

# Hiscox Insight

Hiscox Nederland

Elektronische nieuwsbrief no. 12

Februari 2010

Beste relatie,

Na een zakelijk goed 2009 is Hiscox Nederland vol inspiratie het nieuwe jaar ingegaan. En een nieuw jaar biedt nieuwe kansen. Voor u, voor ons, in een goede onderlinge samenwerking.

In dat kader biedt ons continue proces van re-underwriting u als assurantieadviseur diverse tools voor het informeren van uw klanten. In het interview met Jeroen Opstelten leest u daar alles over.

Ook in 2010 wil Hiscox Nederland haar maatschappelijke betrokkenheid op diverse manieren tot uitdrukking brengen.

Zo ondersteunen wij van ganser harte het Schoolvoedselprogramma van de Verenigde Naties en staan er nog een aantal projecten op de rol.

Last but not least onthullen wij in deze Hiscox Insight de winnaar van de Hiscox Broker Award 2010.

Ik wens u veel leesplezier.



Hans Leenards  
Managing Director  
Hiscox Nederland

## In deze editie

- **Voorwoord**  
[Hans Leenards](#)
- **Interview**  
[Continu proces om kwaliteit en service te waarborgen: Re-underwriting](#)
- **Claim**  
[De roetclaim](#)
- **Even voorstellen**  
[Robin Entius](#)
- **Hiscox Broker Award**  
[Winnaar 2010 bekend gemaakt](#)
- **Hiscox Broker Diner**  
[Woensdag 3 februari - Amstel Hotel](#)
- **Prijsvraag**  
[Win een fles wijn](#)
- **Topkoks voor thuis**  
[Hiscox Nederland steunt kinderen in Malawi](#)
- **PR**  
[Hiscox in de media](#)
- **En verder**  
[Jongeren willen verzekering tegen overspel](#)

## Interview Continu proces om kwaliteit en service te waarborgen: Re-underwriting

### Re-underwriting helpt het intermediair bij invulling zorgplicht

Re-underwriting, het herbeoordelen van de portefeuille, is bij Hiscox een continu proces, waarin veel tijd en energie wordt geïnvesteerd. 'Dat zijn wij aan onze klanten, onze assurantieadviseurs en vooral aan onszelf verplicht', vertelt Jeroen Opstelten, manager Art & Private Client van Hiscox Nederland. 'Omdat Hiscox zich onderscheidt met hoogwaardige dienstverlening, besteden we veel aandacht aan de kwaliteit van ons boek en goede voorlichting over mogelijke risico's. Van de bevindingen kunnen onze assurantieadviseurs overigens weer profiteren om zo tevens invulling te geven aan hun eigen verantwoordelijkheid op het gebied van zorgplicht.'



Bij re-underwriting is het nauwlettend monitoren van de bestaande polissen een van de uitgangspunten. 'Ondanks onze ruime dekkingen kunnen er naar verloop van tijd situaties ontstaan waarbij de verzekeringssituatie niet meer geheel in lijn is met de huidige situatie wat bij schade tot teleurstelling kan leiden. Voorbeelden zijn verzekerde bedragen die *stilstaan* en ongebalanceerde risico's. Het laatste zien we nogal eens bij verzekering van recent opgeleverde woonhuizen. Dan wordt het huis in de periode na oplevering successievelijk ingericht met luxe inboedel en kunst maar vindt geen aanpassing van de polis plaats.'

## Profileren

Maar re-underwriting gaat voor Hiscox verder dan monitoren of het verzekerde kapitaal en de feitelijke situatie nog wel overeenstemmen. 'Het is een bekend gegeven in de verzekeringsmarkt dat de 'goede' cliënten voor de 'slechte' cliënten betalen. Door onze selectie aan de voordeur en continue monitoring zijn wij in staat om zulke ruime dekkingen te bieden. Een klant die jaren geleden het profiel rich, careful & honest heeft gekregen, kan veranderen. Dat halen wij voor een deel uit onze eigen administratie, bijvoorbeeld het schadepatroon, maar ook uit de media. De assurantieadviseur speelt tevens een belangrijke rol aangezien deze beschikt over specifieke klant-kennis en risico-informatie zodat we problemen in de toekomst kunnen voorkomen'.

Ook speelt Hiscox met deze monitoring in op marktveranderingen. 'Ik denk aan veranderingen op het gebied van inbraken. De laatste tijd zien we een verschuiving van inbraken bij bedrijven en instellingen naar woonhuizen. Inbrekers lijken steeds professioneler en inventiever te worden. De particuliere sector moet zich hieraan aanpassen. De kwaliteit en verankering van kluisen heeft hierbij onze bijzondere aandacht.'

Naast screening op basis van eigen administratie en algemeen toegankelijke informatie zijn natuurlijk ook actuarissen nauw betrokken bij het proces van re-underwriting. 'Zij rekenen door of de risico's en de premies en eigen risico's nog met elkaar in evenwicht zijn. Is dat niet het geval, dan moet er worden bijgestuurd.'

