



# DE OPINIE VAN ROEL WILLEMS

## 'Ik-cultuur grote bedreiging voor verzekeraars'

**"We draven door in alles wat niet goed is", zegt**

**Roel Willems, Group Actuarial Director bij Achmea.**

**Een gesprek over de gezondheid van de zorgsector, van hemzelf én van de verzekeringssector als geheel.**

**"Maar ons zorgstelsel is een van de kroonjuwelen van Nederland."**

"Het beeld dat de verzekeringssector niet verandert, daar ben ik het totaal niet mee eens." Roel Willems komt meteen in het geweer bij de vraag of de Nederlandse verzekeringssector niet te inert is. Zwarte trui, blauwe jeans, witte sneakers, expressieve performance, waarschijnlijk hard op de inhoud, maar heel prettig in de omgang: "Er is juist de laatste decennia ongelooflijk veel veranderd, zo heb ik ervaren. Dat was geloof ik ook de rode draad in eerdere interviews met actuarissen in dit magazine.

Verzekeraars zijn absoluut niet meer de verzekeraars die het waren in mijn begintijd, 25 jaar geleden. Een inkomensactuaris uit de jaren negentig zou nu heel lang nodig hebben om te kunnen herkennen wat er staat qua producten en wetgeving. Verzekeringen vormen een afspiegeling van de samenleving. Alle maatschappelijke ontwikkelingen zie je zodoende terug binnen verzekeraars en vaak ook in de verzekeringsproducten. Van corona tot elektrische auto's, van zzp-pensioenen tot kunstmatige intelligentie, van smartphones tot zonnepanelen. Met hun gediversifieerde portefeuilles vormen verzekeraars de smeerolie van de maatschappij. Zonder de optie van verzekeren valt het economische leven stil. Verzekeraars ontwikkelen zich dus heel vitaal mee. Door dit aanpassingsvermogen heb ik alle vertrouwen in de gezondheid van de sector."

***Ja, maar: krimpende levenportefeuilles, verliesgevende schadeproducten, hogere kosten door inflatie, desastreuze gevolgen door klimaatverandering....***

"In Leven hadden we heel veel fiscaal gedreven productie die nu is weggevallen. Het was fijn voor verzekeraars dat die productie kwam aanwaaien, maar was geen basis om continu op vooruit te kijken. Dat de schadeproducten verliesgevend zijn, klopt niet. In het verleden werd inderdaad gezegd dat je er in the end geen geld mee kon verdienen. Maar dat is allang niet meer. Loop de persberichten er maar op na: schadeverzekeraars noteren gezonde rendementen. Natuurlijk zijn er ook continu uitdagingen. Zo is inflatie momenteel een aandachtspunt in onder andere de premies en preventie schadelastbeheersing."

***Wat zijn dan de uitdagingen voor de sector?***

"De eerste is het maatschappelijke vraagstuk solidariteit. De ik-cultuur is een grote bedreiging voor verzekeraars. We moeten zorgen dat mensen risico's met elkaar blijven delen. Zo bestaat er momenteel de gedachte dat je met technologie precies je eigen premie zou kunnen berekenen die voor jou nodig is. Het is actuariel gezien een ridicul



ROEL WILLEMS: "DE ZORG IS EEN VAN DE MOOISTE ACTUARIËLE, MAATSCHAPPELIJK RELEVANTE WERKVELDEN."





idee, maar het bestaat. Het heeft als gevaar in zich dat je straks niet meer bereid bent om bij te dragen aan de grote hoop. En dat is wél de basis van verzekeren.”

#### **Je hebt al verzekeringen voor hoogopgeleiden.**

“Dat vind ik voor de sector best zorgelijk. Dat er enige differentiatie is in premies, is niet verkeerd. Maar het gaat erom tot waar je dat doortrekt. Premiedifferentiatie en solidariteit zijn ook voor actuarissen thema’s om over na te denken en te adviseren.”

#### **Hier ligt primair een taak voor de wetgever.**

“Ja, zoals bij het zorgstelsel. Een heel mooi voorbeeld van hoe je solidariteit met een gereguleerde marktwerking kunt borgen en we met z’n allen zoiets belangrijks als zorg kunnen krijgen.”

