

Afstudeerwerkstuk

“Verzekeringsadvies voor Hippische Ondernemers”

Marlou Verheggen

CAH VILENTUM DRONTEN, Hippische Bedrijfskunde

Verzekeringsadvies voor Hippische Ondernemers

**Auteur: Marlou Verheggen
Plaats: Zoetermeer
Datum: 16-10-2015
Opdrachtgever: Teatske Pol**

Voorwoord

Voor u ligt het afstudeerwerkstuk “Verzekeringsadvies voor Hippische Ondernemers”. Dit is een onderzoek naar de behoeftes van hippische ondernemers op het gebied van verzekeringsadvies en hoe verzekeringsadviseurs hierop kunnen inspelen. Dit afstudeerwerkstuk wordt geschreven in het kader van mijn afstuderen aan de opleiding Hippische Bedrijfskunde aan de Christelijke Agrarische Hogeschool Vilentum te Dronten (CAH Vilentum, Dronten).

Het onderwerp voor dit afstudeerwerkstuk kwam tot stand door mijn ervaringen tijdens mijn afstudeerstage bij “Verzekeringsadviesbureau Jan Burgers”. Tijdens mijn stage viel mij op dat het voor verzekeringsadviseurs niet altijd gemakkelijk is om een hippische onderneming op de juiste manier te verzekeren. Veel verzekeringsadviseurs hebben namelijk moeite met het inschatten van de risico’s van hippische ondernemers en daarmee dus ook met het geven van een goed advies. Daarom leek het mij interessant om te onderzoeken waar nou precies de behoeftes liggen van hippische ondernemers als het gaat om verzekeringsadvies. Als deze behoeftes duidelijk zijn, kan vervolgens worden onderzocht hoe verzekeringsadviseurs hun verzekeringsadvies kunnen laten aansluiten op deze behoeftes.

Bij het schrijven van dit afstudeerwerkstuk heb ik hulp gehad van mijn afstudeerdocente, Teatske Pol. Daarom wil ik haar bedanken voor alle hulp en begeleiding. Verder wil ik mijn moeder, Gini ten Brinke, bedanken voor de stimulans op de momenten dat ik het even niet meer zag zitten.

Inhoudsopgave

Samenvatting.....	5
English Summary	7
Hoofdstuk 1 Inleiding	9
Hoofdstuk 2 De Hippische ondernemer en de verzekeringsadviseur	10
2.1 De hippische ondernemer	10
2.2 De verzekeringsadviseur	11
Hoofdstuk 3 Risico analyse.....	12
3.1 Wat houdt een risico analyse in?	12
3.2 Risicoanalyse bij hippische bedrijven	12
3.2.1 Inventarisatie.....	12
3.2.2 Analyse	14
3.2.3 Adviesfase en implementatie/beheerfase	21
Hoofdstuk 4 Behoeftes van de “Hippische Ondernemer”	22
4.1 De inhoud van het verzekeringspakket	22
4.2 Relatie met de verzekeringsadviseur	23
4.3 Inleving in de hippische onderneming	24
4.4 Kosten van de verzekeringsadviseur	24
4.5 Keuze voor een adviseur	24
Hoofdstuk 5 Aanbod verzekeringsadviseur.....	26
5.1 De inhoud van het verzekeringspakket	26
5.2 Relatie met de hippische ondernemer	26
5.3 Inleving in de hippische onderneming	26
5.4 Kosten van de verzekeringsadviseur	27
5.5 Keuze van adviseur voor klant en van klant voor adviseur	27
Hoofdstuk 6 Vergelijking van de behoeftes van hippische ondernemers en het aanbod van verzekeringsadviseurs	28
6.1 De inhoud van het verzekeringsprogramma	28
6.2 De relatie tussen hippische ondernemer en verzekeringsadviseur	28
6.3 Inleving in de hippische onderneming	28
6.4 Kosten van verzekeringsadvies.....	29
6.5 De keuze voor verzekeringsadviseur	29
Hoofdstuk 7 Uitkomsten onderzoek	30
7.1 De SWOT-analyse	30
7.2 Schema: Worden behoeftes van hippische ondernemers vervult?	32

Discussie	33
Conclusies en aanbevelingen	34
Literatuurlijst	35
Bijlage 1 Checklist Schriftelijk Rapporteren.....	37

Samenvatting

Het is voor verzekeringsadviseurs niet gemakkelijk om de risico's van een onderneming goed in kaart te brengen om vervolgens een goed verzekeringsadvies te kunnen geven. Dit komt vooral doordat verzekeringsadviseurs niet altijd voldoende van de klant en hun onderneming afweten. Hierdoor zijn ondernemingen niet altijd goed verzekerd en in sommige gevallen kunnen calamiteiten zelfs tot een faillissement van een onderneming leiden.

