

Andre van Strien en Wilco van Schijndel over nieuwe Business Impact
Analyse Troostwijk

Risk engineers en bedrijfsschade-experts bundelen expertise om beschermingsniveau en risicoprofiel bedrijven naar hoger niveau te brengen

Troostwijk by Accumin staat sinds de start in de jaren '30 onder meer als schade-experts gedupeerde bedrijven na een brand, storm of watergerelateerde calamiteit met raad en daad terzijde om de (gevolg)schade tot een minimum te beperken en hen zo snel mogelijk weer *up & running* te krijgen. Sinds 2019 ondersteunt het onder de naam Troostwijk| bvt daarnaast ondernemingen en andere organisaties ook 'aan de voorkant' in de vorm van risico-inspecties en -analyses en hieruit voortvloeiende preventieve adviezen. Sinds dit jaar bundelen de specialisten van beide bedrijfsonderdelen hun krachten en expertise door gezamenlijk bedrijven van advies te dienen om zo hun beschermingsniveau en risicoprofiel naar een hoger niveau te brengen. "1+1=3".

In het nieuwe, moderne hoofdkantoor op de zevende verdieping van de B-Vital-kantoorstoren naast de Amsterdam Arena lichten directeur Risk Engineering Andre van Strien en Manager Expertises Wilco van Schijndel de samenwerking en nieuwe aanpak toe.

Laatstgenoemde is opgeleid tot Registeraccountant, afgestudeerd op het onderwerp bedrijfsschade, en was acht jaar werkzaam als assistent-accountant bij Deloitte voordat hij in 1997 de overstap maakte naar Troostwijk. Sindsdien werkt hij daar als bedrijfsschade-expert en sinds 2005 tevens als Directeur/Manager Expertises, waar hij momenteel de leiding heeft over een team van tien schade-experts, onder wie drie bedrijfsschade-experts, dat zich met hun werkzaamheden richt op de bovenkant van de markt. Daarnaast maakt Wilco sinds 2005 deel uit van het managementteam van Troostwijk Groep en is hij inmiddels 2,5 jaar als docent risicomanagement/masterclass bedrijfsschade verbonden aan de Avans+ Hogeschool in Breda.

Andre was na de beide naamgevers Jurjen Burghgraef en Johan van Tiel in 2006 de eerste medewerker die werd aangesteld als *risk engineer* bij Burghgraef van Tiel & Partners, een functie die hij gedurende 7,5 jaar zou vervullen. Daarna was hij gedurende 10 jaar actief als *risk engineer* bij een tweetal verzekeraars: AIG (bijna 5,5 jaar) en Swiss Re Corporate Solutions (ruim 4,5 jaar). Vorig jaar keerde hij terug naar het oude nest als opvolger van Jurgen Burghgraef als Manager/Directeur Risk Engineering. In die functie geeft hij leiding aan een team van momenteel negen *risk engineers* en is hij tevens verantwoordelijk voor het brede scala aan risico-opleidingen dat Troostwijk| bvt jaarlijks verzorgt via de Troostwijk Academy.



André van Strien: "Onze beide disciplines vullen elkaar goed aan: *risk engineers* hebben door hun werkzaamheden in de praktijk van alledag een goed inzicht in de fysieke risico's die bedrijven lopen en de mogelijke materiële impact daarvan. Op hun beurt zijn bedrijfsschade-experts als geen ander op de hoogte van de mogelijke impact van een calamiteit, met name met betrekking tot de eventuele gevolgschade en immateriële gevolgen van een grote brand, zware storm of flinke waterschade."

ADVIES VERSCHUIFT NAAR DE VOORKANT

In een toelichting op de bundeling van de binnen Troostwijk volop aanwezige kennis en ervaring op het gebied van enerzijds risico-inspecties en -analyses en anderzijds de impact en

afhandeling van bedrijfsschades antwoordt Wilco dat “onze werkzaamheden als adviseur van bedrijven en organisaties natuurlijk primair uitgevoerd worden ná een schade. Maar we zijn ons al lang bewust van het feit dat deze opgedane kennis van grote waarde is en nog meer zou moeten zijn aan de voorkant van het schadeproces. Oftewel, waar Troostwijk bvz zich richt op het voorkomen van schades, heeft Troostwijk Expertises veel ervaring en zicht op de financiële gevolgschade na een calamiteit.”

Hij gaat verder: “Er wordt vaak gezegd ‘bij een schade doet de polis examen’. Wij maken dat ‘examen’ dagelijks mee en kunnen die ervaringen, in nauwe samenwerking met de verzekerings-intermediair meenemen in onze advisering naar ondernemers. Bedrijven hebben doorgaans geen enkele ervaring met een brand of andere grote calamiteit en weten dus niet hoe een en ander het best kan worden aangepakt. Onze bedrijfsschade-experts hebben die ervaring wél en hebben bovendien de kennis in huis over alle mogelijke oorzaken van brand, storm en waterschades en kunnen die *know how*, samen met het intermediair, inzetten in de advisering en begeleiding van bedrijven bij het voorkomen van een calamiteit.”