#### **Is klimaat de tweede uitdaging?**

“Ja. Maatschappijbreed zijn we aan het ontdekken wat precies de gevolgen gaan worden. Dat zal zeker om aanpassingen van de verzekeringssector vragen.”



Actuaris Roel Willems (1972) is Group Actuarial Director bij Achmea. Hij begon zijn loopbaan bij adviesbureau Tillinghast, gevolgd door een managementfunctie bij EY Actuarissen. Via managerial posities bij AXA, SNS Reaal en Nationale Nederlanden werd Willems in 2012 Senior Manager Insurance Risk en Capital Planning van de divisie Zorg & Gezondheid bij Achmea. Vanaf midden 2016 bekleedt hij zijn huidige functie als groepsactuaris. Daarin is hij verantwoordelijk voor de coördinatie van het gehele actuariële vakgebied bij de coöperatieve verzekeraar.

“Ik heb mijn carrière rustig opgebouwd. Vaak lokroepen weerstaan om te snel stappen te zetten. Ik vind het namelijk leuk om alle actuariële vakterreinen goed in de vingers te krijgen. Als je vervolgens zorg hebt gedaan, inkomen, schade en leven, dan is het mooi om de stap naar groepsactuaris te zetten. Dan heb je het allemaal bij elkaar. Daar ben ik heel dankbaar voor. Dit is een droombaan waarin ik als directeur met veel mensen samenwerk. Tegelijkertijd ben ik nog met de ontwikkeling van ons vak bezig. Een heel mooi vakgebied waarmee actuarissen bijdragen aan een gezonde bedrijfsvoering en aan de koers van de verzekeraar.”

#### **Met iedere week een zware storm, wordt het een moeilijk verhaal.**

“Óf we komen als maatschappij tot oplossingen, zoals hogere dijken en minder stormgevoelige waterkeringen. Óf bepaalde zaken zijn niet meer verzekeraar. En dat laatste wil je niet. In dat verband zijn we ook in het Verbond van Verzekeraars, samen met de overheid, aan het nadenken over het verzekeraar maken van overstromingsrisico als gevolg van het falen van primaire waterkeringen. De discussie met de ministeries loopt. Als het doorgaat, moet hiervoor de wet worden aangepast. De vraag is hoe je de lasten verdeelt. Dan gaat de discussie ook over het behoud van solidariteit en de grenzen van premie-differentiatie, zodat mensen in meer kwetsbare gebieden verzekerd kunnen blijven. Pak je de risico’s mee in één product met nog andere dekkingen? Ga je naar verzekeringen per gebied?”

#### **DEEP FAKE**

Waar de klimaatgevolgen wellicht nog iets verder aan de horizon liggen, geldt dat niet voor Artificial Intelligence, AI. Voor de korte termijn maakt Roel Willems zich daar de meeste zorgen over. “Met name over de mogelijkheden met deep fake. Die gaan hard. Stel je voor, straks een echt lijkende video van een prominent persoon, denk aan een minister die iets zegt dat het vertrouwen in een instelling ter discussie stelt. Dat is heel eng. Dit kan ontwrichtend werken. Hoe onderscheiden we straks echt van niet-echt? Want mensen gaan op basis van dergelijke video’s wél tot actie over.”

#### **De overheid kan het verbieden.**

“Klopt. Maar inmiddels zitten we internationaal geopolitiek niet in een wereld waarin iedereen even goede vrienden is en elkaar vasthoudt. Ik hoop niettemin dat we handen ineenslaan en regelgeving tot stand brengen.”

### **ZONDER ONS VALT HET ECONOMISCHE LEVEN STIL**

#### **Aan de andere kant biedt AI veel kansen. Welke rol kan de actuaris hierin spelen?**

“AI neemt een vlucht dankzij de computerkracht en een enorme hoeveelheid data. Actuarissen, die al decennialang werken met data en modellen als AI, hebben geleerd dat je hiermee heel veel zin maar nog meer onzin kunt creëren. Wie gaat dat onderscheid maken tussen wat onzin en zinvol is? Daar ligt een mooie taak voor de actuaris.

