



DUURZAAMHEID EN VAKMANSCHAP

In twee vorige artikelen in deze Beursbengelserie is ingegaan op de transitie die zich voordoet in de verzekeringsbranche en de vraag hoe daar als verzekeringsondernemer op in te spelen. Succes in het verleden is immers geen garantie voor een succesvolle toekomst. In sterk veranderende tijden is daarom een heldere koers voor het bedrijf van groot belang en zal de bedrijfsvoering aan de nieuwe eisen aangepast moeten worden. Dit zijn de eerste twee aspecten van ondernemerschap: leiderschap en management (zie schema 1). Nu is het tijd om aandacht te geven aan het vakmanschap: het inbouwen van duurzaamheid in advies aan de klanten en je dienstverlening.

De eerste vraag die naar boven komt is: kan een bedrijf dat zelf niet duurzaam is wel duurzaam advies geven? Het is misschien wat teleurstellend, maar het antwoord is NEE. Nee, dat kan niet. Hier geldt echt *practice what you preach*. Je klanten in hun duurzaamheid bijstaan met je duurzame dienstverlening kan alleen als je eigen bedrijfsvoering is verduurzaamd. Dat komt omdat we als verzekeringsbranche één keten zijn. De duurzaamheid van de één wordt bepaald door de duurzaamheid van de ander. Zo wordt uiteindelijk de duurzaamheid van de verzekeraar ook bepaald door de duurzaamheid van het intermediair waarmee wordt samengewerkt. Dit komt duidelijk naar voren uit de CSRD (Corporate Sustainability Report-

ting Directive), een richtlijn van de Europese Commissie. Deze verplicht organisaties te rapporteren over de impact van hun bedrijfsactiviteiten op milieu en maatschappij. Er zijn hele lijsten van criteria opgesteld, onderverdeeld naar Environment en Social en Governance, waarover bedrijven – naast de impact op de omgeving – ook over de eigen bedrijfsvoering moeten rapporteren (zie schema 2). In de rapportage zal opgenomen moeten worden hoe de partijen, waarmee men samenwerkt, presteren op het gebied van ESG. Dus ook de verzekeringsadviseur zal met zijn bedrijf op termijn aan de ESG-indicatoren moeten voldoen. Overigens niet alleen omdat de verzekeraar dat wenst, maar belangrijker misschien nog wel omdat de klanten dat gaan verlangen van hun leveranciers en dus ook van hun verzekeringsadviseurs.

Adviesproces verduurzamen

De vraag is dus niet meer óf het adviesproces verduurzaamd moet worden, maar hóe dat moet gebeuren. In schema 3 is een overzicht opgenomen van diverse elementen van een duurzaam advies. Enkele belangrijke punten die hieruit blijken zijn:

- Kennis is vereist over wat duurzaamheid is en wat dat voor je klant betekent;
- In elke fase van het adviesproces en de dienstverlening verdient duurzaamheid een plek;
- Hoe eerder je met de klant in gesprek gaat over zijn duurzaamheidsambities, hoe beter met het advies daarop geanticipeerd kan worden;
- Je zult anders naar de inkoop van verzekeringen en de samenwerking met verzekeraars gaan kijken;
- De begeleiding bij schade gaat een omslag maken van vervangen naar repareren;
- In elk gesprek met de klant komt duurzaamheid aan de orde; ook in de onderhoudsgesprekken.

Duurzaamheid en verzekeren

De risico's om te verzekeren veranderen; veroorzaakt door de klimaatverandering, de energietransitie, de overgang naar de circulaire economie, diverse technologische ontwikkelingen en door wet- en

Schema 1: Ondernemerschap

Aspecten Ondernemerschap

Leiderschap

Ontwikkelen van een visie op duurzaamheid en het formuleren van een succesvolle strategie

Management

Uitvoering geven in de dagelijkse praktijk aan de geformuleerde doelstellingen: organiseren en leidinggeven

Vakmanschap

In de dienstverlening en het klantbelang inbouwen van duurzaamheid; je kennis en kunde vergroten



regelgeving. Met veel gevolgen op verzekeringstechnisch gebied. Er zijn drie categorieën te onderscheiden.

