

Interview: Samenwerking Glasverzekering

Voor dit interview zijn we (digitaal) afgereisd naar Zutphen, om daar te spreken met één van onze oudste klanten, Samenwerking Glasverzekering, opgericht in 1919 als onderlinge verzekeraar voor glasschades. We hebben gesproken met de beide bestuurders over de uitdagingen voor kleine verzekeraars, de samenwerking met InAudit en de ontwikkelingen in de glasbranche.

Wie zijn jullie?

Ik ben Remco Elders, financieel directeur bij Samenwerking Glasverzekering (ook wel SGV) in Zutphen. Mijn werkzame leven ben ik begonnen bij de Rabobank, en in 1999 ben ik als controller binnengekomen bij SGV. In de jaren daarna ben ik doorgroeid naar de rol van bestuurder/financieel directeur. In die periode is het bedrijf gegroeid van 6 naar 16 werknemers met kantoren in Zutphen en Rotterdam.

En ik ben Flip Juch, directievoorzitter. Ook ik heb bij de Rabobank gewerkt, waarvan 16 jaar als algemeen directeur/directievoorzitter. Het was een mooie tijd totdat de lokale banken hun zelfstandigheid verloren en onderdeel werden van de landelijke coöperatie met een centrale sturing vanuit Utrecht. Deze ontwikkeling, in combinatie met de toenemende regeldruk voor banken, maakte dat ik om mij heen ging kijken. In 2017 ben ik bij SGV terechtgekomen. Een nichespeler in de financiële sector. Het leuke aan SGV is dat het een kleine, wendbare organisatie is. Een organisatie met ruimte voor ondernemerschap, waarbij de directie direct sturing geeft aan de operatie.

Wat doet SGV en welke uitdagingen heeft zij bij de uitvoering van haar activiteiten?

SGV verzekert glasschades (ruiten) bij woningen en panden van particulieren, verenigingen van eigenaars, winkels, bedrijven



Remco Elders en Flip Juch

en woningcorporaties. We richten ons met name op partijen in de zakelijke markt. Een markt waarin we de afgelopen jaren flink zijn gegroeid. We zijn een natura-verzekeraar. Wij keren bij schade niet een geldbedrag uit, maar gaan een stapje verder. We ontzorgen onze klant door bij schade de kapotte ruit door een professionele organisatie te laten herstellen. We voorzien de komende jaren in ons marktsegment vele mooie commerciële uitdagingen en (groei)kansen. Echter, beheersmatig hebben we daarbij als kleine verzekeraar te maken met misschien wel onze grootste uitdaging: het voldoen aan de bestaande en nieuwe wet- en regelgeving, zoals bijvoorbeeld DORA en CSRD.

Op welke manier zijn jullie bezig met duurzaamheid in jullie organisatie?

Alle partijen in de glassector zijn al vele jaren bezig met verduurzaming. Goed isolatieglas levert tenslotte een hoge bijdrage aan de isolatie van woningen en gebouwen. Een ontwikkeling die wij nauwgezet volgen omdat deze duurere glassoorten vragen om een passende verzekering.

Hoewel het isolatieglas na plaatsing een positieve duurzaamheidsbijdrage levert, geldt dit niet voor het maken van dat glas. De glasproductie in ovens kost namelijk heel veel energie en dat leidt tot een hoge CO₂-uitstoot. Daarom kijkt de sector naar mogelijkheden om kapot glas te recyclen of om bestaand glas te hergebruiken. Het hergebruik van glas is een bewerkelijk proces en op dit moment nog volop in ontwikkeling. Door de beperkte productie van hergebruikt glas is het voor ons op dit moment nog niet mogelijk om hierover eisen te stellen aan de herstellende. De leveringszekerheid staat uiteindelijk voorop. De klant met een kapotte ruit moet goed en zo snel mogelijk worden geholpen.



Jullie nemen meerdere diensten van ons af, waarom hebben jullie gekozen voor uitbesteding aan InAudit?

We hebben gekozen voor uitbesteding omdat het voor ons als kleine verzekeraar moeilijk is om op een goede manier alle ontwikkelingen in wet- en regelgeving te volgen en daar goed en tijdig op in te spelen. We hebben destijds gekozen voor InAudit omdat deze organisatie bij de komst van Solvency II zich zichtbaar en proactief opstelde als ondersteuner van kleine verzekeraars. Fijne bijkomstigheid was en is dat het kantoor van InAudit dicht bij ons kantoor in Zutphen ligt. We kunnen hierdoor zo nodig ook fysieke ontmoetingen snel en makkelijk organiseren. De band tussen InAudit en SGV is in de loop der jaren steeds sterker geworden, wat heeft geleid tot een solide relatie gebaseerd op wederzijds vertrouwen.



SAMENWERKING
GLASVERZEKERING

www.samenwerkingglasverzekering.nl

Welke ervaringen hebben jullie met InAudit?

Wij hebben prima ervaringen met InAudit. Jullie vullen de sleutelfuncties compliance en interne audit voor ons in, en voorheen ook de actuariële functie. Daarnaast leveren jullie ook onze information security officer (ISO). Jullie kracht is dat jullie in staat zijn om te helpen bij het proportioneel toepassen van (nieuwe) wetgeving. Dat doen jullie praktisch en pragmatisch. De compliance-officer staat in goed contact met de directie en levert ook bredere ondersteuning op het gebied van het inrichten en evalueren van de governance-structuur. Hij fungeert daarbij als sparringpartner die meedenkt met de uitdagingen die er liggen, met voldoende afstand tot de business. De ISO heeft een wat beperktere rol, gericht op informatiebeveiliging, maar heeft in de afgelopen tijd wel meegeholpen een stap vooruit te zetten. De interne-auditfunctie heeft een meer formele rol. Wij vinden het een groot voordeel dat deze zaken extern zijn belegd. Die onafhankelijkheid geeft ons het vertrouwen dat de juiste kennis en ervaring beschikbaar is. Daar staan natuurlijk wel kosten tegenover, maar kwaliteit mag ook wat kosten.

Welke uitdagingen zien jullie voor kleine verzekeraars in het huidige verzekeringsklimaat?

We hebben het al vaker gezegd, maar de aanhoudende stroom van eisen door nieuwe wetgeving en eisen van toezichthouders zorgen voor een hoge belasting bij kleine verzekeraars. Uitbesteding aan specialisten helpt bij het kunnen blijven voldoen aan nieuwe en bestaande eisen.

Wat wil je andere kleine verzekeraars meegeven over uitbesteding van sleutelfuncties?

Maak zelf de afweging of je groot en capabel genoeg bent om de sleutelfuncties goed in te vullen. Het voordeel van een externe partij die bij meerdere verzekeraars actief is, is dat deze vanuit zijn specialisme niet alleen meer kennis heeft, maar dat deze ook ervaring meebrengt van de implementatie van wet- en regelgeving bij andere verzekeraars.

Is er tot slot nog iets dat jullie kwijt willen?

Wij kijken terug op een langdurige en plezierige samenwerking. Niet alleen met de sleutelfunctiehouders, waarbij het contact met René Bijzet het meest intensief is, maar ook met Ronald van de Langenberg die op afstand beschikbaar is wanneer we van zijn kennis en ervaring gebruik willen maken.