

Risk-, insurance- & compliance adviseur Lea Lelijveld van Cingelshouck:

“BETER EEN GOED PLAN VANDAAG, DAN EEN PERFECT PLAN MORGEN”

Met jarenlange ervaring in de verzekeringsbranche heeft Lea Lelijveld van Cingelshouck een indrukwekkend cv opgebouwd. Sinds een aantal jaren is ze als zelfstandig risk-, insurance- & compliance adviseur aan het werk, maar inmiddels heeft ze ook een fulltime baan bij NN Re waar ze zich richt op de implementatie van de groepsverzekeringen in de herverzekeringsorganisatie. Daarnaast is ze ook nog actief in allerlei besturen. Hoe is ze in deze branche terechtgekomen, en wat houdt haar werk precies in? Lea geeft ons een inkijkje in haar leven.



Lea Lelijveld van Cingelshouck is werkzaam bij NN Re waar zij zich bezighoudt met de implementatie van de groepsverzekeringen in de herverzekeringsorganisatie.

Het vak risk- & insurance manager is nog relatief jong. Eind jaren 80 deed iemand de (traditionele) verzekeringen van het eigen bedrijf er ‘gewoon’ bij. Om onder andere schades te beperken en premies te verlagen, diende men meer en meer inzicht te krijgen in zowel interne als externe bedrijfsrisico’s. Risico-inventarisaties, analyses en mitigatieprocessen spelen hierbij een belangrijke rol. Zo ontstond langzamerhand het beroep van de risk- & insurance manager. Door de voortdurende ontwikkeling van nieuwe technologieën en veranderende wet- en regelgeving, heeft het proces van risicobeheer zich ook verder ontwikkeld en is er inmiddels binnen het beroep een tweedeling ontstaan. Er is steeds meer behoefte aan gespecialiseerde risk managers. Denk aan de specialisaties cyber, IT of finance. Dit is met name bij grote bedrijven het geval. Lea benadrukt de vier T’s bij risicomangement: Tolerate (accepteren), Terminate (beëindigen), Treat (beperken) en Transfer (transfereren) van risico’s. “Wanneer je alle mogelijke maatregelen hebt genomen om het risico te minimaliseren, maar er toch nog een restrisico blijft bestaan, dan kan je deze overdragen, bijvoorbeeld door middel van verzekeringen. Dit is waar de insurance manager in beeld komt.” Er komt veel kijken bij deze rol, zoals het vaststellen van welke verzekeringen je wilt inkopen, tegen welke condities, hoogte van limieten en premies. Ook het aanleveren van door de verzekeraar gevraagde underwriting informatie die je intern bij diverse afdelingen of entiteiten moet ophalen behoort tot het takenpakket. Als verzekeringsmanager ben je een belangrijke spijfiguur en heb je contact met taxateurs, verzekeraars, makelaars, experts en risico-inspecteurs, maar ook met alle interne disciplines. Terwijl de risicomanager zich meer op detailniveau richt op alle mogelijke risico’s, koopt de verzekeringsmanager verzekeringen in, behandelt claims en streeft naar een stabiele portefeuille.

START IN DE VERZEKERINGSWERELD

“In de richting van mijn studie Levensmiddelentechnologie heb ik uiteindelijk niet veel gedaan”, vertelt Lea. “Echter, hier is wel de basis gelegd voor onderzoek, processen en kwaliteit. Bij een andere werkgever zat ik ook aan de compliance kant en in combinatie met mijn baan bij een lokale tussenpersoon, begon ik in 2009 via mijn toenmalige buurman als captive manager op de verzekeringsafdeling van Heineken. Een grote multinational met vele medewerkers en vestigingen over de gehele wereld. Daar krijg je als captive manager c.q. insurance manager te maken met alle facetten van het vak. Ik heb er een geweldige leerschool gehad.” Over de vraag wie haar grote voorbeeld is, hoeft Lea geen seconde na te denken. “Dat is Eric Bloem. Hij heeft mij alles geleerd wat er te leren viel.”

