

A photograph of two middle-aged men in a professional setting. The man on the left, wearing a blue and white checkered shirt, is looking towards the man on the right. The man on the right, wearing a dark blue patterned shirt, is looking back at the first man. They appear to be in a meeting or interview. A laptop and a glass of water are visible on a table in the foreground.

Interview

Risicomanagement in de praktijk

Een interview met
Westland Adviesgroep

‘Een trusted advisor bouwt vooral aan vertrouwen’

Voor Westland Adviesgroep is risicomangement niet nieuw. Sterker nog, met risicomangement helpen de adviseurs uit ‘s-Gravende hun relaties al jaren bij het bereiken van hun doelen. Maar het afvinken van risicolijstjes is niet aan de hen besteed. “Wij geloven in risicogestuurd werken”, vertellen Ton van Dijk en Rob Warmenhoven, beiden directeur en adviseur van Westland Adviesgroep. De praktische vertaling daarvan ligt in ‘communicatief risicomangement’. “De opleiding Praktisch Riscicomangement was een logisch vervolg op hoe we al werken. We zijn nu nóg beter in staat om dat gesprek over risicomangement met onze relaties te voeren.”

Want zulke gesprekken zijn volgens Ton en Rob nodig. “In de maatschappij is ontzettend veel gaande. Ondernemers staan daar met hun bedrijf middenin. Ze voelen direct de impact van ontwikkelingen. Van economische trends tot klimaatgevolgen. Van wetgeving rondom privacy tot de ontwrichtende werking van de coronapandemie. Ondernemers beseffen steeds meer dat ze met die ontwikkelingen ‘iets’ moeten. En dat het antwoord niet per definitie in ‘verzekeren’ zit. Wij zien dan ook dat onze relaties met een steeds breder perspectief naar hun bedrijf kijken. Daar hoort ook een brede blik op risico’s bij.”

‘Risicoadvies gaat vooral over hoe je als ondernemer succesvol blijft’

Met zijn 15 jaar ervaring in risicoadvies weet Ton dat ondernemers steeds vaker behoefte hebben aan een klankbord. “In onze dynamische samenleving willen ze weten hoe ze succesvol blijven. Aan een gesprek over verzekeringen heb je dan niet zoveel. Wij praten dan ook met ze over marktontwikkelingen en trends. En of ze daar een bedreiging in zien of juist een kans. Zo hebben we het met een mode-ondernemer hier in de buurt regelmatig over de leegstand in het dorpscentrum. En welke gevolgen én kansen die opleveren voor zijn modezaak. Met een horeca-ondernemer sprak ik laatst over bedrijfscontinuïteit en imagoschade. Kortom, als risicoconsultant heb je het niet puur en alleen over de verzekering. Natuurlijk hoort verzekeringsadvies erbij, maar risicomangement is zoveel méér.”

Zet uw 1e stappen in risicomangement

De training Risicoadviseur is dé plek om aan de slag te gaan met risicogestuurd advies. Lees alle informatie over het programma, de docenten en leerdoelen in de brochure.

Brochure Risicoadviseur



'We zijn continu met ondernemers in gesprek'

"Bij al onze relaties hanteren we het motto: 'Verzekeren kan altijd nog'", vat Rob samen. "Onze adviesgesprekken zijn risicogestuurd. Je kunt immers niet alle risico's verzekeren. Sterker nog, soms raden we een verzekering af. Bijvoorbeeld als 'meebewegen' met een ontwikkeling een risico goed beheersbaar maakt. Of juist nieuwe kansen schept. Daarvoor moet je wel in gesprek gaan met je relaties. Dat is wat we continu doen. Onze gesprekken gaan altijd over wat hén drijft. Wat hun doelen zijn. Dat levert ontzettend leuke en interessante gespreksstof op. Je krijgt uit zulke gesprekken bovendien veel meer informatie dan je misschien voor je risicoadvies nodig hebt."

'We willen als trusted advisor de vertrouwenspersoon van de ondernemer zijn'

"Voor je eigen positie is dat net zo belangrijk. Met al die gesprekken bouw je een vertrouwensband op met je klant. Dat is precies wat we willen zijn: die trusted advisor bij wie een ondernemer zijn plannen tegen het licht houdt. Hoe beter je hem kent, hoe beter je hem als adviseur kunt adviseren. Een goed gesprek doet wonderen."

'Elke groeispurt van een onderneming brengt nieuwe risico's met zich mee'

Westland Adviesgroep heeft op deze manier intensief contact met haar relaties. Zoals met een industriële onderneming die op dit moment een enorme groei doormaakt. Rob: "Letterlijk, want die groei gaat gepaard met nieuwe gebouwen en nieuwe installaties. Deze ondernemer is daar vanzelfsprekend blij mee. Maar elke groeispurt, elke vernieuwing brengt potentiële risico's met zich mee. Dat leidde er bij deze ondernemer toe dat hij steeds meer moeite kreeg zijn risico's te verzekeren."

