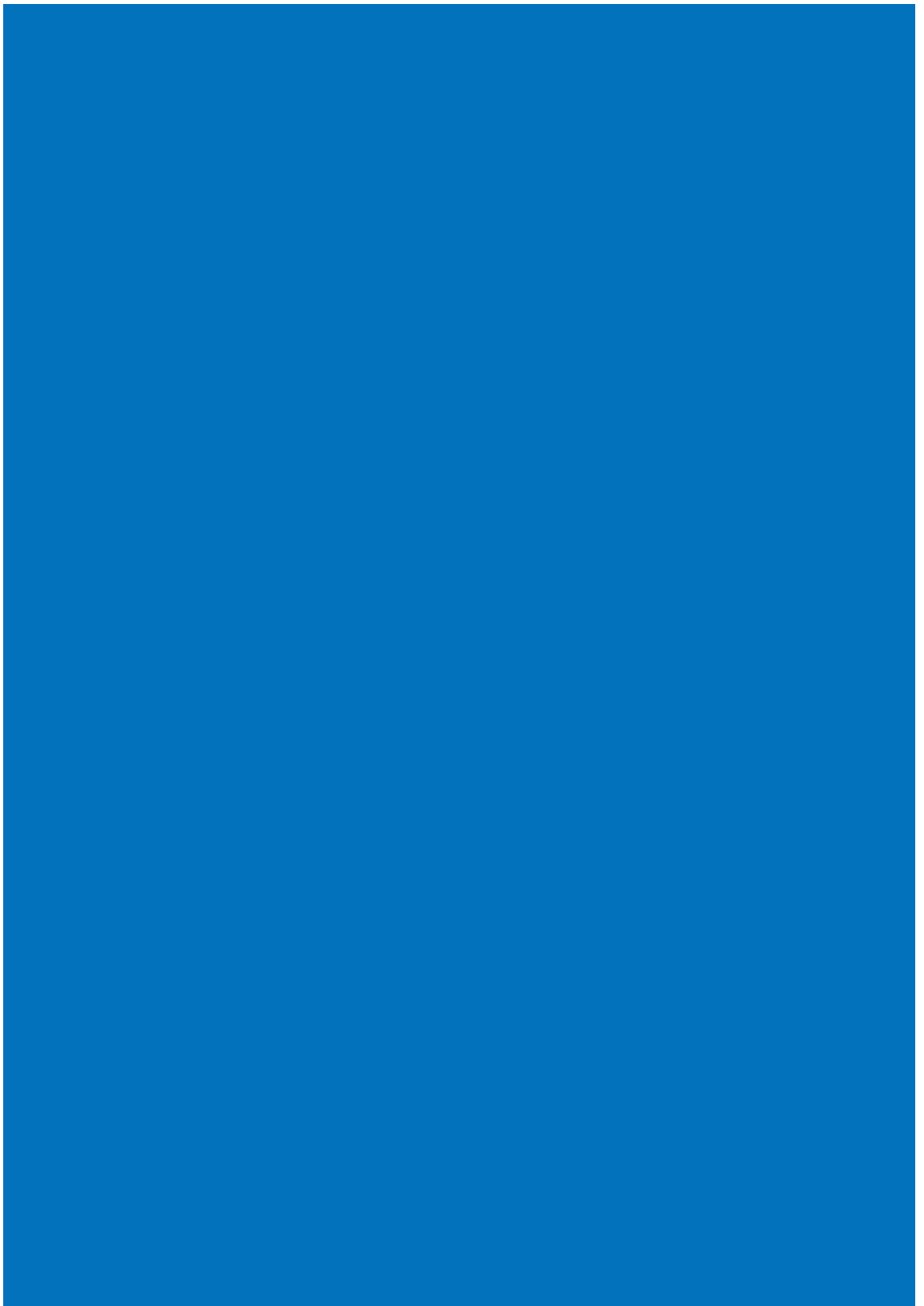

In 4 stappen naar het beste risicoadvies

Praktijkboek voor risicoadviseurs
en ondernemers

Ewout Strijker



Voorwoord

O

In juni 2014 heb ik een boek uitgegeven getiteld: *Van Verzekeringsadviseur naar Risk Explorer*. Dit boek is op het moment van schrijven – na vier maanden – door ruim 2000 MKB-adviseurs gelezen. Ik heb vele leuke en bemoedigende reacties mogen ontvangen. Velen herkennen zich in de veranderende rol van de MKB-risicoadviseur.

In dat boek en in interviews heb ik gesteld: ‘Het maken van een professionele risicoanalyse is een uiterst complex proces, waarbij vele facetten een cruciale rol spelen. Dat leer je niet uit een boekje...’ Dit was jarenlang mijn adagium. En dat meende ik.

Maar toch bleef de vraag hangen: ‘Hoe leer je dat iemand dan wel?’ En dan heb ik het zowel over de risicoadviseur als de ondernemer zelf. Een ondernemer moet in mijn beleving in toenemende mate een volwaardiger gespreks- en sparringpartner willen zijn van zijn adviseur. Het gaat immers over zijn bedrijfscontinuïteit en bedrijfsresultaat. Ondernemers houden zich met vele bedrijfsaspecten bezig, maar het risico- en verzekeringsvraagstuk vinden ze vaak ‘onoverzichtelijk en daarmee vervelend’. En dat hoeft helemaal niet zo te zijn.

