

Interview

Postgraduaat Verzekeringen Risk & Claims Management

“**W**e merken dat de afgestudeerden in het financie- en verzekeringswezen die zich graag verder wilden profileren, noodgedwongen moesten kiezen voor een master met weinig of geen verzekeringsvakken. Dus hebben we een opleiding samengesteld die nauwer aansluit bij de praktijk van schadebeheerder en verzekeringsadviseur. Dit zijn trouwens zowel kwantitatief als kwalitatief knelpuntberoepen. Er zijn gewoon te weinig werkzoekenden met een doorgedreven kennis in het risk en claims management.” Aan het woord is Hilde De Mulder, lector en coördinator van het postgraduaat verzekeringen aan HOGENT.

Tijdens haar eigen studieperiode had ze al ondervonden dat er niet veel opleidingen zijn die voldoende inspelen op de praktische kant van de verschillende verzekeringsdomeinen.

Hilde De Mulder: “Ik heb destijds een postgraduaat risk management gevolgd, maar die opleiding speelde onvol-

doende in op verzekeringen en was veel te ruim. Ons programma is opgesteld door HOGENT, maar in samenwerking met het werkveld. Met één lesdag per week geven we de mogelijkheid aan afgestudeerde bachelors om al in te gaan op de jobaanbiedingen die ze tijdens

bij goed opgeleide verzekeringsprofielen. Het is dankzij die samenwerking dat we tot het huidige opleidingsprogramma met gastcolleges van professionals zijn gekomen. De opleiding is dus erg praktijkgericht en vertrekt steeds vanuit casussen van verzekeringsgeschied-

“De profielen van onze laatstejaarsstudenten zijn zo gegeerd dat ze vaak, nog voor ze afstuderen, kunnen kiezen uit verschillende jobaanbiedingen. Ons postgraduaat wil nog beter inspelen op de vraag naar deskundige profielen.”

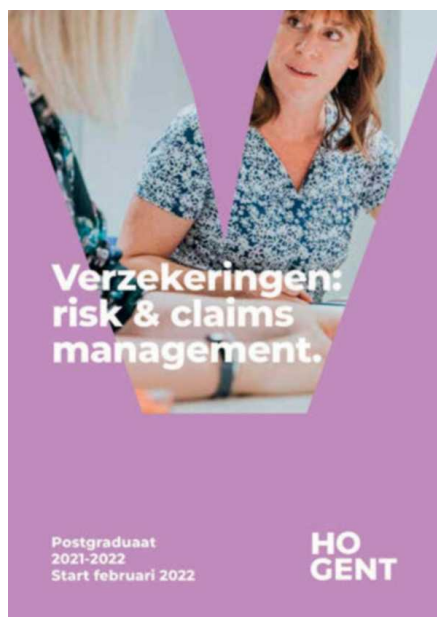
hun laatste jaar vaak al krijgen en zich tegelijkertijd toch nog verder te profileren. Maar ook professionals uit de sector kunnen zich verder professionaliseren.

Om een krachtige praktische opleiding aan te kunnen aanbieden, hebben we verschillende werkveldvergaderingen georganiseerd met de belangrijkste spelers op de verzekeringsmarkt. Daaruit kwamen verschillende criteria die we zo goed mogelijk hebben geïmplementeerd. De opleiding vertrekt vanuit praktijksituaties of cases van particulieren en ondernemingen. We behandelen zoveel mogelijk BOAR-verzekeringstakken (Brand, Ongevallen en Allerlei Risico's) en met één lesdag per week kan de opleiding gecombineerd worden met een job. Door die samenwerking met het werkveld verenigen we de uitgebreide ervaring van verschillende professionals uit de sector. We hebben in eerste instantie gezocht naar een goede mix van spelers uit de sector: van (bank)verzekeraars tot makelaars, schaderegelingsbureaus en softwarebedrijven. Er was meteen veel enthousiasme om hieraan mee te werken. Iedereen heeft immers baat

lijsten. Daarbij komen de meest uiteenlopende takken aan bod: van milieuverzekering tot machinebreuk, elektronica, productaansprakelijkheid, bestuurdersaansprakelijkheid, kunstverzekeringen, cybersecurity ... Daardoor gaat er voor de deelnemers vaak een nieuwe verzekeringswereld open. Ook het netwerk dat de studenten opbouwen is enorm waardevol voor hun latere carrière. Zo hebben ze aanspreekpunten als ze later advies nodig hebben voor een belangrijk schadedossier.”

PROGRAMMA

Het programma bestaat uit twee opleidingsonderdelen: risk management en claims management. Gedurende 13 weken volgen de studenten één dag per week les van 8:30 tot 18 uur. We starten steeds in februari zodat het programma eind juni kan aflopen. Het deel risk management omvat drie lesweken of 24 contacturen, claims management omvat 10 lesweken of 65 contacturen. De focus ligt dus op claims maar dat maakt het aspect risk management niet minder belangrijk.