1. Risico's (gevolgen van) klimaatverandering verzekeren

Veel schade als gevolg van extreem weer is gedekt binnen schadepolis. Denk aan meer brand- en stormschades door steeds warmere zomers en sterkere na-jaarsstormen; en oogstschades door

droogte of door wolkbreuken (met hagel). Maar, niet alle klimaatgerelateerde schade wordt verzekerd; dit betreft in Nederland in het bijzonder het overstromingsrisico. De mensen worden ook direct geraakt: gezondheidsklachten bij extreem warm weer, met mogelijk oversterfte tot gevolg (impact voor levens- en zorgverzekeraars). Wat te denken van de reisverzekering voor door extreem weer getroffen vakantiegangers. Analyseer de situatie van je klant. Loopt de klant het risico door deze risico's getroffen te worden en wat is de productontwik-

De vraag is niet meer óf het adviesproces verduurzaamd moet worden, maar hóe



keling op dit gebied? Inventariseer met de klant welke klimaatrisico's hij loopt. Let op; vaak zijn ze zich daarvan niet bewust! Duurzaam advies kan hier van grote toegevoegde waarde zijn.

2. Duurzaamheid verzekeren

We worden geconfronteerd met een transitie naar een duurzame samenleving. Dit heeft grote gevolgen voor de huidige economische systemen. Het bedrijfsleven zal een overgang maken naar klimaatneutraal ondernemen en Nederland zal omschakelen naar een circulaire economie. DNB noemt dit transitierisico's: het verzekeren van (economische) activiteiten om de transitie naar een klimaatneutrale economie te realiseren (DNB, *Nederlandse financiële sector veilig achter de dijken?*). De samenleving is gebaat bij een zeer positieve grondhouding van de verzekeringsbranche om met betaalbare verzekeringsoplossingen te komen. De risicobeoordeling, premiestelling en het opstellen van adequate polisvoorwaarden zijn echter lastig (veel – ook wat betreft veiligheid – is nog onbekend). Wat zijn zo die nieuwe verzekeringsvraagstukken?

- windmolens en grote zonnepanelenparken;
- waterstof (productie, transport en

- voertuigen);
- zonnepanelen, constructie en milieuschade (bij brand);
- elektrische auto's, laadpalen (in combinatie met grote ondergrondse parkeergarage);
- nieuwe bouwtechnieken en materialen (bedrijfs-)panden;
- bedrijfsverzamelgebouwen met grote diversiteit aan activiteiten;
- grote accu's, (buurt-)batterijen op/in panden;
- circulariteit en deeleconomie: gerepareerde telefoons en laptops, nieuw huis van afvalmaterialen, de recyclebranche, het delen van voertuigen, producten en ruimtes, et cetera.

Ga in gesprek met je klant over zijn plannen en mogelijke investeringen op het gebied van duurzaamheid. Het is belangrijk om in een vroeg stadium hierbij betrokken te zijn. We kennen allemaal de voorbeelden dat de grote daken met zonnepanelen zijn volgelegd; en vervolgens grote problemen veroorzaken met het verzekeren ervan in verband met de ontoereikende constructie of door een verkeerde installatie.

Het is belangrijk om in een vroeg stadium in gesprek te gaan met je klant

3. Verzekeringen verduurzamen

De verzekeringsbranche kan met productontwikkeling en dienstverlening een bijdrage leveren aan de beheersing van klimaatrisico's, het behoud van biodiversiteit en natuur en een duurzamer leven. In de polisvoorwaarden en dekkingskenmerken kunnen diverse duurzaamheidselementen ingebouwd worden. Met premiestelling kan gedrag gestimuleerd of ontmoedigd worden. Ook op het gebied van schadebehandeling liggen veel mogelijkheden; denk aan het toepassen van de principes van circulariteit. Voorbeelden van het verduurzamen van verzekeringen zijn:

