

Young professionals over de technische verzekeringsmarkt

“Onze klanten zijn in beweging en als markt moeten we de aansluiting niet zien te verliezen”



V.l.n.r.: Rick Jongkind, Robin Adriaansen, Bob van Alphen, Imke Hofmans en Rogier van der Linden

Schitterend weer, een prachtig decor en vijf enthousiaste jonge mensen. Dit levert per definitie een mooi plaatje op. Reden van de samenkomst zijn twee belangrijke overeenkomsten. Hun jonge leeftijd, variërend van 25 tot 31 jaar, en de technische verzekeringsmarkt waarin ze allen werkzaam zijn. De vraag is hoe deze ‘youngsters’ aankijken tegen alle ontwikkelingen en hoe zij de aansluiting van studie naar praktijk hebben ervaren. Maar vooral ook of zij zich in deze branche vermaken. De VNAB Visie vroeg het hen. [Irene Okkerman](#)

De jonge delegatie bestaat uit Rick Jongkind (27, tijdens het gesprek werkzaam bij Delta Lloyd/Nationale-Nederlanden, maar vanaf 1 september bij expertisebureau Vanderwal & Joosten), Rogier van der Linden (25, Marsh), Robin Adriaansen (30, Aon Risk Solutions), Bob van Alphen (31, Allianz Global Corporate & Speciality) en Imke Hofmans (26, Dirkzwager advocaten & notarissen). Naast de zorg die zij uitspreken over het uitblijven van nieuwe aanwas, zijn zij van mening dat de praktijk veel meer boeiends te bieden heeft dan hen tijdens de studie werd voorgeschoteld. “Het behandelen van technische schades klinkt niet heel sexy, dat beeld moet veranderd worden. Daar kan tijdens de opleiding al mee begonnen worden, door bijvoorbeeld meer aandacht te besteden aan de diversiteit van het vak en sprekende projecten te behandelen. Het is zeer interessant, dynamisch en leuk om in dit segment werkzaam te zijn.”

Aantrekkelijk

Op de vraag wat het werken in deze branche zo aantrekkelijk maakt, reageert Bob als eerste. “Dit segment is een verzamelpak van aansprakelijkheid, brand en transport. Bij technische verzekeringen komen al deze verschillende disciplines samen. In die zin is dat heel interessant, omdat je met een heel breed pallet aan verschillende dekkingen werkt. Bij een gemiddelde CAR-verzekering komen veel dingen kijken. Vaak hangt er ook weer een beroepsaansprakelijkheidsverzekering aan vast. In de coassurantiemarkt zijn CAR-producten vrijwel altijd maatwerk.” Rogier beaamt dit. “Soms zit er ook nog een financiële schadedekking in. Ik kom zelf uit de bouw en ook daar merkte ik dat geen enkel project hetzelfde is.” Ook Imke ziet duidelijk dat CAR-polissen heel divers zijn. “Een AVB-schade kent bijvoorbeeld vaak dezelfde uitsluitingen en dekkingen. Bij een CAR-schade is regelmatig

sprake van meer uitpluiskwerk. Bovendien zijn de consequenties bij CAR-polissen in geval van geen dekking substantieel groter dan bij AVB-polissen.” Juist dat grijze gebied is wat Rick aanspreekt. “Vaak zijn zaken niet honderd procent duidelijk en dat maakt dit vak juist zo aantrekkelijk. Ook vind ik het leuk dat wij provinciaal regelmatig rechtstreeks met de verzekeringnemer corresponderen omdat dat puur qua kennis verstandiger is. Bij coassurantie heb je juist weer te maken met een makelaar die kennis van zaken heeft. Dat geeft weer een heel andere dynamiek.”