## Tools voor tussenpersonen

Om de waarden actueel te houden, heeft Hiscox vorig jaar de Taxatieaanbieding in het leven geroepen. Met de Taxatieaanbieding kunnen cliënten hun collectie en inboedel voor het zeer scherpe tarief van Euro 900.- inclusief BTW voor de eerste 5 uur laten (her)taxeren. 'Onze intermediairs kunnen deze Taxatieaanbieding uitstekend als hulpmiddel aanreiken aan hun cliënten. Maar Hiscox doet meer op dat gebied. Te denken valt bijvoorbeeld aan de adviezen die wij geven over beveiliging, waaronder kluisen. En natuurlijk de mogelijkheid om tegen scherpe tarieven voorzorgsmaatregelen te nemen. Zo slaan we drie vliegen in één klap: klanten krijgen vakkundig advies, intermediairs vullen hun zorgplicht in en Hiscox bewijst haar hoge kwaliteit van dienstverlening.'



## Claims **De roetclaim**

Wat gebeurt er als een waterboiler in een kapitale villa aan de Côte d'Azur vlam vat? Je krijgt stinkend, olieachtig roet dat het hele interieur bedekt. Dus ook dure schilderijen en andere waardevolle zaken. Het huis is daardoor volstrekt onbewoonbaar geworden.

Daarom brengt Hiscox de geschrokken familie onder in een andere fraaie vakantievilla. Experts van een gespecialiseerd Nederlands schoonmaakbedrijf worden direct ingevlogen. Zij klaren de kolossale klus in de kortst mogelijke tijd. Als de eigenaar zijn brandschone huis weer betreedt, zijn z'n eerste woorden: 'Het ruikt hier naar groene zeep, heerlijk!'



### De schade

300.000 euro

### De bijzonderheden

Ook de waardevolle schilderijen worden tot in de puntjes in hun oude glorie hersteld.



## Even voorstellen **Robin Entius**



Sinds eind november 2009 werkt Robin Entius bij Hiscox Nederland als business support administrator. Hiscox Insight maakte kennis met hem en stelt hem graag aan u voor.

### **Heb jij je draai al gevonden bij Hiscox?**

Ja, dat is heel snel gegaan. Omdat Hiscox Nederland een informele organisatie is met korte communicatielijnen, leer je alle collega's heel snel kennen. Ik heb inmiddels bij verschillende van hen een dagdeel aan het bureau gezeten, waardoor ik een goede indruk heb gekregen van hun werkzaamheden. Dat maakt de werkwijze van Hiscox snel helder.

### **Hoe ben je bij Hiscox terecht gekomen?**

Via een uitzendorganisatie heb ik een jaar op de declaratieafdeling van Achmea gewerkt. Toen de opdracht bij Achmea was geëindigd, werd ik gelukkig kort daarna door het uitzendbureau benaderd, omdat er een functie bij Hiscox vacant was. Ik ben uitgenodigd voor een gesprek en aangenomen. Het is allemaal best snel gegaan.

### **Wat doe je precies als business support administrator?**

Van alles op het gebied van administratie. Ik distribueer de post en de e-mail die op algemene adressen binnenkomt, maak de offertes voor Holiday Homes en voer offertes Art & Private Client in. Maar neem ook de telefoon aan en ontvang relaties die ons bezoeken. Het bevalt mij goed, ik houd van gevarieerd werk.

#### ***Wat biedt de toekomst jou?***

Nadat ik mijn MBO-diploma had gehaald, ben ik begonnen aan een HBO-opleiding. Die heb ik niet afgemaakt en daar heb ik wel spijt van. Ik wil in de toekomst dan ook verder leren, al heb ik hiervoor nog geen concrete plannen. Misschien moet ik maar eens beginnen met gerichte trainingen en het halen van vakdiploma's. Maar eerst wil ik meer werkervaring opdoen, dat is ook goed voor mijn persoonlijke groei.



### **Hiscox Broker Award *Winnaar 2010 bekend gemaakt***

#### **Aon Risk Services trotse winnaar Hiscox Broker Award 2010**

Na een zorgvuldige analyse is Aon Risk Services Amsterdam als winnaar uit de bus gekomen van de Hiscox Broker Award 2010.

Hans Leenards en Yasin Chalabi overhandigden op 5 februari de fraaie award aan Peter Hartman, Director Liability bij Aon.



Nast Aon waren ook Turien & Co, Meeüs Assurantiën, Kendall Mason en Kröller Boom Assurantiën genomineerd.

De jury heeft de prijs uiteindelijk aan Aon toegekend, omdat deze dienstverlener het beste scoort op de criteria waarop kandidaten voor de Hiscox Broker Award worden getoetst: groei van de Hiscox-portefeuille, beperking van de loss ratio, initiëring van nieuwe verkoopactiviteiten en een actieve en constructieve samenwerking met Hiscox Nederland.

Ook dit jaar wordt er weer gestreden om de Hiscox Broker Award.



