, branchebrede Innovatieagenda van het Verbond. Samen met het insuranceLAB en de net geïnstalleerde Innovation Advisory Board voor de sector krijgt deze steeds meer vorm. Zo wordt binnen het Verbond al enige tijd met experts gewerkt aan blockchain. Onder meer op het punt van fraudebestrijding lijkt dit zeker van grote meerwaarde te kunnen zijn.

Voor mij persoonlijk is het thema innovatie echt een passie geworden. Zeker wat betreft de schadeverzekeraars, die te maken hebben met fantastische externe technologische trends. Het is bijzonder te constateren dat het Verbond zo ongeveer de enige branchevereniging van verzekeraars in Europa is die zich zo druk maakt over dit thema. Al zullen sommige experts zeggen dat dit niet uit luxe is: de Nederlandse markt heeft het ook moeilijker in vergelijking met andere landen. Maar als schaarste nu leidt tot creativiteit en echte innovatie, belooft dat voor straks een rol in de voorhoede.

## 'Als schaarste nu leidt tot creativiteit en echte innovatie, heeft Nederland straks een rol in de voorhoede'

### NIEUWE LETSELVISIE

Waar de schadesector het in elk geval moeilijk heeft, is het terrein letselschade. Dat zorgt voor stevige druk op de resultaten. De hoeveelheid en mate waarin anderen dan het slachtoffer – zoals allerlei deskundigen – uit de uitkeringsruif eten, lijkt ook steeds groter te worden. De vraag is of dat allemaal in het belang van het slachtoffer is. Het beeld van een letseljungle wordt hierdoor versterkt. Het is goed dat ook de AFM hiernaar kijkt. Intussen gaan zaken als onze lobby op het punt van zorgen affectieschade en de dertien regresconvenanten van het Verbond met allerlei stakeholders onverminderd door. Met hulp van stakeholders als PIV en de Letselschaderaad ontwikkelen we een nieuwe letselvisie om dit thema nog meer accent en vaart te geven.

En als we dan toch bij de auto's zijn: dat geldt ook voor het thema voertuigcriminaliteit. Mede dankzij de inspanningen van de sector worden steeds minder auto's gestolen, maar het effect op de schadelast blijft nog wat achter.

### ONDERLINGEN

Voor de onderlinge schadeverzekeraars wordt 2017 een extra interessant jaar. Op dit moment legt onderzoeksbureau SEO, in opdracht van het Platform Onderlinge Verzekeraars, de laatste hand aan een strategische studie naar de toekomst van de onderlingen. Die lijkt er wat de klanten betreft zeker te zijn, hoewel de regeldruk hevig is en een bedreiging kan zijn voor de mooie diversiteit in het Nederlandse verzekeringslandschap. We hopen op basis van het SEO-rapport een goede strategische agenda voor de komende drie tot vijf jaar te kunnen vaststellen. Als het aan mij ligt, ontbreekt het woord 'proportionaliteit' daarin niet.

Waar ik ook naar uitkijk, is de samenwerking met de NVGA. We hebben onlangs een goed 'governance statuut' afgesproken, de thema's zijn geselecteerd, de

werkgroepen zijn gevormd en stappen kunnen worden gezet. Zo wordt er hard gewerkt aan een vernieuwde volmachtsamenwerkingsovereenkomst.

### BRANCHEBREDE DOSSIERS

Daarnaast zijn er dossiers die alle verzekeraars raken, dus ook de schadeverzekeraars. Het is goed die ook in de gaten te houden. Te noemen zijn de evaluatie van klachteninstituut Kifid door de overheid. We hebben inmiddels onze input geleverd. Voor het Verbond is belangrijk dat de kwaliteit en onafhankelijkheid van Kifid sterk blijft en dat de bemiddelingsfunctie niet wordt aangetast. We zitten – net als onder meer Adfiz – niet te wachten op verdere juridisering. De uitslag volgt begin 2017.

Daarnaast is natuurlijk de evaluatie van het provisieverbod van belang. Een aantal schadeverzekeringen valt daar al onder, zoals die voor arbeidsongeschiktheid. Het Verbond bepaalt zijn positie zorgvuldig en komt in 2017 met zijn input naar buiten.

In 2017 is ook de opmaat naar de evaluatie van een deel van Solvency II. De Commissie Financieel Economische Zaken (FEZ) van het Verbond werkt al hard aan een roadmap voor onze inbreng in Brussel en Frankfurt. Versimpeling van het systeem (lieft 67 centimeter boekwerk nu!) zou al heel mooi zijn.

In 2017 speelt ook nog de sanctiewet. Onze lobby voor toegang tot het zogenoemde UBO-register gaat onverminderd voort, ondanks tegenwerpingen van sommige familiebedrijven die dat niet fijn vinden. Interpretatieproblemen van leden over deze lastige regelgeving blijven we aankaarten bij DNB. We werken hierbij nauw samen met VNAB en CIS.