André valt hem bij: “Beide disciplines vullen elkaar dan ook goed aan: *risk engineers* hebben door hun werkzaamheden in de praktijk van alledag een goed inzicht in de fysieke risico's die bedrijven lopen en de mogelijke materiële impact daarvan. Op basis daarvan kunnen zij ondernemers wijzen op de eventueel wenselijk geachte preventieve maatregelen die getroffen kunnen worden om de kans op een schade alsook het gevolg tot een minimum te reduceren.”

We nemen geregeld waar dat in de bedrijfspolissen van bedrijven de bedrijfsschadedekking vaak niet die zekerheid biedt die het zou moeten bieden, zowel qua verzekerd bedrag als uitkeringstermijn

Hij vervolgt: “Op hun beurt zijn bedrijfsschade-experts als geen ander op de hoogte van de mogelijke impact van een calamiteit, met name met betrekking tot de eventuele gevolgschade en immateriële gevolgen van een grote brand, zware storm of flinke waterschade. Denk bijvoorbeeld aan de hierdoor ontstane bedrijfsstilstand waardoor inkomstenverlies ontstaat doordat producten en goederen tijdelijk niet kunnen worden geproduceerd of geleverd. Of erger, aan het verlies van klanten die zich hierdoor noodgedwongen naar andere aanbieders moeten uitwijken. Door hun kennis en praktijkervaring hiermee kunnen onze bedrijfsschade-experts niet alleen bedrijven nog beter bijstaan bij de *aftermath* van grote calamiteiten, maar kunnen zij samen met onze *risk engineers* hen bovendien wijzen op maatregelen



Wilco van Schijndel: “Onze werkzaamheden als adviseur van bedrijven en organisaties worden natuurlijk primair uitgevoerd ná een schade. Maar we zijn ons al lang bewust van het feit dat deze opgedane kennis van grote waarde is en nog meer zou moeten zijn aan de voorkant van het schadeproces.”

die genomen kunnen worden om de kans op dergelijke grote calamiteiten tot een minimum te reduceren.”

RISICOBEWUSTZIJN

Door hun werkzaamheden aan zowel de voor- als achterkant van het schadeproces hebben de *risk engineers* en bedrijfsschadespecialisten binnen Troostwijk een goed ontwikkelend zicht op de mate waarin ondernemend Nederland omgaat met de risico's waarvoor zij zich gesteld zien. Desgevraagd geven André en Wilco aan dat in hun ogen het risicobewustzijn door de jaren heen weliswaar is toegenomen, maar dat er desondanks bij veel bedrijven op meerdere terreinen nog het nodige werk aan de winkel is.

Wilco: “Er is zeker ruimte voor verdere verbetering, niet in de laatste plaats omdat risico's veranderen en er zeker ook nieuwe uitdagingen bijkomen. Denk bijvoorbeeld aan de risico's binnen de toeleveringsketen, die eerder tijdens de corona-periode aan het licht kwamen maar de laatste jaren vooral door de geopolitieke ontwikkelingen in verschillende delen van de wereld. Daarnaast brengen cyber, AI en andere nieuwe technologische ontwikkelingen nieuwe risico's voor het bedrijfsleven met zich mee.”

In de dagelijkse praktijk nemen Wilco en zijn collega-bedrijfs-specialisten geregeld waar dat in de bedrijfspolissen van bedrijven de bedrijfsschadedekking niet die zekerheid biedt die het zou moeten bieden, zowel qua verzekerd bedrag als uitkeringstermijn. “En dat terwijl de bedrijfsschadedekking één van de voornaamste waarborgen is voor de bedrijfscontinuïteit na een schade. De hoogte van het verzekerde bedrag is veelal

gebaseerd op gedateerde gegevens of de gehanteerde berekeningsmethode is onjuist. Vaak wordt onvoldoende betekenis toegekend aan de bedrijfsschadedekking en wordt lang niet altijd rekening gehouden met de ontwikkeling van de onderneming en de effecten van algemene economische ontwikkelingen. Tenslotte wordt de te hanteren termijn vaak nog te optimistisch beschouwd en wordt te weinig rekening gehouden met de vertragende factoren die regelmatig optreden in de calamiteitenfase, de herbouwfase, maar zeker ook de commerciële herstelfase.”