### **Hiscox Broker Dinner *Woensdag 3 februari - Amstel Hotel***



Ter ere van het tienjarig jubileum verwelkomde Hiscox Nederland op woensdag 3 februari jongstleden 57 brokers tijdens een executive diner in de Spiegelzaal van het Amstel Hotel. Chairman Robert Hiscox was speciaal overgekomen uit Engeland en gaf voorafgaand aan het diner een inspirerende speech.

**[Klik hier om de foto's te bekijken](#)**  
(gebruik als inlogcode: *amste*)



### **Prijsvraag *Win een fles wijn***

In deze editie van Hiscox Insight leest u een interview met Jeroen Opstelten over het permanente proces van re-underwriting en hoe assurantieadviseurs hiervan gebruik kunnen maken.

De vraag: *Noem één van de tools van Hiscox die assurantieadviseurs kunnen inzetten bij het vervullen van hun zorgplicht.*

Wie het goede antwoord weet, maakt kans op een fles heerlijke wijn. Stuur uw antwoord naar [hiscox.info@hiscox.nl](mailto:hiscox.info@hiscox.nl)



#### **Winnaar vorige prijsvraag**

De winnaar van de vorige prijsvraag is Jeanette Grimmelinkhuijsen van Paardekooper Assurantie- & Pensioenadviseurs B.V. te Bilthoven. Het juiste antwoord luidt 'Euronorm'. Mevrouw Grimmelinkhuijsen heeft een fles heerlijke wijn gewonnen.



## Topkoks voor thuishokks **Hiscox Nederland steunt kinderen in Malawi**



Alle relaties van Hiscox Nederland krijgen in de komende tijd het prachtige kookboek 'Topkoks voor thuishokks No 03' aangeboden van hun onderwriters. De eerste reacties zijn zeer enthousiast. Niet alleen omdat het een mooi boek met prachtige recepten is, maar vooral omdat elk boek gelijk staat aan veertig schoolmaaltijden voor kinderen in Malawi, een van de armste landen ter wereld.

Het boek is uitgegeven in nauwe samenwerking met de Verenigde Naties. De opbrengst ervan gaat geheel naar het Schoolvoedselprogramma in Malawi, dat onderdeel uitmaakt van het Wereldvoedselprogramma.

Het initiatief heeft veel positieve gevolgen. Het bestrijdt natuurlijk honger, maar het stimuleert ook om onderwijs te volgen. Juist door het bestaan van het Schoolvoedselprogramma besluiten veel ouders om hun kinderen naar school te laten gaan in plaats van hen te laten werken. Zo wordt de spiraal van honger en armoede doorbroken en hebben kinderen kans op een betere toekomst.



## PR **Hiscox in de media**

### Het vieze tapijt

In kunstmagazine Tableau is opnieuw een Hiscox-column verschenen onder de kop 'Taxatie & Expertise'. Een gezin gaat verhuizen en grijpt die gelegenheid aan om grote schoonmaak te houden. Eén van de zoons vindt op zolder een oud tapijt, dat zijn ouders bij hun trouwen hebben gekregen. Vader en moeder besluiten in eerste instantie om het weg te gooien, maar komen daar toch op terug. Gelukkig maar: het blijkt een echte Ziegler te zijn en levert tijdens een veiling 19.000 euro op.

[Hier leest u het gehele artikel](#)

### Hiscox Holiday Homes

Verder is de campagne rondom het Hiscox-product Holiday Homes goed opgepakt door de pers. Naast advertenties en banners verschenen er diverse redactionele bijdragen, onder andere op de websites van Eufin, VBnet en VVP.

[Een overzicht van de publicaties vindt u hier](#)

### Inbraakgolf in duurdere huizen

Tot slot kwam Martin Koopmans, senior risk surveyer bij Hiscox Nederland, in Quote aan het woord. In het interview waarschuwt hij vermogende Nederlanders ervoor dat het inbraakseizoen weer op het hoogtepunt is en drukt hij hen op het hart om altijd het alarmsysteem aan te zetten bij het verlaten van hun huis, zelfs als ze een brief gaan posten. 'Inbrekers worden steeds professioneler en hebben vaak aan tien minuten genoeg.'

[Klik hier als u het hele artikel wilt lezen](#)



## En verder **Jongeren willen verzekering tegen overspel**



Bijna 60% van de Nederlandse meisjes en een kleine 40% van de jongens die een relatie hebben, zou zich het liefst willen verzekeren tegen overspel van hun partner. Dat blijkt uit een onderzoek uitgevoerd in opdracht van een verzekeraar. Jongens zouden verder graag zien dat zij een polis kunnen sluiten voor de uiterlijke schoonheid van hun partner. Leuke schoonouders worden niet belangrijk gevonden, nog geen 3% van de ondervraagden zou zich tegen een vervelende schoonmoeder of -vader willen verzekeren.



### Hiscox bv

Gelderlandplein 75A  
1082 LV Amsterdam

Postbus 87033  
1080 JA Amsterdam

T 020 517 0700  
F 020 517 0701  
E [Hiscox.info@hiscox.nl](mailto:Hiscox.info@hiscox.nl)  
I [www.hiscox.nl](http://www.hiscox.nl)