Uitdaging

De vraag naar wat de grootste uitdaging is, laat zich snel beantwoorden. Rick noemt de afwisseling. “Projecten worden steeds mooier of gekker - net hoe je het wilt noemen - wat natuurlijk mede komt doordat het weer goed gaat met de bouw. Laatst waren we met de BCTV (Beurs Club



Rick Jongkind:
“Vaak zijn zaken niet honderd procent duidelijk en dat maakt dit vak juist zo aantrekkelijk”



Rogier van der Linden:
“Als je de verzekeringsbranche ingaat, moet je het ook wel willen om met voorwaarden aan de slag te gaan”



Robin Adriaansen:
“Het leuke vind ik juist om met de klant de risico's op de bouwplaats zelf te identificeren”

Technische Verzekeringen) bij de sluis in IJmuiden. Geweldig! Het wordt allemaal steeds groter, grotere overspanningen, en er worden nieuwe bouwmethoden gebruikt.” “Verzekeringen blijven zich daardoor ontwikkelen”, gaat Robin verder. “Als makelaar streven we naar een ruime dekking voor de klant. Dat is tegelijkertijd ook het spel met verzekeraars. Wij willen de klant optimaal blijven serviced. Wij hebben zij steeds moeilijkere en ingewikkeldere projecten.” “Inderdaad een interessant spel”, vindt ook Rick. “Zeker in een markt waarin steeds minder aanbieders overblijven.” Vanuit de advocatuur zegt Imke een heel andere uitdaging te hebben. “Bij schades in dit segment moeten wij met veel betrokkenen samenwerken, bijvoorbeeld als er meerdere polissen op het schadevooral van toepassing zijn. Het is voor ons dan de uitdaging om al die verschillende partijen zo te managen, dat het uiteindelijk voor de cliënt het meest gunstig gaat uitpakken als het tot een rechtszaak komt. Daarbij is het jammer dat we vaak relatief laat worden ingeschakeld. Er staat dan vaak al veel op papier, zowel voor de eigen als de wederpartij, hetgeen de zaak soms geen goed doet. Als advocaten kunnen wij hier dan in bepaalde gevallen weinig tot niets meer tegenin brengen. Ik zou graag zien dat betrokkenen ons eerder inschakelen.”

Stabiliteit en voorspelbaarheid

Bob ziet een andere uitdaging voor zijn generatie weggelegd. “Eerder hebben we gezegd dat het pallet aan dekkingen bij technische verzekeringen heel breed is. Het gaat niet alleen om het maken van een risk assessment, maar ook om het kunnen analyseren van grote hoeveelheden data. Je moet van al die elementen vaststellen wat relevant is voor de verzekering en wat dat voor gevolgen heeft voor de prijs en/of dekking. Dus er zit ook een bedrijfseconomisch aspect in wat van jou als underwriter wordt verlangd. Daarnaast is ‘taligheid’ een belangrijke competentie, ofwel hoe je zaken goed opschrijft. En bij internationale business gaat

het er tevens om dat je je goed in een vreemde taal kunt uitdrukken. Een belangrijk deel van de ‘day to day business’ drijft op decennia aan praktijkervaring die in de markt aanwezig is. Onze generatie moet zich deze ervaringen versneld eigen gaan maken om straks het gat te kunnen gaan opvullen voor de oudere generatie die de markt gaat verlaten. Ik hoop dat we daarvoor voldoende tijd krijgen en dat we deze transitie marktbreed op een soepele manier kunnen laten verlopen.” Bob is ervan overtuigd dat de verzekeringsbranche an sich gebaat is bij een bepaalde mate van stabiliteit en voorspelbaarheid. “De omgeving om ons heen verandert en daar moeten we constant op inspringen. Zeker bij technische verzekeringen waarbij sprake is van nieuwe technische oplossingen voor nieuwe manieren van bouwen. Die moeten natuurlijk wel verzekerd worden. Zaken die bijvoorbeeld tien jaar geleden schadegevoelig waren, kunnen dat nu niet meer zijn, maar daar zijn dan weer andere risico's voor in de plaats gekomen. Onder invloed van zowel technische als maatschappelijke ontwikkelingen evalueren risicoprofielen dus constant. Door te leren van het verleden en te kijken naar de toekomst moet die evolutie op een gegeven moment wel een stabiele factor worden.” Robin: “Uiteindelijk hebben we in de coassurantiemarkt elkaar allemaal nodig en is samenwerken een belangrijke pijler. Het gemeenschappelijke doel is dat die klant geserved moet worden. Het is aan ons risico's te tackelen en een passende verzekeringsoplossing te bieden.”