Stel dat je een medicijn volledig op AI ontwikkelt. Dan komen er waarschijnlijk 100.000 oplossingen waarvan je er 99.000 vooral niet op mensen als proefkonijn moet loslaten. Maar je moet wel selecteren, zoals actuarissen dat ook doen met de uitkomsten uit modellen. Wij kunnen onze ervaring inzetten op dit vlak. Door de brede toepassing van AI in ook veel meer sectoren dan waarin nu actuarissen werkzaam zijn. Dit zal wel een uitdaging zijn met de huidige aantallen.”

#### **ZORGSTELSEL**

In de nieuwsmidia verschijnen hoogfrequent berichten over de (financiële) houdbaarheid van het Nederlandse zorgstelsel. Anderzijds ontvangen verzekeraars een scheepslading kritiek omdat ze (te scherp?) op de kosten letten. Én omdat de premies voor 2024 fors stijgen.

“Dat komt door de stijgende zorgvraag en de – terechte – loonstijgingen in de zorg”, pareert Willems. “Ik vind het belangrijk altijd de feiten onder ogen te zien. Dat is wel een van mijn zorgpunten, het populisme en de polarisatie. Je ziet ook regelmatig dat politici zich op basis van beelden pogen te profileren. Op social media is het een sport om alles eendimensionaal te projecteren: schande dat de premie zoveel toeneemt. Vaak zijn het dezelfde mensen die een paar maanden eerder riepen dat de lonen in de zorg moesten stijgen of nieuwe dure medicijnen sneller in de basisverzekering moeten. Maar het een staat niet los van het ander. Jammer dat dit niet meer geduid wordt en helemaal voor de mensen die de expertise niet hebben om door de materie heen te kijken.

Als je je ergens in verdiept, liggen veel zaken genuanceerd. Dan ga je vanzelf minder extreem denken. Alleen is die verdieping er niet meer. Hoe krijgen we die terug? Misschien een mooie rol voor de actuaris om bepaalde onderwerpen te verduidelijken bij het grote publiek. We zijn opgeleid voor de details en getraind om uit te zoomen en het grotere geheel te belichten. Dat is onze kracht.”

### **ENIGE PREMIEDIFFERENTIATIE IS NIET VERKEERD**

#### **Maar het is toch waar dat de zorg in Nederland heel veel geld kost?**

“Voor onze gezondheid. Dat is een teken van welvaart. Gelukkig kunnen we in Nederland voor iedereen een betaalbare zorgverzekering garanderen, waarbij de lage inkomens een toeslag ontvangen om de premie geheel of gedeeltelijk te compenseren. Heel veel mensen weten niet dat die premies aan de zorgverzekeraars lang niet alle zorgkosten dekken. Daar zit een waanzinnig gat tussen. Dat wordt door werkgeversbijdragen en belastingen gedekt. Maar dat is voor veel mensen niet zichtbaar. We hebben een enorm sociaal en solidair stelsel. Bepaalde politici kunnen dan wel zeggen dat ons zorgstelsel niet werkt, maar dat is te makkelijk. Ik zou niet weten hoe je het nog socialer krijgt.

Door alle kritiek in de media lijkt het dat we het héél slecht voor elkaar hebben in Nederland. Maar we draven door in alles wat verkeerd is. Natuurlijk valt er te verbeteren. Maar vergeet niet wat we allemaal hebben staan. Dat is waanzinnig veel. Zo vinden wij de toegankelijkheid van de zorg heel normaal. Op de eerste hulp hoeft je niet eerst aan te tonen dat je het kunt betalen. Maar ook de Wet langdurige zorg in Nederland die we met elkaar via belastingen betalen is uniek. Bedenk, dat dit in veel landen abnormaal is. Nee, ons zorgstelsel is een van de Nederlandse kroonjuwelen.”