In 2018 waagde Lea de sprong naar het zelfstandig ondernemerschap en begon als risk-, insurance- & compliance adviseur. Wat zijn de skills die zij daarvoor door de jaren heen heeft opgebouwd? “In mijn vak moet je het hele speelveld kunnen overzien. Je bent als het ware een spin in het web tussen alle betrokken partijen, waaronder makelaars, verzekeraars, experts, taxateurs, risico-inspecteurs, maar ook de eigen interne organisatie: MB, MT, HR, legal en finance. Je hebt met al die mensen niet alleen contact, maar je moet ook met ze mee kunnen denken. Zeker ook in het geval van claims. Deze verschillen per lijn in om-

vang en complexiteit. Hoe complexer, hoe interessanter. Maar ook bij een letselschade bijvoorbeeld, kijk je niet alleen naar de verzekeringsaspecten, maar is aandacht voor de gedupeerde zeker niet te onderschatten. Wat ik hier altijd heel belangrijk vind, is TLC: tender, love, and care. Als je dat als bedrijf direct goed weet toe te passen, dan voelt een medewerker zich gehoord en gesteund. Je kunt een letselschadebehandelaar aanbieden die op zijn beurt de benodigde professionals kan invliegen, waaronder bijvoorbeeld een herstelcoach. Zo kan je collega sneller genezen en jij kan de schade sneller afwikkelen in plaats dat het escaleert, er advocaten aan te pas moeten komen en er een verstoorde arbeidsrelatie ontstaat.

Als adviseur zie ik mijzelf voornamelijk als een service provider. Ik streef ernaar om iedereen die bij mij komt, te voorzien van het juiste advies en ik vind het fijn om te zien dat mensen tevreden mijn ‘toko’ verlaten. Wat ik het meest interessant vind aan mijn werk, is de diversiteit ervan. Het is heerlijk om met zoveel verschillende mensen en facetten te maken te hebben en het is mooi om anderen van dienst te mogen zijn.”

FIJN OM TE ZIEN DAT MENSEN TEVREDEN MIJN ‘TOKO’ VERLATEN

NATIONALE NEDERLANDEN

Inmiddels is Lea alweer 2,5 jaar aan het werk bij NN Group N.V. en onlangs ‘verhangen’ naar NN Re. “Ik ben daar eigenlijk per toeval terechtgekomen. Ik zat destijds samen met Ralph Mulder in het NARIM-bestuur. Ralph switchte naar NN en had dringend behoefte aan een collega. Toen dit ter sprake kwam was ik nog werkzaam voor Tata Steel, maar die opdracht liep op zijn eind. Mijn aanvankelijke functie bij NN was het reorganiseren, herstructureren en centraliseren van de verzekeringsportefeuille van NN. Dat is goed gelukt. Momenteel zijn we bezig met de next step en dat is de implementatie van de groepsverzekeringen in onze herverzekeringsorganisatie. Hoewel ik niet kan voorspellen wat de toekomst brengt, kijk ik uit naar de vruchten die we hier de komende jaren van gaan plukken.”

ECIROA

Ook naast haar drukke baan is Lea een bezige bij. Zo is ze actief geweest in het bestuur van ECIROA: de European Captive Insurance and Reinsurance Owners’ Association. Lea legt uit wat dat inhoudt. “Solvency II is wet- en regelgeving voor alle (her)verzekeraars en werd uiteindelijk in 2016 van kracht. Voor de implementatie en toezicht is EIOPA (European Insurance and Occupational Pensions Authority) het uitvoeringsorgaan. Zij consulteert echter alleen formele entiteiten. Omdat captives – eigen verzekeringsbedrijven van (grote) organisaties – in geen enkel orgaan vertegenwoordigd waren, heeft men met een aantal captive-owners in 2008 ECIROA opgericht. Een captive heeft meestal maar één klant – het eigen moederbedrijf – en men vond en vindt nog steeds dat de rap-

portageverplichtingen buitenproportioneel zijn. ECIROA is naast een lobby-orgaan voor de captive-owners in Europa ook een netwerkorganisatie. Eens in de twee jaar organiseren zij het European Captive Forum in Luxemburg. Ik heb in totaal drie jaar in het ECIROA-bestuur gezeten.”

NARIM EN FERMA

Ook bij NARIM is Lea altijd actief bestuurslid geweest. In maart heeft zij na 7,5 jaar haar bestuursfunctie neergelegd, omdat zij zelf de implementatie van de groepsverzekeringen bij NN Re op zich wil nemen, wat veel tijd in beslag zal nemen. Naast het NARIM-bestuur is Lea ook actief bij FERMA. Lea: “Op het moment dat je NARIM-lid wordt, ben je ook automatisch lid van FERMA, wat de overkoepelende Europese federatie is voor 23 nationale riskmanagement associaties. Tijdens mijn bestuurstermijn richtte FERMA een Captive Committee op, waar stuurgroepleden voor gevraagd werden. Vanuit NARIM ben ik afgevaardigd in die stuurgroep. Daarnaast heb ik dit jaar zitting in de programma-commissie van het FERMA Forum dat van 20 tot en met 22 oktober in Madrid plaatsvindt.”