De onderzoeksvraag voor dit afstudeerwerkstuk luidt:

“Hoe kunnen verzekeringsadviseurs hun verzekeringsadvies laten aansluiten op de behoeftes van hippische ondernemers?”

Dat betekent dat in dit afstudeerwerkstuk is onderzocht wat precies de behoeftes zijn van hippische ondernemers op het gebied van verzekeringsadvies. Vervolgens is onderzocht hoe verzekeringsadviseurs hun advies kunnen aansluiten op de behoeftes van hippische ondernemers.

In hoofdstuk 2 wordt duidelijk dat een hippische ondernemer een groot bedrijfspand met allerlei soorten voorzieningen nodig heeft om zijn onderneming te kunnen laten functioneren. Daarom is het van belang dat, als er schade ontstaat aan het bedrijfspand of de voorzieningen, deze hersteld of vervangen kan worden zodat de werkzaamheden door kunnen gaan. Dit kost uiteraard geld waardoor het verstandig is een verzekering af te sluiten om dit te kunnen financieren.

Zakelijke risico's en de daarbij behorende verzekeringen zijn vrij complex en daarom nemen veel hippische ondernemers een verzekeringsadviseur in de hand. Een verzekeringsadviseur gaat voor de hippische ondernemer opzoek naar de beste verzekeringen voor het bedrijf en onderhoudt contact met de verzekeringsmaatschappij.

Om een juist verzekeringsadvies te geven is het van belang om een goede risicoanalyse te maken. Dit is ook gedaan voor een gemiddelde hippische onderneming. Hierbij zijn de risico's van een hippische onderneming in kaart gebracht en is er gekeken naar of de risico's verzekerd kunnen worden en of er preventiemaatregelen mogelijk zijn. Uiteindelijk bleek dat de volgende verzekeringen in ieder geval aan te raden zijn:

- Bedrijfsgebouwenverzekering
- Bedrijfsinventarisverzekering
- Aansprakelijkheidsverzekering
- Minimaal WA-verzekering auto/vrachtwagen/ongeketende voertuigen
- Ziekteverzuimverzekering
- Collectieve ongevallenverzekering
- Milieuschadeverzekering
- Rechtsbijstandverzekering

Eventueel kan een hippische ondernemer er ook voor kiezen om paardenverzekeringen af te sluiten, maar dit wordt niet persé aangeraden en is een keuze voor de ondernemer zelf.

Nadat er door middel van enquêtes onderzoek is gedaan naar de behoeftes van hippische ondernemers en het aanbod van verzekeringsadviseurs zijn er een aantal conclusies getrokken.

Volgens dit onderzoek bieden verzekeringsadviseurs over het algemeen een inhoudelijk goed verzekeringspakket aan, aan hippische ondernemers. Daarnaast sluit dit meestal goed aan bij wat hippische ondernemers in hun verzekeringspakket willen.

De meeste hippische ondernemers willen bij alle details van het werk van de verzekeringsadviseur betrokken worden. Verzekeringsadviseurs betrekken hippische ondernemers goed in hun werk, maar niet in alle details.

Een goede relatie blijkt voor beide partijen erg belangrijk te zijn. Verzekeringsadviseurs houden de relatie goed door snel en adequaat op vragen te reageren, regelmatig contact te houden, aandacht te geven aan de klant en op de behoeftes in te spelen. Dit past goed bij wat hippische ondernemers belangrijk vinden. 11% van de hippische ondernemers beschrijft de relatie als negatief en bij deze groep kan de relatie dus nog verbeterd worden.

60% van de hippische ondernemers heeft een voorkeur voor een verzekeringsadviseur die zich heeft gespecialiseerd in de hippische sector. Echter vinden verzekeringsadviseurs dat, ook al hebben ze niet zoveel kennis van de hippische sector, ze een hippische onderneming toch goed kunnen verzekeren.