Juiste profiel

Wat Imke in haar werk erg leuk vindt, is dat ze veel over verschillende bedrijven en processen leert. “Wij werken vrijwel alleen maar voor verzekeraars en daarmee indirect voor het onderliggende (verzekerde) bedrijf. Dat bedrijf is keer op keer totaal anders. Zo weet ik bijvoorbeeld inmiddels het nodige over windmolens, hoe die worden opgebouwd en hoe ze werken. Een onderwerp/proces

waar ik nog totaal geen weet van had. Je algemene kennis wordt door dit vak enorm verbreed.” “Leergierigheid is een belangrijke randvoorwaarde om goed in deze markt te kunnen functioneren” vult Bob aan. “Daarnaast is een multidisciplinaire insteek echt de sleutel tot succes. Of je nu als techneut instroomt of als jurist, je hebt allemaal je ontwikkelgebieden. De techneut zal zich meer in de juridische context van de contracten moeten verdiepen en op het talige vlak. De jurist moet zich juist weer meer focussen op hoe het technisch in elkaar zit. De interesse in schades blijft daarbij erg belangrijk.” “Als je de verzekeringsbranche ingaat, moet je het ook wel willen om met voorwaarden aan de slag te gaan”, meent Rogier op zijn beurt. “Dat is niet iets wat je tijdens een bouwkundestudie leert. Je moet interesse hebben om in juridische zaken te duiken. Het is heel divers. Je bent én met klanten bezig én met verzekeringen én met verzekeraars. Het klinkt van tevoren niet heel spannend, maar het is super leuk.”

Beeld en geluid

Robin haalt de steeds sneller wordende maatschappij aan waarin iedereen steeds minder ‘naar buiten’ gaat. “Het leuke vind ik juist om met de klant de risico's op de bouwplaats zelf te identificeren. Helaas gaat veel informatie tegenwoordig steeds meer via e-mail en conference calls.” Bob deelt deze mening. “Los van het identificeren van de risico's is het voor de perceptie goed om in contact te blijven met je klant. Als je in zo'n bouwput staat, is dat een heel andere perceptie dan dat je zaken vanaf een tekening beoordeelt. Om als markt op een juiste manier te kunnen bewegen, moet het aspect perceptie aanwezig blijven. Op een gegeven moment is het heel makkelijk om op afstand conclusies te trekken. Het hebben van beeld en geluid blijft erg belangrijk.” “Voor de advocatuur is dat niet anders”, zegt Imke. “Wij hebben vaak besprekingen om de technische details met de klant door te nemen, maar het zou ons in veel gevallen helpen als we kort na

de schade de situatie ook zelf kunnen bekijken. Beeld en geluid helpen om het technische verhaal te begrijpen en het vervolgens goed te kunnen verwoorden in een processtuk. Ook zou het goed zijn als de advocatuur wat meer aan de voorkant wordt betrokken, bijvoorbeeld door vaker advies te vragen ten aanzien van het opstellen van polisvoorwaarden. Daarmee kunnen wellicht dekkingsdiscussies achteraf worden voorkomen."

Verbeterpunten

Volgens het vijftal zijn er een aantal zaken die verbeteringen behoeven. Rick zou graag zien dat binnen Delta Lloyd/Nationale-Nederlanden alle afdelingen die belangrijk zijn voor het proces bij elkaar worden gezet. "Dus schade, acceptatie, risico-inspecteurs en productspecialisten in één ruimte om de informatiedeling te verbeteren. Verder vind ik dat de schademan een prominentere rol zou moeten spelen, bijvoorbeeld door ook op locatie van de klant te komen." Bob beaamt dit. "Schade is zeker een belangrijk onderdeel voor een verzekeraar om te kunnen blijven begrijpen wat je aan het verzekeren bent en wat je uiteindelijk overeenkomt als er iets gebeurt. Eens dat er meer balans tussen acceptatie en schade zou moeten komen." Robin noemt vooral de administratieve en compliance-kant die een betere aanpak en structurering behoeven. Neem bijvoorbeeld het UBO-formulier. Zowel verzekeraars als makelaars gaan daar verschillend mee om. Het is nog te veel ad hoc, ondanks het bestaan van het VNAB Sanctiepl@tform."

Toekomst

De gespreksgenoten verwachten dat de financiële gevolgschade (bijvoorbeeld bij cyberincidenten) steeds belangrijker wordt en dat de claimcultuur doorzet. Rogier maakt zich zorgen over het teruglopend aantal vakmensen in de bouw en dat jongeren steeds minder kiezen voor het beroep van bouwvakker. Ook gaat er volgens hem nog te vaak iets mis in de bouw."

