

Protocol Grootschalige incidenten



Inleiding

Grootschalige calamiteiten krijgen meer en steeds sneller aandacht van media en publiek. Dergelijke grootschalige calamiteiten leiden vaak voor veel partijen tot grote materiele en immateriële schade, hebben een grote maatschappelijke impact, krijgen veel publiciteit en leiden bij publiek en bestuurders tot vragen over aansprakelijkheid en verzekeringsdekking.

Verzekeraars beschikken over kennis, procedures en instrumenten om na een calamiteit handelend op te treden. Het wegnemen van financiële risico's van grootschalige calamiteiten en het organiseren van schadeherstel kan ook ingezet worden om veel nadrukkelijker de maatschappelijke en bedrijfseconomische toegevoegde waarde van de branche te tonen en te versterken. Snelle en per type calamiteit op maat gesneden communicatie over de (re)actie van verzekeraars en Verbond zijn daarbij essentieel.

Om dit vooraf goed te organiseren is het Protocol Grootschalige calamiteiten opgesteld. Dit protocol voorziet in een 10-stappenplan en wordt aangestuurd door een **Beleidskernteam** en ondersteund wordt vanuit het Verbondsbureau door een **Coördinerend Team**.

Stappenplan

Stap 1: Melding van calamiteiten

Berichten en verzoeken vanuit veiligheidsregio's zijn belangrijke signalen voor het inwerking stellen van het draaiboek. Tegenwoordig worden calamiteiten vrijwel direct na de gebeurtenis via sociale media wereldkundig gemaakt. Ook deze berichten kunnen aanleiding zijn om het protocol te doorlopen.

Stap 2: Afweging

Na melding wordt de impact van de calamiteit afgewogen door een intern Coördinerend Team onder leiding van de algemeen directeur van het Verbond. De overige leden zijn afhankelijk van het type calamiteit de directiesecretaris, een woordvoerder, betrokken sectormanagers en beleidsadviseurs. Het Coördinerend Team hanteert daarbij de volgende criteria:

- grote maatschappelijke impact
- er is veel (verzekerde) schade;
- er zijn veel (Nederlandse) gedupeerden;
- er zijn verschillende (Nederlandse) verzekeraars bij betrokken en coördinatie bij de afhandeling is gewenst;
- de calamiteit roept vragen op bij publiek, bestuur en media (los van reguliere vragen richting individuele verzekeraars of alarmcentrales).

Het protocol kent een **Beleidskernteam** dat door het Coördinerend Team wordt geïnformeerd over de calamiteit en betrokken bij verdere afweging van de bestuurlijke en beleidsmatige zaken, zoals bijvoorbeeld de dekking en de vervolgroute. Het Beleidskernteam betreft ook Zorgverzekeraars Nederland bij de consultatie en besluitvorming.

Het Beleidskernteam bestaat uit het Presidium van het Bestuur, aangevuld met de voorzitters van de sectorbesturen Inkomen, Leven en Schade, de algemeen directeur, directie, manager communicatie en bestuurssecretaris. Het Beleidskernteam wordt ondersteund door het Coördinerend Team.

Stap 3: Afwijzing

Als een calamiteit niet aan de criteria in stap 2 voldoet, volstaat in de regel een verwijzing naar de verzekeraar(s) van de gedupeerde(n) en eventueel aansprakelijk te stellen partijen. Los van het afgeven van algemene informatie en bovengenoemde verwijzing is er dan meestal geen rol weggelegd voor het Verbond. Zie ook stap 8.

Stap 4: Beslisboom

Calamiteiten die voldoen aan de criteria in stap 2 kunnen vervolgens op korte termijn worden beoordeeld aan de hand van een digitale beslisboom. Daarin wordt allereerst onderscheid gemaakt tussen calamiteiten in Nederland en calamiteiten in het buitenland. Verder wordt per type calamiteit aangegeven wat de mogelijke impact is en op welke typen verzekeringen er in de regel dekking is. Daarbij gaat het nadrukkelijk niet alleen om schadeverzekeringen, maar ook om inkomens, levens- en zorgverzekeringen. Het gaat daarbij om typen calamiteiten zoals brand, explosie, (verkeers-)ongevallen, onderbreking, natuurrampen, overstroming, terrorisme, molest en cyber(criminaliteit).