Verder blijken hippische ondernemers bij de keuze voor een verzekeringsadviseur te kijken naar prijs/kwaliteit verhouding, wat kennissen aanraden, klantvriendelijkheid, goede service, kosten en betrokkenheid.

English Summary

It isn't easy for insurance advisors to reduce the risks of a company properly and then be able to give a good insurance advice. This is difficult because insurance advisors doesn't always have enough knowledge of the customer and their business. As a result, companies are not always properly insured and calamities lead in some cases to bankruptcy of a company.

The research question of this report is:

"In which way can insurance advisors align their insurance advice on the needs of equestrian entrepreneurs?"

In this report, research has been done after the needs of equestrian entrepreneurs. After that, there is been studied how insurance agents can adjust their advice to the needs of equine entrepreneurs.

In chapter 2 it became clear that an equestrian entrepreneur has a large business with all kinds of facilities which they need to be able to operate their business. Therefore it is important that if there is damage to the facilities, this can be repaired or replaced so that the work can continue. This often costs money and that's why it is smart to have a good insurance to finance these costs.

Business risks and corresponding insurances are quite complex and therefore many equestrian entrepreneurs take an insurance advisor in hand. An insurance advisor will be looking for the best insurance for the company and maintains contact with the insurance company.

To give you an accurate insurance advice it is important to make a proper risk analysis. This is done for an average equestrian business. The risks of an equestrian company are mapped and there is been looking at whether the risks can be insured and whether preventive measures are possible. It turned out that these insurances should be recommended by an insurance advisor:

- Buildings insurance
- Company inventory insurance
- Liability insurance
- Minimum liability insurance car / truck / non-chained vehicles
- Sickness insurance
- Collective accident
- Environmental insurance
- Legal insurance

It is also possible for an equestrian entrepreneur to choose for an horse insurance, but this is not necessarily recommended.

After the research was done by surveys, there could be drawn a number of conclusions.

According to the research, insurance advisors recommend a good insurance package, for equestrian businesses. This also ties in well with what usually equestrian entrepreneurs want.

Most equestrian entrepreneurs want to be involved in all the details of the work of the insurance advisor. Insurance advisors involve equine entrepreneurs good in their work, but not all the details.

A good relationship is important to both parties. Insurance advisors preserve their relationship by responding quickly and appropriately to questions, maintain regular contact, pay attention to the customer and to respond to the needs. This fits well with what equine entrepreneurs consider to be important. 11% of the equine entrepreneurs describes the relationship as negative, and in this group the relationship can be improved.

60% of the equine entrepreneurs have a preference for an insurance consultant who specializes in the equestrian sector. However, in the opinion of insurance advisors that even though they have not much knowledge of the equestrian sector, they may well assure an equestrian business.

It also notes that in the opinion of the equine entrepreneurs the price / quality ratio, some acquaintances recommend, friendliness, good service, costs and commitment are important.

Hoofdstuk 1 Inleiding

Ewout Strijker, een bekende en gerenommeerde man in de verzekeringsbranche, geeft aan dat hij durft te zeggen dat 60% van de zakelijke verzekeringsprogramma's ernstige hiaten vertoont. Daarvan zijn een groot aantal gevallen zelfs zo ernstig dat calamiteiten tot een faillissement van de onderneming zullen leiden. Het is niet gemakkelijk om een risicoprofiel van een bedrijf in kaart te brengen om vervolgens een goed verzekeringsadvies te kunnen geven. Volgens Ewout Strijker komt dit doordat de verzekeringsadviseurs niet genoeg van de klanten en hun onderneming af weten. (*van Vugt, 2014*)

Hippische ondernemingen zijn hele specifieke ondernemingen die vaak ook nog eens veel verschillende nevenactiviteiten uitvoeren. Dit maakt het lastig voor een verzekeringsadviseur om de risico's goed in kaart te brengen en een goed verzekeringsadvies te kunnen geven.