Risk management gaat over de identificatie, evaluatie en het beheer van risico's. Binnen het risicobeheer vallen onder meer brandpreventie en BCP (Business Continuity Plan). Dat laatste is cruciaal voor een onderneming in tijden van crisis. Het afgelopen jaar is duidelijk gebleken dat zo'n plan geen overbodige luxe is.

Claims management omvat vier modules met cases voor de particulieren en ondernemingen:

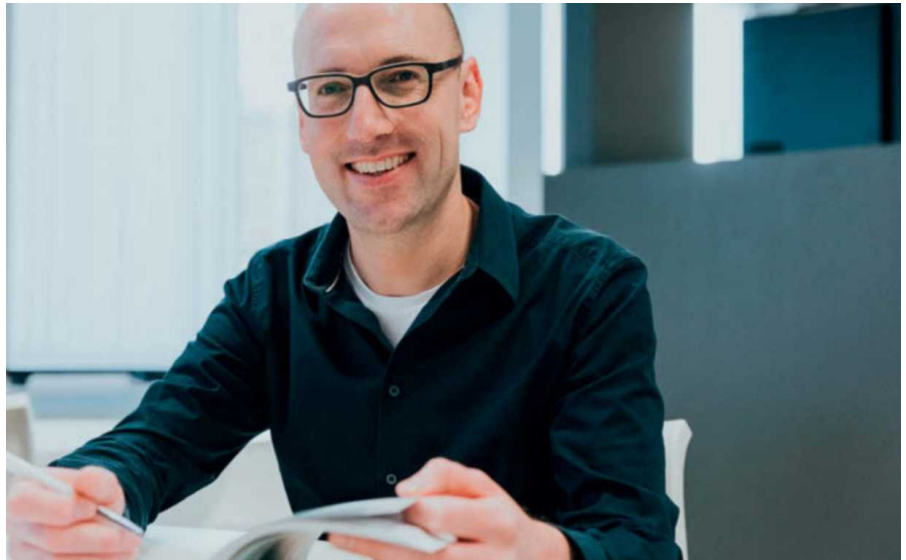
- Patrimoniumschade: met onder meer gebouwschade en bedrijfsschade, het expertiseproces en schadehersteltechnieken
- Lichamelijke schade: met onder meer de indicatieve tabel, de berekening van schadereserves, cases met auto, fietschades en rechtsbijstand
- Ondernemingschade: met onder meer burgerrechtelijke aansprakelijkheid uitbating, beroepsaansprakelijkheid, kredietverzekering, cybersecurity en bestuurdersaansprakelijkheid
- Vaardigheden: met onder meer claimsopvolging, conflicthantering (bezwaren klantvriendelijk en professioneel evalueren), onderhandelings technieken en arbitrage

Daarnaast voorzien we de nodige ruimte om via focuslessen in te spelen op interessante onderwerpen uit de actualiteit.

Waarom werden deze onderdelen gekozen?

Hilde De Mulder: "Verzekeringen zijn een antwoord op het beheer van risico's. Dat betekent dat risico's en schadegevallen niet los van elkaar staan. Identificatie en evaluaties van verzekerbare risico's is waar het allemaal mee begint, om vervolgens aan deze risico's een oplossing te geven via verzekeringen. Deze stap mag niet overgeslagen worden.

De schadeafhandeling is te vergelijken met de na-service als men een product koopt. Als je de shadedossiers niet ver-



zorgt, heb je eigenlijk een lege doos verkocht en dat komt het imago niet ten goede. Via claims management tonen we dat elke schadegeval ook een opportuniteit kan betekenen om de verzekeringsportefeuille uit te breiden.

Binnen claims management hebben we nog een opsplitsing gemaakt in vier verschillende modules. Naast de drie modules onder de BOAR-verzekeringstakken mocht de vierde competentiegerichte module 'vaardigheden' zeker niet ontbreken. Een makelaar, risk manager en claims manager moet klanten goed kunnen begeleiden om shadedossiers tot een goed einde te brengen. Conflictsituaties kunnen niet altijd vermeden worden bij schaderegeling en het komt er dan op aan om die dossiers op de juiste manier aan te pakken. Uiteindelijk wil iedereen de klanten een positieve ervaring

bieden. Dat dit niet altijd een evidentie is, blijkt uit de praktijk. Tijdens de opleiding stellen we methodes voor om hiermee om te gaan.

Hoe worden de lessen opgebouwd?