#### **Wat zie je in dit complexe onderwerp als een belangrijke oplossingsrichting om de gewenste zorg te kunnen blijven bieden en de kosten te beteugelen?**

“Voor mij is dat de technologie om de zorg dichterbij te brengen, ook een thema van Achmea. Bijvoorbeeld dat je, als je moeilijk ter been bent, niet altijd voor een afspraak naar het ziekenhuis hoeft, maar fijn in je eigen woonomgeving kunt blijven en via een beeldscherm contact onderhoudt met een arts. Apps gaan eveneens een steeds prominentere rol spelen. Ook bij de zorgverzekeraars die onder Achmea vallen. Verzekerden stellen bijvoorbeeld enorm veel vragen aan de contactcentra van verzekeraars. Zoals: naar welk ziekenhuis kan ik het beste gaan met deze aandoening? Die gehele interactie doe je idealiter via apps.”

#### **Slaan verzekeraars niet door met al die apps, maar bijvoorbeeld ook met zoiets als zonnepanelen/verduurzamen van je woning via Centraal Beheer?**

“Nee, dit is juist verzekeren. Apps en andere nieuwe diensten horen bij verzekeren en zijn een teken dat we meegaan met de veranderingen in de maatschappij. Duurzaam samen leven is het leidmotief van Achmea. Van daaruit willen we bijdragen aan het oplossen van maatschappelijke vraagstukken. Bijvoorbeeld het verduurzamen van woningen. Daar helpt Centraal Beheer je mee op weg. Het heeft niet één-op-één met een verzekering te maken, maar wél met onze taak om maatschappelijke doelen te halen, zoals verduurzaming, door het makkelijk te maken voor klanten én niet-klanten. Dus voor heel Nederland.”

#### **Wat is voor actuarissen in de zorg de belangrijkste uitdaging?**

“De grootste uitdaging in de zorg is natuurlijk het personeelstekort. Net als in veel andere sectoren. Actuarissen kijken daarnaast vooral naar de zorgkostenontwikkeling. Het bewaken van de premiestelling en financiële gezondheid voor de langere termijn van verzekeraars. Hoe houdt de actuaris zicht op de contracten tussen onze zorgverzekeraar Zilveren Kruis met ruim 32.000 zorgaanbieders? Maar ook hoe je voor klanten vooral aanvullende verzekeringen aantrekkelijk kunt houden.



De zorg vind ik een van de mooiste actuariële, maatschappelijk relevante werkvelden. Omvangrijk, met hele verfijnde analyses en modellen om een en ander scherp in beeld te brengen. Met als techniek de risicoverevening. Achter hetgeen wat maakt dat iedereen in Nederland dezelfde basisverzekering heeft, en ongeacht of je gezond of minder gezond bent dezelfde premie betaalt, zit een vernuftig econometrisch-actuarieel systeem van de overheid. Daar gaat terecht veel aandacht vanuit actuarissen naar uit om dat up-to-date te houden.”

#### **Hoe houd je jezelf up-to-date en gezond?**

“Hardlopen, sportschool en tennissen doe ik een beetje fanatiek. En in de winter skiën. Lekker de hele dag ontspannen door inspanning in de kou van min-10. Mentaal is het belangrijk om je werk gezond in te richten. Bijvoorbeeld wandelend bijpraten met een collega in plaats van zittend.

Ik heb werk voor 24 uur per dag. Het gaat er dan ook om welke keuzes je maakt. Dat heb ik al vroeg in mijn carrière geleerd. Je kunt wel doorhalen 's nachts. Maar zijn die laatste uurtjes nou wel zo productief? Ik denk dus regelmatig na over effectiviteit en efficiëntie. Vaak ga ik een half uur hardlopen en heb ik daarin een oplossing voor een probleem bedacht.

Tot slot krijg ik energie van dingen anders doen. Zo heb ik het wekelijks bilateraal overleg met elk van mijn teamleden afgeschaft. Zo houd ik elke week een dag over. We bellen elkaar wél bijna dagelijks waardoor we samen veel korter op de bal zitten. En vier keer per jaar gaan we lunchen. Uitzoomen. Hoe gaat het? Wat zou je willen, wat frustrereert je? Gewoon als mensen met elkaar praten.” ■