In dit afstudeerwerkstuk wordt onderzocht wat precies de behoeftes zijn van hippische ondernemers op het gebied van verzekeringsadvies. Vervolgens wordt onderzocht hoe verzekeringsadviseurs hun advies kunnen aansluiten op de behoeftes van hippische ondernemers. Naar aanleiding van de resultaten van dit onderzoek kunnen verzekeringsadviseurs zichzelf verbeteren zodat hun advies beter aansluit op de behoeftes van de hippische ondernemer.

Bij het schrijven van het afstudeerwerkstuk wordt gebruik gemaakt van kwantitatief onderzoek. Daarbij worden er enquêtes gehouden onder hippische ondernemers en verzekeringsadviseurs en wordt er literatuurstudie gedaan.

In dit afstudeerwerkstuk worden allereerst de twee betrokken partijen (de hippische ondernemers en de verzekeringsadviseurs) verder uitgediept zodat duidelijk wordt vanuit welk perspectief zij kijken. Vervolgens wordt er een risicoanalyse gemaakt van een gemiddelde hippische onderneming, zodat later kan worden vergeleken of de risico's overeen komen met de risico's die de verzekeringsadviseurs zien. Daarna worden de behoeftes van de hippische ondernemers weergegeven. In hoofdstuk 5 wordt aangegeven wat de verzekeringsadviseurs op dit moment aan de hippische ondernemers bieden. Tot slot worden in hoofdstuk 6 de behoeftes van de hippische ondernemers vergeleken met wat de verzekeringsadviseurs hen bieden en worden in hoofdstuk 7 de uitkomsten van het onderzoek besproken.

Hoofdstuk 2 De Hippische ondernemer en de verzekeringsadviseur

In dit hoofdstuk wordt duidelijk over welke twee betrokken partijen wordt gesproken bij dit onderzoek en vanuit welk perspectief zij kijken.

2.1 De hippische ondernemer

In dit afstudeerwerkstuk wordt alleen onderzoek gedaan naar hippische ondernemingen zoals maneges, pensionstallen, handelsstallen, trainingsstallen, fokkerijen, opfokbedrijven, hengstenhouderijen of soortgelijke hippische ondernemingen waar ook echt daadwerkelijk paarden worden gehouden. Secundaire hippische ondernemingen zoals zadelmakers, ruitersportzaken, paarden fysiotherapeutische praktijken, hoefsmeden, paardentandartsen, veterinaire klinieken en dergelijken worden hier niet in meegenomen.

Een hippische ondernemer is een eigenaar van een onderneming waar paarden worden gehouden al dan niet in eigendom van de ondernemer. Wanneer het om een grote onderneming gaat, heeft de hippische ondernemer vaak ook personeel in dienst. Vaak gaat het hier om werkzaamheden zoals het voeren van de paarden, uitmesten van de stallen, schoonhouden van het terrein en het verzorgen van de paarden.

De inkomsten van een hippische ondernemer komen onder andere voort uit het geven van paardrijlessen, het verhuren van stalling, het verkopen (of het bemiddelen bij de verkoop) van paarden, het trainen van paarden en het insemineren van merries. Een hippische onderneming kan ervoor kiezen om één van deze diensten of producten aan te bieden, maar het komt ook voor dat een hippische onderneming meerdere van deze diensten of producten aanbiedt. (*Team mijnZZP, z.d.*)

De hippische sector kan onderverdeeld worden in bedrijfsmatige, semi-bedrijfsmatige en hobbymatige hippische ondernemingen:

1. **Bedrijfsmatige hippische ondernemingen** zijn gericht op het genereren van voldoende bedrijfsresultaat.
2. **Semi-bedrijfsmatige hippische ondernemingen** zijn slechts gedeeltelijk gericht op het genereren van voldoende bedrijfsresultaat en kunnen qua omvang en aard niet worden aangemerkt als hobbymatig.
3. **Hobbymatige hippische ondernemingen** hebben een omvang van maximaal 5 paarden, worden aangehouden voor eigen gebruik en vrijetijdsbesteding en zijn niet gericht op het genereren van winst.

In dit onderzoek wordt alleen gekeken naar de bedrijfsmatige hippische ondernemingen, omdat deze hippische ondernemingen het meest interessant zijn als naar zakelijke verzekeringen wordt gekeken. (*Gemeente Slochteren, 2009*)

De bedrijfsmatige hippische ondernemingen zijn weer onder te verdelen in productie- en een gebruiksgericte hippische ondernemingen.