Wie 'risico's' zegt, zegt ook: bedrijfscontinuïteit. De online opleiding Business Continuity Management (BCM) geeft u handreikingen om uw relaties te helpen met het waarborgen van hun bedrijfscontinuïteit. Ook crisismanagement komt aan bod. Daarmee helpt u uw relaties ook te anticiperen op noodsituaties. Meer weten? Bekijk de opleidingsinformatie van BCM.

Ontvang de brochure BCM



'Verzekeren kan altijd nog'

Rob Warmenhoven

‘Met risicomanagement hielden we dit bedrijf verzekeraar’

“Om te voorkomen dat zulke operationele risico’s een probleem worden, kijken we sinds enkele jaren op strategisch niveau met hem mee. We zitten al bij deze ondernemer aan tafel als zijn uitbreidingsplannen nog in een pril stadium zijn. Dan hebben we het over wat hij met die uitbreiding precies wil bereiken. En of de risico’s die daarbij horen acceptabel zijn of niet. Risico nemen hoort bij ondernemen. Maar doe het wel verantwoord. Daar helpen we ze bij. En is er een verzekering nodig of gewenst, dan regelen we die. Zo houden we dit bedrijf goed verzekeraar zonder de bedrijfsdoelen uit het oog te verliezen.”

‘Risicomanagement is voor ons een verdienmodel’

De meerwaarde van een risicoanalyse is voor ondernemers groot, aldus Rob. “Het is een dienst op zich. En daarom is het voor ons een verdienmodel. Onze relaties betalen ons voor ons advies, onze toegevoegde waarde. We willen daarin steeds beter worden, onszelf steeds weer bewijzen als die vertrouwde adviseur waar onze relaties bij terecht kunnen.” Ton voegt toe dat dit voor de toekomst van Westland Adviesgroep ook niet verkeerd is. “We hopen hiermee nieuwe, jongere collega’s aan ons te binden. Bij ons mogen ze zich ‘vastbijten’ in een klant en zijn risico’s. Dat biedt vele malen meer uitdaging dan het traditionele verzekeringswerk.”

‘Communicatief risicomanagement is onze dagelijkse praktijk’

Voorbeeld van zo’n uitdaging was een automatiseringsbedrijf dat bij Westland Adviesgroep aanklopte voor risicoadvies. Ton: “Dat was onze eerste kennismaking. Aanleiding was een fikse schadeclaim die dit bedrijf net zelf had afgehandeld en die in de tonnen liep. Door die situatie ontstond de behoefte om de juridische risico’s rond contracten in beeld te brengen. We hebben vervolgens 2 sessies gehouden. Niet alleen met de directie van het bedrijf maar ook met medewerkers die op relevante posities werken. Zo kregen we de risico’s vanuit verschillende invalshoeken in beeld. Communicatief risicomanagement dus. Daarna hebben we de risicobeheersmaatregelen in kaart gebracht: welke had deze ondernemer al getroffen en welke waren er nog nodig? Op basis van onze rapportage is de onderneming zelf aan de slag gegaan met het implementeren van maatregelen.”

‘Risico nemen hoort bij ondernemen. Maar doe het wel verantwoord. Daar helpen we onze relaties bij.’

Praktisch Risicomanagement bood mij de verdieping die ik zocht'

Ton vindt het fascinerend hoe risicomanagement op deze manier iets 'van' een hele onderneming wordt. "Al doende heeft deze aanpak voor mij zijn kracht bewezen. Tegelijkertijd beseffen we ook dat er in dit specifieke vakgebied nog zoveel te leren valt." De behoefte aan verdieping bracht hem bij de opleiding Praktisch Risicomanagement van Avéro Achmea en TU Twente. In de opleiding wisselde hij colleges af met het uitvoeren van praktijkcases. Voor de persoonlijke begeleiding kon hij een beroep doen op de consultants van Voorzie, een initiatief van Avéro Achmea. "Vooral de praktische inslag van de opleiding vond ik erg prettig. Risicomanagement vind ik geen 'wereld van tabellen en modellen'. Dit vak gaat over onze relaties en hun doelen. Ik wil hen morgen al kunnen helpen met wat ik vandaag heb geleerd. Met de leerstof, opdrachten en instrumenten uit de opleiding lukte dat."