Stap 5: Verzekerbare / verzekerde calamiteiten

De beslisboom geeft niet alleen aan of er (regulier) dekking is op een verzekering, maar ook of er specifieke collectieve procedures of instrumenten zijn die bij de afwikkeling van de schade kunnen worden ingezet. Zoals bijvoorbeeld het Draaiboek Brand, de stichting Salvage, de coördinerende alarmcentrale, de defensieovereenkomst hypotheken en het Draaiboek afwikkeling massaschades.

Stap 6: Onverzekerbare / onverzekerde calamiteiten

Niet in alle gevallen zal de schade verzekerd zijn. Soms zijn er generieke uitsluitingen, zoals molest en natuurlijke catastrofes. De beslisboom geeft aan welke typen calamiteiten niet of vrijwel nooit verzekerd dan wel verzekeraar zijn. Daarbij wordt zoveel mogelijk verwezen naar mogelijke andere manieren om de schade te verhalen, bijvoorbeeld via de Wet Tegemoetkoming Schade bij Rampen (WTS) of een Waarborg- of Slachtofferfonds.

Stap 7: Onvoorziene calamiteiten

Vooraf kunnen niet alle mogelijke typen calamiteiten worden voorzien. Als met het doorlopen van het protocol blijkt dat een type grootschalig calamiteit niet was voorzien, is het Beleidskernteam (zie stap 2) gemandateerd door de Algemene Ledenvergadering van het Verbond om afhankelijk van de situatie beargumenteerd een besluit te nemen of een advies te geven over toepassing van relevante clausules en/of verzekeringsdekking. Het Beleidskernteam spant zich maximaal in om bij besluitvorming de feitelijk meest betrokken verzekeraars te consulteren. Een besluit van het Beleidskernteam dient in ieder geval in een toetsbaar besluitvormingsdocument te zijn neergelegd, waarin zowel op inhoud als proces wordt gereflecteerd.

Indien een lid onevenredig zwaar wordt getroffen door de gevolgen van het genomen besluit, dan kan een lid (of leden) afwijken van het door het Beleidskernteam genomen besluit, indien zwaarwegende belangen vanuit bijvoorbeeld klantbelang, in- of externe governance, wet- en regelgeving en de financiële situatie (inclusief herverzekeringsdekking) zulks rechtvaardigen. Het desbetreffende lid dient in een voorkomend geval - schriftelijk - gemotiveerd aan te geven waarom hij contrair gaat.

Achteraf zal het Verbond deze casus voorleggen aan de Tuchtraad om in een tuchtrechtelijke procedure te laten beoordelen of de argumenten van het betreffende lid om af te wijken van het besluit zwaarwegend genoeg zijn om de conclusie te kunnen dragen dat door het contrair gaan de goede naam van het verzekeringsbedrijf niet werd geschaad.

Stap 8: Communicatie

Communicatie is een belangrijk onderdeel van de Verbondsreactie op een calamiteit. Het draaiboek voorziet in een Team Communicatie, dat in elk geval bestaat uit een woordvoerder, een communicatieadviseur, een redacteur en een medewerker voor monitoring. Dit team stelt de uit te brengen berichten of statements op, die worden afgestemd met het Communicatieplatform. Ook worden zoveel mogelijk vragen en antwoorden gepubliceerd en geactualiseerd weergegeven op de Verbondswebsite.

Stap 9: Onverplichte ondersteuning en benutten van marktkansen

Naast communicatie over verzekeraarbaarheid, verzekeringsdekking en de wijze van schadeafhandeling kan het Verbond (onverplicht) ondersteuning bieden bij de afwikkeling bij niet of beperkt verzekerde schades. Besluit over de collectieve inzet hiervan wordt door het Beleidskernteam (zie stap 2) genomen. Calamiteiten, en dan met name die waar geen of slechts beperkte verzekeringsdekking voor bestaan, bieden mogelijk een marktkans. In de evaluatie van een calamiteit kunnen deze meegenomen worden.

Stap 10: Evaluatie van het calamiteit

De afwikkeling van elk calamiteit wordt door de betrokken sectorbesturen geëvalueerd. Besluiten die door het Beleidskernteam zijn genomen worden door het Verbondsbestuur geëvalueerd. De leerpunten uit de evaluatie worden verwerkt in het protocol en de beslisboom.