Een **productiegerichte hippische ondernemingen** richt zich meer op het paard dan op de ruiters en amazones. Bij deze bedrijven worden paarden gefokt, afgericht, getraind en/of verhandelt. Voorbeelden van productiegerichte hippische ondernemingen zijn opfokbedrijven, handelsstallen, stoeterijen, trainingstallen en fokkerijen. Dit soort hippische ondernemingen worden als agrarisch gezien, omdat de functie en activiteiten vergelijkbaar zijn met andere agrarische ondernemingen.

Een **gebruiksgerichte hippische ondernemingen** richt zich meer op de ruiter en amazone. Dit kan zowel in de vorm van het lesgeven aan ruiters of amazones, als ook het verhuren van een stal. Voorbeelden van gebruiksgerichte hippische ondernemingen zijn maneges en pensionstallen. Dit soort hippische ondernemingen behoren niet tot de agrarische ondernemingen, omdat de functie en activiteiten niet vergelijkbaar zijn met andere agrarische ondernemingen.

Voorzieningen die meestal voorkomen op een productiegerichte, maar ook op gebruiksgerichte hippische ondernemingen zijn binnen- en buitenrijbanen, horeca, langeercirkels, stap-/trainingsmolens, paddocks, stallen, mestplaats en was- en poetsplaats. Zoals later ook aan bod zal komen, moeten al deze voorzieningen ook verzekerd worden. (*Gemeente Alphen aan de Rijn, Landschapsbeheer Zuid-Holland, 2011*)

Zoals nu al duidelijk is, heeft een hippische ondernemer een groot bedrijfspand met allerlei soorten voorzieningen nodig om zijn onderneming te kunnen laten functioneren. Daarom is het van belang dat als er schade ontstaat aan het bedrijfspand of de voorzieningen, deze hersteld of vervangen kunnen worden zodat hij zijn werkzaamheden kan blijven uitvoeren. Dit kost uiteraard geld waardoor het verstandig is om de juiste verzekeringen af te sluiten om dit te kunnen financieren.

2.2 De verzekeringsadviseur

Zakelijke risico's en de daarbij behorende verzekeringen zijn vrij complex en daarom nemen veel hippische ondernemers een verzekeringsadviseur in de hand. Een verzekeringsadviseur gaat voor de hippische ondernemer opzoek naar de beste verzekeringen voor het bedrijf. Hij doet dit door allereerst een risico analyse te maken. Vervolgens maakt hij een keuze uit het aanbod van verschillende verzekeraars en stelt zo een pakket samen van verzekeringen die zijn toegesneden op het bedrijf. Daarnaast is de verzekeringsadviseur ook het aanspreekpunt als er calamiteiten zijn die bij de verzekeringsmaatschappijen moeten worden gemeld. De hippische ondernemer hoeft dus niet in contact te komen met de verzekeringsmaatschappijen. (*Ondernemen met personeel, 2014*)

Voor een verzekeringsadviseur is het van belang om zoveel mogelijk klanten te hebben die premie betalen en een zo laag mogelijk risico hebben. De verzekeringsadviseur krijgt namelijk betaald door provisie. Dit betekent dat de verzekeringsadviseur een bepaald percentage krijgt van wat een verzekeringsproduct oplevert. (*Radar, 2014*)

Hoofdstuk 3 Risico analyse

Om na het onderzoek een goed beeld te krijgen, of verzekeringsadviseurs het juiste adviseren aan hippische ondernemers, wordt in dit hoofdstuk aangegeven wat de risico's voor hippische ondernemers zijn.

3.1 Wat houdt een risico analyse in?

Voor het geven van het juiste verzekeringsadvies is het van belang dat er een risicoanalyse wordt gemaakt. Hierbij worden de risico's van de onderneming in kaart gebracht en wordt er gekeken naar de kans dat er iets mis kan gaan en wat de gevolgen daarvan kunnen zijn. Daarop kan vervolgens een verzekeringsadvies worden gebaseerd.