In risicomanagementtrainingen of -opleidingen leren adviseurs vooral theoretische en risicotecnische diepgang. Dat is ook belangrijk. Sterker nog, theoretische risico- en verzekeringskennis vormen de basis voor een risicoadvies. Maar hoe maak je vervolgens de vertaalslag naar de dagelijkse praktijk? Waarbij je als adviseur daadwerkelijk en ‘live’ bij de ondernemer aan tafel zit. En je het integrale risicoanalysetraject wilt doorlopen dat resulteert in een professioneel risicoanalyserapport. Want dáár gaat het om.

Een ondernemer zit niet te wachten op een ‘abstract, theoretisch gesprek over risicomanagementmodellen’. Maar het moet wel gebeuren.

Alleen in een andere vorm en op een andere manier, waarbij je de ondernemer meeneemt in jouw verhaal, waardoor jouw advies zijn waarheid weerspiegelt.

Er is in toenemende mate behoefte aan structuur en ondersteuning tijdens dit traject. Dat merken we dagelijks in onze adviespraktijk. Trainingen bieden in mijn beleving onvoldoende soelaas, want ‘the day after’ dient de praktijk zich weer aan. En ‘in het echt is het dan toch weer anders’ en raken we vaak onbedoeld het overzicht en de structuur weer kwijt.

Ik ben sinds enige tijd overtuigd geraakt van het feit dat het uitvoeren van een risicoanalyseproces wél kan worden geleerd uit een boek. Maar dan een ander soort boek. Een echt ‘Praktijkboek’. Praktisch geschreven en gericht op de toepassing van de theorie in de praktijk. Waarbij de risicoadviseur (en de ondernemer) wordt (worden) meegenomen vanaf het kennismakingsgesprek met een (potentiële) klant tot en met de implementatie van de bevindingen en oplossingen. Een dergelijk boek bestond niet. Daarom besloot ik om er zelf een te schrijven. Dit boek.

Dit boek neemt de risicoadviseur (in spe) en de ondernemer aan de hand. Op gestructureerde wijze worden zij begeleid tijdens het doorlopen van het integrale traject, in begrijpelijke bewoordingen en ongecompliceerde termen. Ook het fenomeen adviesvaardigheid krijgt een prominente rol.

De inhoud en structuur van dit boek zijn gebaseerd op meer dan vijftwintig jaar ervaring met het maken van risicoanalyses en het voeren van adviesgesprekken. Deze ervaring is vertaald in een logische en begrijpelijke opbouw van het risicoanalysetraject, volgens het zogenoemde ‘4-stappenmodel’.

Ik heb beoogd een echt praktijkboek te schrijven dat tevens dient als naslagwerk, want voor een risicoadviseur geldt ook het motto 'learning by doing'. Ik maak regelmatig een uitstap naar achterliggende en ondersteunende risico- en verzekeringstheorie.

Iedereen die het echt wil, kan een professionele MKB-risicoadviseur worden. Een risicoadviseur die het verschil maakt! Echter, om succesvol te worden, moet de keuze voor dit vakgebied een oprechte keuze zijn. Ik ga ervan uit dat dit zo is, anders had je dit boek nu niet voor je liggen.

Ik wens je een bijzonder plezierig lee(s)(r)poces en alle succes op weg naar een professionele toekomst!