- hogere uitkering om duurzaam herstel/vervanging mogelijk te maken;
- premiekorting aan bedrijven die (gecertificeerd) duurzaam werken;
- breed inzetten op duurzaam schadeherstel;
- deelbezit en -gebruik meeverzekeren;
- compensatie CO₂-uitstoot bij autoverzekering;
- premiekorting bij beheerst rijgedrag;
- dekking productieverlies van duurzame (energie-opwekkende) installaties;



Schema 2: ESG-elementen bedrijfsvoering





- vrijwilligerswerk meeverzekeren op AVP;
- in zorgverzekeringen advisering over en voordelen bieden inzake vitaliteit voor duurzame inzetbaarheid.

Hier komt het punt van de inkoop en samenwerking met verzekeraars naar voren. Hoe actief zijn ze op dit gebied? En interessant is dus ook de vraag aan de klant: hoe belangrijk vindt die het dat de verzekeraar duurzaam is in zijn bedrijfsvoering en in de productontwikkeling?

Waarde van advies

Naast de advisering op financieel gebied verbreedt de adviseur zijn werkterrein ook door de ESG-richtlijnen op het ecologische en

Een duurzame adviseur kan van nog meer betekenis zijn

sociale domein mee te nemen. De waarde van het advies voor de klant neemt toe. Juist in het mkb kan een duurzame adviseur van nog meer betekenis zijn. Macro gesproken wordt zo ook een bijdrage geleverd aan het sneller en beter mogelijk maken van de klimaattransitie waar we in Nederland voor staan. Het intermediair vervult een spilfunctie tussen klant en verzekeraar. Door nauw en actief contact met zijn klanten kan de verzekeringsadviseur inventariseren welke verzekeringsbehoeften er zijn. Deze kennis en ervaring kan ingebracht worden bij de verzekeraars. Zodat er een verdere productontwikkeling plaatsvindt en de dienstverlening nog beter op de klantbehoefte wordt afgestemd. Er is nog veel werk aan de winkel in de verzekeringsbranche inzake ESG en de klimaat- en energietransitie. Hierbij is een belangrijke rol weggelegd voor de actieve duurzame adviseur. ●

Drs. K. (Kees) Dullemond

De auteur is initiator van INSVER, Instituut voor Verduurzaming in de Verzekeringsbranche, een platform voor kennis, informatie en voorbeelden op het gebied van klimaat- en SDG-verantwoord ondernemen in de verzekeringsbranche (www.insver.nl).

Schema 3: Overzicht elementen duurzaam advies



GEciteerd

Om consumenten toch de weg naar de adviseur te laten vinden, is het belangrijk dat consumenten de waarde van advies begrijpen, geen angst ervaren om persoonlijke informatie te delen en vragen te stellen wanneer zij iets niet snappen.

Brief van de minister van Financiën, 10 oktober 2023, als reactie op twee onderzoeksrapporten van Centerdata over financieel advies

CFO Michel Lamie waarschuwt voor een ongewenste daling van het aantal afgesloten overlijdensrisicoverzekeringen. Een zorgelijke ontwikkeling noemt Achmea de tendens dat bij het aangaan van een hypotheek steeds minder mensen een overlijdensrisicoverzekering afsluiten. Op de lantere termijn kan dit leiden tot schrijnende situaties. FD, 24 augustus 2023, Presentatie halfjaarcijfers Achmea

De Nationale ombudsman constateert dat bij de afwikkeling van de schade van de watersnoodramp in Zuid-Limburg veel is beloofd, maar te weinig concrete daden en snelheid aan de dag is gelegd. En dat het vertrouwen in de overheid ook daardoor verder onder druk is komen te staan. Nationale Ombudsman, Rapport Herstel bieden, een vak apart. Een vergelijkend onderzoek naar tien hersteltrajecten. 24 oktober 2023

(Het opnemen van een uitspraak betekent niet per se dat de redactie de mening deelt.)