Volgens Rick is het belangrijk de koppen bij elkaar te steken. "Dat levert op alle vlakken winst op, zeker in deze tijd van verdergaand digitaliseren." Wat betreft de ontwikkeling van risico's, vindt hij het werk alleen maar leuker worden door bijvoorbeeld nieuwe bouwmethodes.

Het laatste woord is aan Bob. "Onze klanten zijn in beweging en als markt moeten we de aansluiting niet zien te verliezen. Dit vraagt om 'out of the box' denken, los van de reeds bestaande verzekeringsproducten en servicemodellen." Bij corporate organisaties ziet hij al een toename van de eigen retentie en captives die steeds vaker een rol gaan spelen. Verder wijst hij op het hoge percentage transactiekosten binnen die organisaties. "Het zou mooi zijn als wij die klanten als markt een oplossing kunnen bieden, bijvoorbeeld met behulp van moderne technieken zoals blockchain. Als branche moet je echt nadenken of het model waarop we onze branche nu hebben georganiseerd voldoende toekomstbestendig is, zeker gezien de toenemende globalisering." <



Imke Hofmans:
"Ook zou het goed zijn als de advocatuur wat meer aan de voorkant wordt betrokken, bijvoorbeeld door vaker advies te vragen ten aanzien van het opstellen van polisvoorwaarden"



Bob van Alphen:
"Als branche moet je echt nadenken of het model waarop we onze branche nu hebben georganiseerd voldoende toekomstbestendig is, zeker gezien de toenemende globalisering"

Deelnemers gesprek:

Robin Adriaansen (30) is bijna vier jaar als sluiters werkzaam op de afdeling Construction & Engineering bij Aon Risk Solutions waarbij de nadruk ligt op CAR- en machinebreukverzekeringen aan opdrachtgeverszijde.

Hij studeerde Bedrijfseconomie aan de Universiteit van Tilburg waar hij zijn master Marketing Management behaalde. Na zijn studie startte Robin begin 2012 op de afdeling 'Business Support & Marketing Communications' binnen Aon en maakte hij in 2015 de overstap naar 'broking'.

Bob van Alphen (31) heeft gedurende en na zijn master Aansprakelijkheid & Verzekering aan de Erasmus Universiteit Rotterdam diverse stages doorlopen binnen de verzekeringsbranche, advocatuur en makelaardij. Sinds oktober 2014 is hij aan de slag bij Allianz Global Corporate & Specialty als Underwriter Engineering. Hij houdt zich bezig met het volledige spectrum van technische verzekeringen, zowel nationaal als internationaal. Naast underwriting houdt Bob zich op mondiaal niveau bezig met automatiserings-, proces(optimalisatie)- en innovatievraagstukken en heeft hij diverse tools (mede) ontwikkeld en geïmplementeerd waaronder een global management reporting system.

Imke Hofmans (26) is ruim drie jaar werkzaam als advocaat op de afdeling Aansprakelijkheid, schade & verzekering bij Dirkzwager advocaten & notarissen in Arnhem, waar zij werkzaam is op zowel het gebied van bedrijfs- en productaansprakelijkheid als beroeps- en werkgeversaansprakelijkheid. Zij studeerde Nederlands recht aan de Radboud Universiteit in Nijmegen en heeft daarnaast tweemaal in het buitenland gestudeerd, waarbij ze haar LL.M. Deutsches Recht in Duitsland heeft gehaald.

Rick Jongkind (27) volgde de hbo-opleiding Bouwtechnische Bedrijfskunde aan de Hogeschool van Amsterdam. Vanaf november 2014 tot september 2018 was hij werkzaam als schadebehandelaar op de afdeling Technische Verzekeringen bij Delta Lloyd/Nationale-Nederlanden. Per 1 september 2018 werkt hij als schade-expert voor AVB-, Werkmaterieel-, BAV- en CAR-verzekeringen bij expertisebureau Vanderwal & Joosten.

Rogier van der Linden (25) is sinds een jaar werkzaam bij Marsh als broker op de Construction & Engineering afdeling. Tijdens zijn opleiding Bouwkunde aan de Hogeschool Rotterdam heeft hij diverse stages doorlopen waaronder bij bouwbedrijf Heijmans Utiliteit en expertisebureau Vanderwal & Joosten.