Hilde De Mulder: "Wij vragen aan onze gastdocenten om zoveel mogelijk te werken met casussen van schadegevallen die ze zelf van dichtbij hebben meegemaakt. De bespreking van het verloop van een schade en de adviezen die erop volgen, levert niet alleen kennis en ervaring. Het draagt ook bij tot waardevolle inzichten."

Welke opdrachten krijgen de cursisten?

Hilde De Mulder: "Om te kunnen slagen voor het postgraduaat is de evaluatie verschillend naargelang het oplei-

dingsonderdeel. Voor risk management is dat een kort theoretisch examen, voor claims management werken we met papers. Zo'n paper is een onderzoek naar een specifiek onderwerp binnen de drie BOAR modules.

De deelnemers schrijven dus drie papers voor de modules van patrimoniumschade, lichamelijke letsels en ondernemingschade. Daarvan verdedigen ze er een voor een professionele jury. Voor de module vaardigheden is er een mondeling examen waarbij we toetsen of ze hun kennis uit de gastlessen kunnen toepassen."

Wie heeft er dit jaar aan deelgenomen? Waren dat uitsluitend afgestudeerde bachelors?

Hilde De Mulder: "We hadden meteen een gezonde mix van deelnemers. Dat waren zowel afgestudeerden aan HOGENT, als mensen die elders hebben gestudeerd maar zich nog verder wilden verdiepen en professionals die al enkele jaren in de sector werken als schade- of productiebeheerder. We hadden ook deelnemers waarvan de ouders verzekeringsmakelaar zijn en die in een sneltempo de portefeuille van hun ouders wilden overnemen. Er was zelfs een student bij die nog zijn laatste jaar aan het afwerken was en al ruimte had voor deze extra opleiding. Die sloeg twee vliegen in één klap en kreeg intussen al verschillende jobaanbiedingen."

Is het postgraduaat interessant voor wie al ervaring heeft opgedaan bij een verzekeraar/makelaar?

Hilde De Mulder: "In de makelaardij bepaalt kennis of klanten hun vertrouwen geven. Ervaring opbouwen binnen de verschillende takken is geen evidentie en duurt meestal ettelijke jaren. Deze opleiding biedt daar een oplossing voor en opent opportuniteiten om een verzekeringsportefeuille uit te breiden. Zowel productie- als schadebeheerders maar ook accountmanagers kunnen hun kennis van verschillende takken uitbreiden. Zo'n opleiding zorgt er ook voor dat de goesting en gedrevenheid voor het vak

slag willen gaan als schadebeheerder. Daarom stellen we de opleiding die in februari start ook open voor de bachelors rechtspraak. Voor ondernemingen die hun risk- en claims management in eigen handen willen nemen, is de opleiding eveneens interessant."

Hebben jullie een boodschap voor de twijfelaars?

Hilde De Mulder: "Levenslang leren is noodzakelijk om mee te blijven draaien in de verzekeringstechnische sector. De risico's en de schades veranderen. Denk maar aan de calamiteiten die het gevolg zijn van de klimaatverandering en cyber-

“We behandelen zoveel mogelijk BOAR-takken en met één lesdag per week kan de opleiding gecombineerd worden met een job”

aangewakkerd wordt. Mensen willen hun nieuwe kennis nadien liefst zo snel mogelijk toepassen. Daarnaast is het interessant om via de gastdocenten contacten te onderhouden bij de verzekeringsmakelaars en netwerken verder uit te bouwen."

Voor welke andere doelgroepen kan het ook interessant zijn?

Hilde De Mulder: "Voor technische experts, advocaten, juristen... Maar ook voor juridische medewerkers die aan de

risico's. De sector moet zich daar versneld op voorbereiden en wij dragen ons steentje daartoe bij met onze opleidingen."

Willen jullie hier nog iets aan toevoegen?

Hilde De Mulder: "Zonder de medewerking van onze partnerorganisaties en hun medewerkers, zouden wij dit programma niet kunnen realiseren. Vandaar een woord van dank voor: ADD,



Hilde De Mulder

Aedes, AG Insurance, AIG, AON, Arbiters.be, Baloise, Curatex, D'Hauwers Verzekeringen, Expat & Co, Fitrama, FVF, ISCS, KBC, KMO-ASSUR, Marsh, MS Am-lin, P&V/Vivium, Risk Explorer, Van Breda, Verheyen en WeGroup."

CURSIST AAN HET WOORD

Waar heb je voor eerst informatie gezien over dit postgraduaat verzekeringen?

Jo Miserez: "De docent en organisator van de opleiding sprak me hierover aan tijdens een event van HOGENT in het kader van de overname van verzekeringsportefeuilles. Gezien ik de opleiding financie- en verzekeringswezen had gevolgd, kende de docent mijn interesseveld en toekomstvisie."

Heb je eraan getwijfeld om je in te schrijven?