OP HET MOMENT DAT JE NARIM-LID WORDT, BEN JE OOK AUTOMATISCH LID VAN FERMA

RIMAP, RISK MANAGEMENT PROFESSIONAL CERTIFICATION

Naast haar activiteiten binnen FERMA is Lea ook de eerste Nederlandse geweest die de RIMAP-opleiding heeft afgerond. “RIMAP is een uniek certificeringsprogramma dat ontwikkeld is door en voor de risk & insurance managers van FERMA. Het creëert een level playing field en biedt een onafhankelijke bevestiging van de professionele competenties en ervaring van een risicomanager. Om als NARIM deze certificering verder in Nederland uit te kunnen rollen en promoten, heb ik de cursus gevolgd en samen met Coby-Wilma van Essen van JMS Advies de inhoud beoordeeld. Uiteindelijk heb ik ook de herziene vervolgworkshop afgerond, waardoor ik nu de kwalificatie Advanced RIMAP Certified mag voeren.

Inmiddels zijn er vanuit NARIM 12 gecertificeerde riskmanagers die de cursus met succes hebben afgerond. Dat is op zich al heel mooi, maar we streven er natuurlijk naar om meer mensen zover te krijgen. Aanvankelijk was de opleiding ook alleen voor risk- en insurancemanagers die lid zijn van FERMA, maar inmiddels is RIMAP ook toegankelijk voor ‘buitenstaanders.’ “Wat is nu de meerwaarde van deze opleiding? “Meestal wordt bij een vacature naar een Wft-diploma gevraagd, wat

eigenlijk totaal niet passend is voor de werkzaamheden van een risk-en/of insurance manager. Het RIMAP-certificaat sluit veel beter op het beroep aan.”

Na het afronden van RIMAP heeft ze ook nog deelgenomen aan het FERMA/Lloyd’s Professional Development Programme. “FERMA heeft in samenwerking met Lloyd’s een programma ontwikkeld waarbij twee afgevaardigden per land, op voordracht van de nationale associatie, om de twee jaar kunnen deelnemen. Voor de training bezocht ik drie keer twee dagen de fysieke beurs in Londen. Het programma was ontzettend leerzaam, echt een unieke en waardevolle ervaring, die ik iedereen kan aanraden.”

NIET NAAR DE LETTER, MAAR NAAR DE GEEST HANDELEN

Lea vertelt verder over de uitdagingen binnen haar vak, en de aspecten waar ze energie uit haalt. “Ik vind het heerlijk om vakinhoudelijk bezig te zijn. We hebben een prachtig vak en juist de diversiteit vind ik geweldig. De ene dag sta je op naaldhakken op een beurs, de andere dag op veiligheidsschoenen bij een schade of aan het MT de D&O-dekking toe te lichten. Het is een uitdaging om een zo optimaal en efficiënt mogelijke verzekeringsportefeuille samen te stellen voor de organisatie, maar ik wil ook graag voor de belangen van medewerkers opkomen en voor beiden het maximale uit een schade proberen te halen. Zo werd ik ooit gebeld door een oud-collega, een meneer van 83. Hij wilde samen met zijn vrouw van hun laatste WAO-centjes een kostbare cruise rond de wereld maken. Ze vertrokken met de bus vanuit Nederland, maar eenmaal in Engeland aangekomen raakte de bus betrokken bij een ongeluk. Zijn vrouw belandde daarop in het ziekenhuis en kreeg het advies een MRI te laten maken. Dit wilde het echtpaar graag bij hun eigen arts in Nederland laten doen, dus besloten ze de reis af te blazen en naar huis te gaan. Daar deden ze een beroep op hun annuleringsverzekering, maar die vlieger ging niet op, omdat zij uit zichzelf hadden besloten om naar huis te gaan. Het heeft mij driekwart jaar gekost, maar uiteindelijk is het mij gelukt om voor hen het geld terug te krijgen. De situatie voelde zo onrechtvaardig dat ik me daar hard voor heb gemaakt.”

NIET WACHTEN TOT MORGEN

“Je moet niet altijd alleen maar naar de letter van de wet, maar ook zeker naar de geest ervan handelen”, besluit Lea. “Dat is wat ik in al die jaren wel heb ondervonden. En wat ik ook geleerd heb? Dat is dat je niet moet blijven wachten op die ene perfecte of geniale ingeving, maar gewoon moet starten, want anders gebeurt er niets. Mijn levensmotto luidt dan ook: ‘Beter een goed plan vandaag, dan een perfect plan morgen.’ <

RIMAP IS INMIDDELS OOK TOEGANKELIJK VOOR ‘BUITENSTAANDERS’