Bij het maken van een risicoanalyse wordt er nagegaan hoe groot de kans is dat een bepaald scenario voorkomt en er moet worden vastgesteld hoe erg het is dat het desbetreffende scenario voorkomt. Vervolgens kunnen er verschillende maatregelen worden genomen. De eerste maatregel die kan worden genomen, is **preventie**. Dit betekent dat er maatregelen worden genomen om de kans dat er iets gebeurd te verkleinen. De tweede maatregel die kan worden genomen is **repressie**. Hierbij worden maatregelen genomen om de schade zoveel mogelijk te beperken. De derde maatregel die kan worden genomen is **correctie**. Hierbij worden maatregelen genomen die een bepaald effect van iets terug kunnen draaien. De laatste maatregel is **acceptatie**. Hierbij wordt er geaccepteerd dat er een bepaald risico wordt genomen. (Simcha, 2011)

Als een verzekeringsadviseur een risicoanalyse maakt, om zijn klant uiteindelijk het juiste advies te geven, is het van belang dat er vier fases worden doorlopen;

- De **inventarisatiefase**: hierbij wordt de klant geïnterviewd, vindt er een bedrijfsbezoeking plaats en worden de gegevens van de klant en het bedrijf genoteerd.
- De **analysefase**: in deze fase worden de gegevens die in de inventarisatiefase naar boven kwamen, geanalyseerd. Hierbij wordt een bedrijfsprofiel en risicoprofiel geanalyseerd.
- De **adviesfase**: in deze fase worden de resultaten aan de klant gepresenteerd.
- De **implementatie en beheerfase**: hierbij wordt een verzekeringsprogramma ontwikkeld. (Strijker, 2015, p.27)

3.2 Risicoanalyse bij hippische bedrijven

Natuurlijk is een risicoanalyse bij elk bedrijf verschillend, maar om later in het onderzoek te kunnen vergelijken of adviseurs de juiste verzekeringen aan hun klanten aanbieden, wordt er nu een risicoanalyse uitgevoerd voor een gemiddelde hippische onderneming.

3.2.1 Inventarisatie

In deze fase wordt, tijdens een bedrijfsbezoek, het bedrijfsprofiel van de klant geïnventariseerd. Hierbij wordt gekeken naar de bedrijfsstructuur, risicoadressen, bedrijfsmiddelen, bedrijfsactiviteiten, vervoer & logistiek en personeel. Uiteindelijk levert dit ook het risicoprofiel op. (Strijker, 2015, p.34)

Bedrijfsstructuur

Hippische ondernemingen bestaan niet, zoals veel andere grote ondernemingen, uit veel verschillende afdelingen. Meestal is er alleen een bedrijfsleider/eigenaar en daarnaast gemiddeld 1 tot 5 medewerkers die fulltime de werkzaamheden op stal uitvoeren. Deze bedrijfsstructuur ziet er heel anders uit dan een bedrijf met verschillende grote afdelingen en dit is dan ook iets waar een verzekeringsadviseur rekening mee moet houden bij het samenstellen van een verzekeringspakket.

Risicoadressen

Nadat de bedrijfsstructuur is vastgelegd worden de risicoadressen in kaart gebracht. Dat betekent dat alle adressen waar het bedrijf activiteiten verricht in kaart worden gebracht. Op al deze adressen kunnen namelijk risico's worden gelopen door het bedrijf. (*Strijker, 2015, p.40*)

Bij een hippische onderneming vinden de meeste activiteiten plaats op het adres van de onderneming, zoals het geven van rijlessen, verzorgen van de paarden en het verzorgen/onderhoud van de stal. Toch zijn er ook voorbeelden te noemen van activiteiten die ook op een andere locatie kunnen plaatsvinden, zoals het geven van rijlessen, het trainen van paarden, paarden op wedstrijd uitbrengen en het insemineren van merries.

Bedrijfsmiddelen

Bij het vaststellen van de bedrijfsmiddelen is het van belang om te weten of de gebouwen in eigendom zijn of worden gehuurd. Daarnaast moet het bedrijf getaxeerd worden, zodat de verzekeringsadviseur weet wat er verzekerd moet worden. (*Strijker, 2015, p.40*)

Uit de enquête is gebleken dat 81% van de hippische ondernemers een bedrijfspand in eigendom hebben. Verder worden de meeste bedrijfspanden in de hippische sector getaxeerd tussen €500.000,- en €1.000.000,-.