Jo Miserez: "Nee, ik wilde me graag nog verder specialiseren, maar merkte snel dat er niet veel opleidingen zijn die hierop inspelen. Ik koos ervoor om mezelf verder te ontwikkelen op het werkveld, het postgraduaat leek me een ideale aanvulling."

Twijfelde je tussen dit en een andere verdere studie?

Jo Miserez: "Ik heb nog even gekeken naar alternatieven. Het postgraduaat aansprakelijkheidsrecht en verzekeringsrecht van de KU Leuven, leek mij ook interessant. Nu ik de smaak te pakken heb, overweeg ik om dit ook nog te volgen."

Wat heeft de doorslag gegeven om je in te schrijven?

Jo Miserez: "In deze sector zijn vertrouwensrelaties zeer belangrijk. Je moet mensen laten voelen dat jij de knowhow hebt om om te gaan met de dossiers en de schadeafwikkeling. Je dient de klanten een gevoel van zekerheid, vertrouwen en rust te geven. Het is een traject van vele jaren, en zelfs daarna leer je nog iedere dag bij. De opleiding leek me een unieke kans om het traject van 'vele

PRAKTISCH

Omdat de cases al een bepaald niveau hebben, is het belangrijk dat de starters een basiskennis verzekeringen op zak hebben. Houders van een van de volgende diploma's kunnen zich inschrijven:

- bachelor in het bedrijfsmanagement met afstudeerrichting financie- en verzekeringswezen of rechtspraktijk (of ingeschreven in het diplomajaar);
- graduaat verzekeringen;
- master met economische of juridische basis;
- een ander graduaats-, bachelor- of masterdiploma en minstens twee jaar relevante ervaring binnen de verzekeringssector.

Maar wie minimaal vier jaar relevante werkervaring kan bewijzen binnen de verzekeringssector, komt ook in aanmerking om de opleiding te volgen. Die personen krijgen geen getuigschrift postgraduaat maar een attest van navorming.

We beperken de groep liefst tot maximum 30 deelnemers. Zo blijft er voldoende ruimte voor interactie. De opleiding start pas in februari 2022, maar de inschrijvingen zijn al gestart in juni. Geïnteresseerden wachten dus best niet te lang wachten met inschrijven. Ze kunnen een e-mail met hun motivatiebrief en cv sturen naar: hilde.demulder@hogent.be.

De volledige opleiding kost 2.200 euro. HOGENT is erkend als opleidingsverstrekker voor de kmo-portefeuille, deelnemers kunnen bijgevolg een beroep doen op het Vlaams opleidingskrediet. Voor de verzekeringsgerelateerde lessen kunnen bijscholingspunten gegeven worden voor de verplichte bijscholing van de FSMA (de Autoriteit voor Financiële Diensten en Markten).

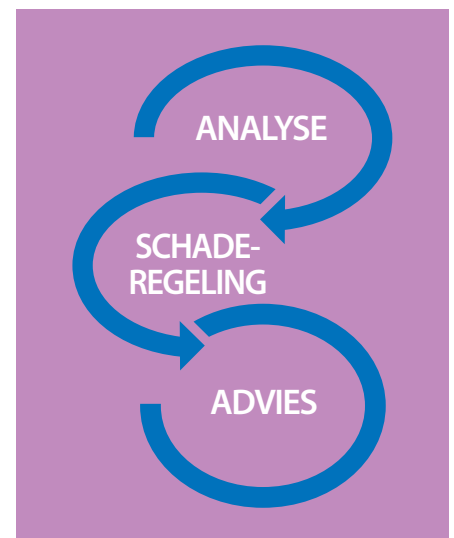
jaren ervaring' enigszins in te korten. Op die manier hoop ik ons cliënteel beter te kunnen ondersteunen en een grotere meerwaarde te kunnen bieden in specifieke gevallen, zelfs diegene waarmee we niet zo vaak in aanraking komen."

Welk onderdeel vond jij het interessantst?

Jo Miserez: "Elk onderdeel sprak me aan. Het was een perfecte mix van verschillende domeinen. Vooral het BCP (business continuity plan) integreren in een onderneming en de afhandeling van letselschade zijn twee topics die me sterk zijn bijgebleven."

Welke opdracht vond je het nuttigst met het oog op jouw loopbaan?

Jo Miserez: "De constante bijscholing is een must. De opleiding heeft hiervoor veel te bieden. Gezien ikzelf een sterke interesse had in een van de papers, zal ik dat onderwerp ook verder bespreken



binnen onze groep van verzekeringsmakelaars. Met het delen van kennis helpen we elkaar vooruit en zorgen we ervoor dat we een hoger niveau van service kunnen verlenen aan de klanten. De commerciële trainingen zullen zeker van pas komen bij onderhandelingen in 't algemeen, verkoopgesprekken en besprekingen van shadedossiers."