'De Dialoogkaart uit de opleiding gebruiken we nu in onze praktijk'

1 van die instrumenten die hij meenam uit de opleiding is de Dialoogkaart, een praktische methode om gesprekken te voeren. Inmiddels heeft Ton deze binnen zijn kantoor met zijn collega's gedeeld. Ook Rob maakt er nu gebruik van. "Het is een ontzettend handige risicomanagementtool om gesprekken te structureren en risico's te doorgronden", vertelt hij. "Of je nu met de directeur-eigenaar spreekt of met het hoofd technische dienst, de magazijnverantwoordelijke of de bedrijfsjurist. De kaart helpt je om de juiste vragen te stellen. Om dóór te vragen waar je voorheen zou stoppen. Zo kijk je steeds met een frisse blik naar je relatie en zijn doelen. Zo voeg je dus echt waarde toe."



'Ik wil mijn relaties morgen al helpen met wat ik vandaag heb geleerd.'

Ton van Dijk



‘Ik pas storytelling nu bewust toe in mijn klantgesprekken’

De opleiding bracht Ton ook de fijne kneepjes bij van storytelling. “Het is geen verrassing dat je boodschap beter blijft hangen als je daar een samenhangend verhaal bij kunt vertellen.” Hij doet daarmee op breinonderzoeken die uitwijzen dat mensen een verhaal gemakkelijker onthouden dan losse uitspraken, feiten en cijfers. Een verhaal over een succesvolle ondernemer die door 1 zware tegenslag failliet gaat, maakt meer indruk dan jaarcijfers over faillissementen. “Bij een verhaal kunnen mensen zich van alles voorstellen. Ik gebruik storytelling daarom nu bewuster in mijn klantgesprekken.” En het werkt. Storytelling leidt tot herkenning en daardoor ook tot openheid. “Dat is precies wat je nodig hebt om goed over risico’s te adviseren.”

‘Nadenken over je positionering maakt verwachtingen duidelijk’

Positionering is nog zo’n thema dat in de opleiding aan bod komt. Ton vond het een mooie aanvulling op wat Westland Adviesgroep al lang doet. “Het is altijd goed om oog te houden voor je onderscheidende vermogen. Om te blijven kijken naar de rol die je voor je relaties wil vervullen. Wijzelf kozen er jaren geleden voor om met risicoadvies de bedrijfsdoelen van ondernemers te ondersteunen. Dat moet je wel goed toelichten. Ik weet uit ervaring wat er kan gebeuren als de verwachtingen niet helder zijn. Een relatie vroeg me eens om zijn risico’s te analyseren. Hij bleek daarmee zijn verzekeringen te bedoelen. Dat is natuurlijk écht wat anders. Daarom is het als adviseur belangrijk je rol duidelijk te maken en doelen helder te krijgen. Dat geeft relaties een goede reden om wel of niet voor ons te kiezen.”

Al ervaring in risicomanagement maar behoefte aan verdere verdieping? Dan kunt u terecht op de opleiding Praktisch Risicomanagement. Deze verzorgen we in samenwerking met TU Twente.

Naar opleiding Praktisch
Risicomanagement



‘Als trusted advisor is een netwerk van andere experts essentieel’

Jezelf positioneren als risicoadviseur of risicoconsultant betekent ook: keuzes maken. Rob: “Zo kozen wij ervoor om geen concrete maatregelen bij een relatie te implementeren. We zijn geen ‘bedrijvendokter’ die ter plekke werkprocessen verbetert. Natuurlijk komt het voor dat er andere expertise nodig is dan wij in huis hebben. Daarom bouwden we een netwerk om ons heen van advocaten, notarissen en andere deskundigen. Die schakelen we in zodra een relatie die voor zijn risicomanagement nodig heeft. We vinden dit netwerk essentieel om onze rol als trusted advisor te vervullen. We beloven immers dat relaties altijd bij ons terecht kunnen. We voelen ons verantwoordelijk voor hun succes. Daar hoort ook ons netwerk bij dat we om die reden zeer zorgvuldig samenstellen.”

Praktisch Risicomanagement vergroot het onderscheidende vermogen

Ton: “Mijn advieswerk ben ik na de opleiding niet radicaal anders gaan doen. We hadden de slag naar risicomanagement, risicogestuurd werken en communicatief risicomanagement al gemaakt. Ik neem de opgedane kennis wel mee. Ik profileer me duidelijker als risicoconsultant en gebruik de Dialoogkaart bij gesprekken. Ook pas ik vaker storytelling toe om inzicht te geven, mensen in beweging te brengen, te boeien en aan te sporen. Het zijn waardevolle, verdiepende extra’s op een weg die we al waren ingeslagen. Extra’s ook, waarmee we ons onderscheidende vermogen vergroten. En daarmee ons eigen succes én dat van onze relaties bepalen.”

Avéro Achmea ondersteunt u graag bij uw positionering als risicoadviseur of risicoconsultant. Dat doen we met praktische opleidingen, online en offline te volgen. De opleidingen laten u ontdekken hoe u inspeelt op de uitdagingen in de markt. Zo bouwt u morgen al verder aan uw rol als trusted advisor. Kijk voor meer informatie op averoachmea.nl/risicomanagement