Bedrijfsactiviteiten

Ook is het bij het bepalen van de risico's van een bedrijf belangrijk om de activiteiten van de onderneming vast te leggen (*Strijker, 2015, p.56*).

Activiteiten die onder andere plaatsvinden op hippische ondernemingen zijn het trainen van paarden (78%), het lesgeven aan ruiters (72%), het verhandelen van paarden (54%), het fokken van paarden (53%), het verhuren van stallen (66%) en stalwerkzaamheden zoals mesten en voeren (98%). Deze activiteiten hebben ook betrekking op eigendommen (paarden) van derden. Dit is dus belangrijk om mee te nemen bij het afsluiten van een aansprakelijkheidsverzekering.

Vervoer & logistiek

Hierbij moet worden gedacht aan bijvoorbeeld de voer-, hooi- en stroleverancier, maar ook de mestafvoer en het vervoeren van paarden.

Bij hippische ondernemingen wordt meestal het vervoer van voer, hooi, stro en mest uitbesteed. Het vervoer van paarden wordt meestal door de onderneming zelf gedaan. Het meeste vervoer zal hierbij over de weg gaan, maar bij enkele ondernemingen ook over het water of door de lucht.

Personeel

Bij dit laatste onderdeel gaat het over personeel en de risico's die je loopt als werkgever. Deze risico's vloeien voort uit de wetgeving, cao en toezeggingen die je hebt gedaan. Daarnaast is ieder bedrijf verplicht om een risico inventarisatie en evaluatie (RI&E) document op te stellen. Voor de paardensector is er een branche RI&E welke gemakkelijk is in te vullen en waarna er een plan van aanpak verschijnt waarin afspraken kunnen worden gemaakt over het voorkomen van arbeidsrisico's.

Ook is er voor oplossingen en preventiemaatregelen rond arbeidsrisico's een Arbocatalogus paardenhouderij opgesteld. (*FNRS, z.d.*)

3.2.2 Analyse

In de analysefase wordt er door de verzekeringsadviseur op basis van het bedrijfsbezoek tijdens de inventarisatiefase een rapport geschreven over het bedrijfsprofiel. Dit wordt in dit afstudeerwerkstuk ook uitgevoerd door een gemiddelde te nemen van hippische ondernemingen. (Strijker, 2015, p.75)

Managementsamenvatting

Nu volgt een samenvatting van de uitkomsten van de inventarisatiefase. Hierbij worden de risico's weergegeven per risico element. De volgende elementen worden daarbij behandeld:

- *Bedrijfsmiddelen*
- *Bedrijfsactiviteiten*
- *Vervoer & logistiek*
- *Personeel*

Bedrijfsmiddelen

Bij het risico element “bedrijfsmiddelen” wordt gekeken naar de risico's die verband houden met de bedrijfsmiddelen van de ondernemer. Deze risico's worden hieronder in een overzicht weergegeven en komen voort uit de enquête die is gehouden onder hippische ondernemers.

- In de enquête die is gehouden onder hippische ondernemers is gebleken dat onderstaande voorzieningen het meeste voorkomen bij hippische ondernemingen.

Tabel 1 Voorzieningen

Buiten rijbaan		91 %
Binnen rijbaan		82 %
Stallen		98 %
Stapmolen		54 %
Longeercirkel		72 %
Wasplaats/poetsplaats		91 %
Weiland/paddock		92 %

- Er zijn gemiddeld 40 stallen op een hippische onderneming aanwezig.
- Gemiddeld 6,4 hectare grond.
- Gemiddeld zijn er 42 paarden op een hippische onderneming aanwezig welke in eigendom van de ondernemer of van klanten kunnen zijn.
- Er is gemiddeld 1 auto of vrachtauto in het bezit van de onderneming.
- Er zijn gemiddeld 3 voertuigen zoals tractoren, loaders of bodemvlakkers in bezit van de onderneming.
- De meeste bedrijfspanden worden getaxeerd tussen de €500.000,- en €1.000.000,-.
- 81% van de respondenten heeft het bedrijfspand in zijn of haar eigendom.

Bedrijfsactiviteiten

Bij dit onderwerp wordt stilgestaan bij de risico's die voortkomen uit de bedrijfsactiviteiten van de hippische ondernemingen. Ook deze gegevens komen voort uit de enquête die is gehouden en worden puntsgewijs weergegeven.