Bedrijfscontinuïteitmanagement vraagt om continu gemonitord te worden waarbij de resultaten goed vastgelegd dienen te worden

STAPPENPLAN

De specialisten van Troostwijk werken op basis van een stappenplan, wat volgens André begint met ‘het begrijpen van de organisatie’. “Daartoe worden de bedrijfsprocessen geïnventariseerd aan de hand van zowel een bedrijfs-impactanalyse en een risicoanalyse. Daarbij wordt gekeken naar de impact van de bedrijfsprocessen die de activiteiten van een bedrijf ondersteunen en worden de kritische, essentiële en noodzakelijke bedrijfsfuncties in kaart gebracht. Vervolgens worden aan de hand daarvan de risico’s vastgesteld en beoordeeld op basis van de mogelijke impact en waarschijnlijkheid waarmee ze kunnen voorkomen. Op basis van de mogelijke scenario’s, die door de klant worden (h)erkend kunnen we aansluitend samen met de klant de bedrijfscontinuïteitsstrategie bepalen, ontwikkelen en uiteindelijk implementeren. Kort samengevat, wij toetsen of bij een bedrijf het veiligheidsniveau toereikend is en zo niet, met welke maatregelen dat alsnog kan worden gerealiseerd.”

Ondernemen is risico lopen, wordt vaak gesteld. Een waarheid als een koe. Dat hoort nu eenmaal bij het ondernemerschap. Wilco daarover: “Dat neemt niet weg dat met het oog op de continuïteit van een bedrijf stevast strategische keuzes moeten worden gemaakt en derhalve een risicostrategie dient te worden bepaald. Welke risico’s aanvaardt je en welke durf je zelf te dragen, welke kun je beperken door het treffen van preventieve en organisatorische beveiligingsmaatregelen en welke denk je zelfs te kunnen vermijden, bijvoorbeeld door bepaalde activiteiten te stoppen of te beperken. Voor de risico’s die overblijven dient een oplossing te worden gevonden door ze uit te besteden, te delen met anderen of door ze te verzekeren”, aldus Troostwijk’s directeur Expertises, die benadrukt dat bedrijfscontinuïteitmanagement vraagt om continu gemonitord en waarbij de resultaten goed vastgelegd dienen te worden. De advisering werkt steunt op een gemotiveerde en intensieve samenwerking tussen verzekerde, verzekeringsintermediair en Troostwijk.

CRISISCOMMUNICATIE

André wijst tot slot op het belang van crisiscommunicatie, dat in zijn ogen het laatste, afsluitende onderdeel dient te vormen in elk bedrijfscontinuïteitsplan. “De sleutel in crisiscommunicatie wordt gevormd door een van te voren goed opgezet draaiboek, waarin de te nemen stappen staan beschreven. Een belangrijk onderdeel in deze fase is de verantwoordelijkheid te leggen bij de juiste mensen in de organisatie. De eerste reactie moet een gecontroleerde reactie zijn die wordt genomen door de verantwoordelijke voor de bedrijfscontinuïteit.”

Crisiscommunicatie moet in zijn ogen gericht zijn op een aantal zaken. Hij somt er vier op: het verminderen van het effect van het incident, het beperken van lichamelijke c.q. morele schade voor het personeel, het verminderen van verder verlies of schade aan de faciliteiten en het goed communiceren naar *stakeholders* als relaties, media, toeleveranciers, omwonenden, aandeelhouders en gemeenten.

VOORDELEN

Wat zijn nu concreet de voordelen voor bedrijven van jullie inspecties, risicoanalyses, begeleiding en de hieruit voortvloeiende adviezen? André neemt het woord: “In de eerste plaats krijgen zij een deskundig inzicht in de risico’s die ze lopen en daarmee in het veiligheidsniveau van hun onderneming. Wat is goed en wat is voor verbetering vatbaar? En in dat laatste geval, welke maatregelen dienen getroffen te worden om een en ander op het gewenste beschermingsniveau te brengen? Dat is natuurlijk in de eerste plaats in het belang van de onderneming zelf, maar in feite helpen we hiermee ook hun makelaar in hun dienstverlening aan hun klant.”

“Met hun *know how* en ervaringen verbeteren onze *risk engineers* en bedrijfsschadespecialisten het beschermingsniveau van bedrijven en verbeteren zij zo hun risicoprofiel. Dat komt niet alleen hun bedrijfscontinuïteit ten goede, maar verbetert ook hun positie op de verzekeringsmarkt. Daardoor kunnen zij alsnog hun bedrijfsrisico’s verzekeren dan wel tegen gunstiger premies en/of betere voorwaarden. Uiteraard kosten onze werkzaamheden hen geld, maar die investering hebben ze op die manier snel terugverdiend.”

Wilco sluit af: “Ons doel is niet een gelikt rapport, maar juist het creëren van bewust inzicht van verzekerde in zijn risico’s, zijn risicobereidheid, én de mate waarin hij risico’s buiten zijn invloedssfeer wenst af te dekken. En om het verzekeringsproduct, dat al vele bedrijven van een ondergang heeft gered, daarmee nog meer uit de sfeer halen van een verplicht nummer, maar juist laten werken als een weloverwogen afsprakenpakket met verzekeraars over aard, omvang en risicokarakter van het af te dekken risico. Zodat verzekerde en verzekeraars, onder regie van de verzekeringsintermediair, tot een nog meer uitgebalanceerd en effectief afsprakenpakket kunnen komen” ■