Ewout Strijker

Inhoud

1 Inleiding 11

2 De kleinste details maken het grootste verschil 15

2.1 **Valkuil 1** → ‘Niet doorvragen’ 17

2.2 **Valkuil 2** → ‘Hokjes denken’ 17

2.3 **Valkuil 3** → ‘Polis denken’ 19

3 Risicomanagement 23

4 De risicoadviseur aan het werk volgens het 4-stappenmodel 29

4.1 **Stap 1** → Het kennismakingsgesprek 30

4.2 **Stap 2** → De inventarisatiefase 34

4.2.1 Bedrijfsprofiel 35

4.2.2 Risicoadressen 40

4.2.3 Bedrijfsmiddelen 40

4.2.4 Bedrijfsactiviteiten 56

4.2.5 Vervoer & logistiek 68

4.2.6 Personeel 71

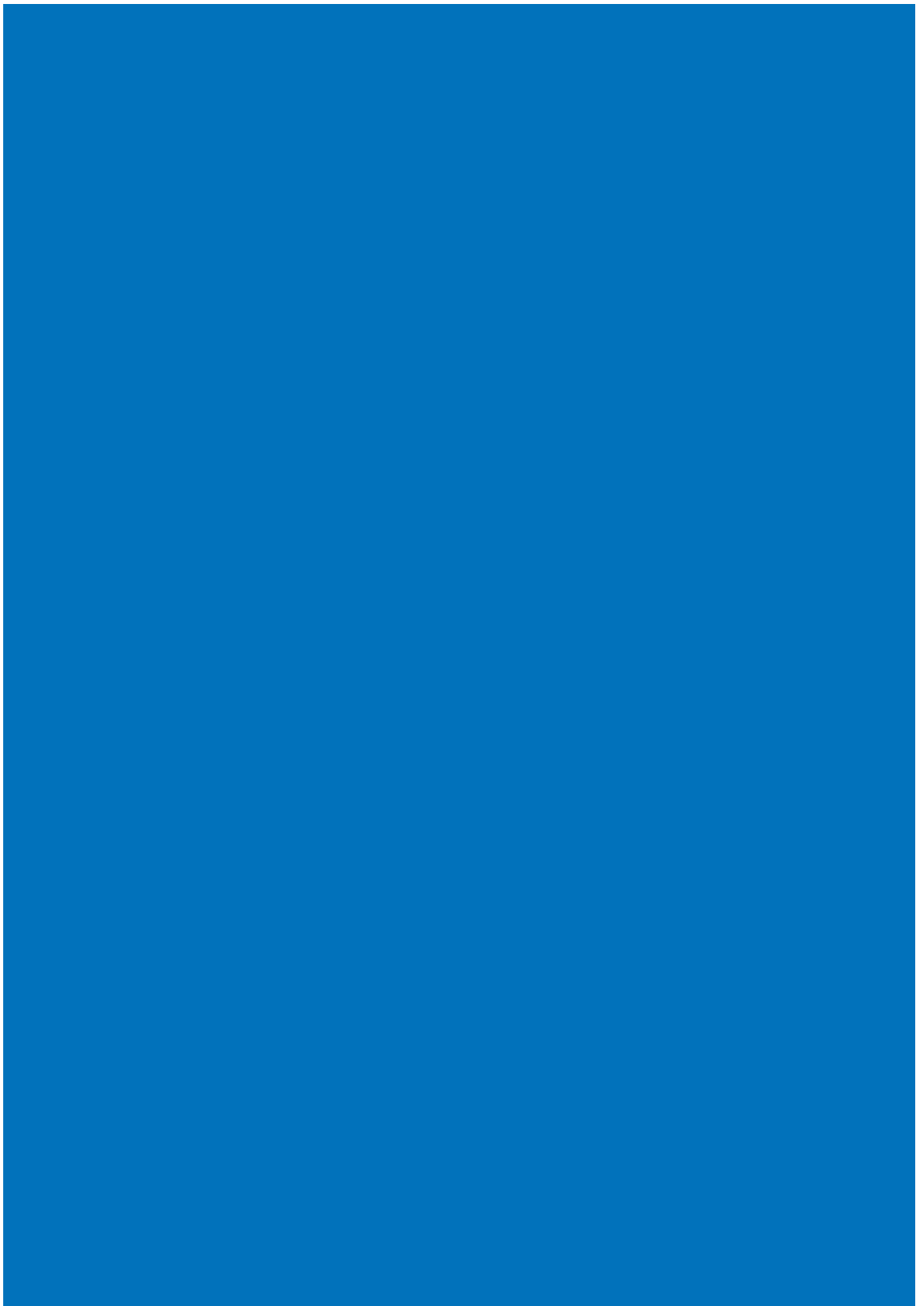
4.3 **Stap 3** → De analysefase 75

4.4 **Stap 4** → Presentatie advies/rapportage 138

5 Het mooiste vak van de wereld! 147

Bijlagen 151

Over de auteur 188



Inleiding



Een 'praktijkboek' dient een zo praktisch mogelijke insteek en opbouw te hebben. De herkenbaarheid van de alledaagse praktijk willen we zoveel mogelijk laten terugkomen. Dit leidt in onze beleving tot een optimale toepasbaarheid.

Dit boek beschrijft een concrete praktijksituatie. Het beschrijft hoe een risicoadviseur bij een voor hem nieuw bedrijf een risicoanalyse uitvoert volgens het 4-stappenmodel. Van voorbereiding, kennismaking en risico-inventarisatie tot implementatie van de uiteindelijke bevindingen in het analyserapport. Door in deze stijl te schrijven wordt het proces gestructureerd en gevisualiseerd. We lezen de dialoog die de adviseur voert met de ondernemer en 'zien' hem als het ware door het bedrijf lopen voor een bezichtiging. Deze dialogen worden steeds afgewisseld met een nadere uitleg en toelichting. Waarom stelt de adviseur een bepaalde vraag? Hoe moet hij omgaan met het antwoord?

Je zult leren inzien dat het stellen van de juiste vragen een kunst is. 'Het vinden van de juiste vraag komt voort uit de zoektocht naar het vereiste antwoord.' We hebben het daarmee ook over gespreks- en adviestechnieken, communicatie dus.

Regelmatig zie je de volgende twee icoontjes.



Het lampje geeft een tip of een nadere inhoudelijke toelichting op het onderwerp dat daaraan voorafgaand ter sprake kwam tijdens een dialoog.



De paperclip verwijst naar een handzame bijlage die je in je dagelijkse praktijk kunt gebruiken.

We beschrijven natuurlijk een zo complex mogelijk bedrijf zodat vrijwel alle bedrijfs- en risicoaspecten aan de orde komen.