En last but not least, een mooi slotakkoord: veel schadeverzekeraars en volmachten sluiten in 2017 aan op Mijnverzekeringenopeenrij.nl, ofwel de Poliskluis. Fantastisch dat we dit als sector van de grond krijgen!

### ALLESBEHALVE SAAI

Wanneer we vooruitblikken naar 2017 zie ik een rijke schakering aan onderwerpen en issues. En bedenk dat elke niche, van rechtsbijstand tot reis ook nog zijn eigen issues heeft. Terwijl het in China het jaar van de haan is, wordt er in Nederland flink gebroed. Wie zei dat verzekeren saai is? Ik niet. Het is en blijft een geweldig interessant veld, met grote maatschappelijke betekenis. Ik kan mij voorstellen dat dit artikel hier en daar interesse of vragen oproept. Aarzel niet om mij en mijn collega's een mailtje of tweet te sturen! ■

## Passende verzuimverzekering vinden is best eenvoudig

Zoals gezegd is het vinden van een passende verzuimverzekering niet ingewikkeld. Een inkomensverzekering verschilt ook niet echt heel veel van een inboedelverzekering, een polis voor een dure of bijzondere (sport)auto of ons Premium product voor exclusieve woonhuizen.



Kitty Schoof

Productspecialist Inkomens bij  
Turien & Co. Assuradeuren

Turien & Co. is al jarenlang marktleider op het gebied van exclusieve verzekeringen. Maar wij bieden óók verzekeringen aan waarmee werkgevers de loonbetaling van zieke werknemers kunnen afdekken. Diverse verzuimverzekeringen met elkaar vergelijken is eigenlijk niet anders dan diverse aanbieders van bijvoorbeeld een inboedelverzekering naast elkaar zetten. Welke verzekeraar biedt voorwaarden die bij het bedrijf passen? Hoe flexibel wordt er omgegaan met het wijzigen van de wachttijd? Welke re-integratiekosten worden er door de verzekeraar vergoed en wie bepaalt de hoogte van die vergoeding?

Allemaal vragen die van belang zijn bij de keuze van het product. Soms is zelfs het beste advies om geen verzuimverzekering te kiezen omdat het verzuim de laatste jaren extreem hoog is geweest; de premie wordt dan onevenredig hoog. De werkgever kan er dan, samen met een professionele arbodienst, eerst voor zorgen dat het verzuim beter beheersbaar wordt. Bijvoorbeeld met het aanpassen van het verzuimprotocol, het in kaart brengen van risico's op het gebied van arbeidsomstandigheden en het inzetten van programma's op het gebied van duurzame inzetbaarheid.

### TOTAALANBOD VOOR VERZUIM EN ARBODIENSTVERLENING

Op MijnTurien hebben wij een prachtige applicatie voor het intermediair staan.

Na het in kaart brengen van de verzuimrisico's kan vrij eenvoudig een aantal offertes voor een verzuimverzekering inclusief een aanbod voor arbodienstverlening gemaakt worden. En daarin zijn wij naar mijn mening redelijk uniek. Wij werken niet samen met één vaste arbodienst, maar geven de klant een aantal keuzes. Zo kan ook de best passende arbodienst worden gekozen.

En daar blijft het niet bij want sluit een werkgever bij ons een verzuimverzekering, dan kan hij ook kosteloos gebruik maken van de deskundige begeleiding door een verzuimcoach.

### DUURZAAM HERSTEL MET ONZE VERZUIMCOACHES

De werkgever kan dus bij de re-integratie van zijn zieke werknemer ondersteuning krijgen van onze verzuimcoach. Zo'n verzuimcoach houdt zich niet bezig met de schadeafhandeling of betaling, maar helpt de werkgever met als doel de werknemer zo snel mogelijk, maar ook duurzaam terug te laten keren in het arbeidsproces. Hij vervult een ondersteunende rol tussen de betrokken partijen zoals de arbodienst, de bedrijfsarts, de werkgever en andere partijen.

### OPLOSSINGEN VOOR GOED WERKGEVERSCAP

Tegenwoordig gaat een advies binnen inkomensverzekeringen verder dan alleen de verzuimverzekering. Het gaat ook over oplossingen binnen 'Goed Werkgeverschap'. In dat kader bieden wij de werkgevers nu ook de WGA Hiaatverzekering aan. Met deze dekking wordt de inkomstensterugval van arbeidsongeschikte werknemers goed opgevangen. Ook deze verzekeringsoplossing kan het intermediair eenvoudig offereën via onze applicatie Mijn Turien. ■

'Uiteindelijk gaat het over oplossingen voor goed werkgeverschap'