- Onderstaande activiteiten komen het meest voor bij hippische ondernemingen.

Tabel 2 Activiteiten

Trainen van paarden		77 %
Lesgeven aan ruiters		72 %
Verhandelen van paarden		53 %
Fokken van paarden		52 %
Verhuren van stallen		69 %
Stalwerkzaamheden		98 %

Logistiek

Bij dit onderdeel worden de risico's bekeken die verband houden met de vervoer en transport activiteiten van de hippische ondernemers.

Zoals te zien is in tabel 3 en 4, wordt het vervoer van paarden meestal in eigen beheer uitgevoerd en het vervoer van overige zaken wordt vaak uitbesteed.

Tabel 3 Vormen van eigen vervoer

Welke vormen van eigen vervoer vinden plaats?

Vervoer van paarden		94 %
Vervoer van voer		27 %
Vervoer van hooi		34 %
Vervoer van stro		21 %
Vervoer van mest		15 %

Tabel 4 Vormen van vervoer door derden

Welk vervoer wordt verzorgd door derden?

Vervoer van paarden.		15 %
Vervoer van voer.		75 %
Vervoer van hooi.		66 %
Vervoer van stro.		72 %
Vervoer van mest.		88 %

Personeel

Bij dit laatste onderdeel wordt gekeken naar de risico's die verband houden met het personeel van de hippische ondernemer.

- Gemiddeld heeft een hippische ondernemer 3 betaalde werknemers in dienst.
- Gemiddeld heeft een hippische ondernemer 1 stagiaire in dienst.
- Gemiddeld maakt een hippische ondernemer gebruik van 2 vrijwilligers.

Natuurlijk bepalen ook de eigen financiële reserves van de ondernemer, of er een groot risico is als de ondernemer zelf of zijn werknemers uitvallen door arbeidsongeschiktheid. In tabel 5 en 6 is te zien hoeveel procent van de ondernemers arbeidsongeschiktheid zelf kan opvangen.

Tabel 5 Financiële reserves

Heeft u financiële reserves om arbeidsongeschiktheid van uzelf op te vangen?

Ja		51 %
Nee		49 %

Tabel 6 Financiële reserves

Kunt u de financiële gevolgen dragen van arbeidsongeschiktheid bij uw werknemers?

Ja		35 %
Nee		25 %
N.v.t.		40 %

Bedrijfsprofiel

In het bedrijfsprofiel wordt vervolgens een bedrijf als het ware samengevat. Natuurlijk kan dit nu niet precies worden uitgevoerd omdat er geen gebruik wordt gemaakt van 1 specifiek bedrijf, maar er kan wel een gemiddeld paardenbedrijf worden samengevat in dit bedrijfsprofiel.

Tabel 7 Bedrijfsprofiel

Hoedanigheid:	Trainen van paarden Lesgeven aan ruiters Verhandelen van paarden Fokken van paarden Verhuren van stallen
Totaal aantal werknemers:	Gemiddeld 3
Omzet:	Gemiddeld €220.000,- per jaar (Hogeschool HAS Den Bosch, NHB Deurne, de Federatie van Nederlandse Ruitersportcentra (FNRS), de Zuidelijke Land- en Tuinbouworganisatie (ZLTO) & het Nederlands Hippisch Kenniscentrum(NHK), 2012)
Sectorcode:	Paardensector
Eigenaar gebouwen:	Ja (81% van de hippische ondernemers)
Eigenaar overige bedrijfsactiva:	Ja

Risicoprofiel & bevindingen

In dit risicoprofiel worden de grootste risico's van een hippische onderneming in kaart gebracht. Vervolgens wordt er per risico een advies gegeven over hoe het desbetreffende risico kan worden beperkt of voorkomen.

Risico beschrijving: Brand

Regelmatig ontstaat er in bedrijfspanden brand. Oorzaken die vaak voorkomen zijn onachtzaamheid bij brandgevaarlijke werkzaamheden, brandstichting en onveilig gebruik van de elektrische installatie. Daarbij is het broeien van hooi of stro in opslag een groot risico specifiek voor hippische

ondernemingen. Veel bedrijven kunnen de gevolgen van een brand niet overleven. Daarom is het van groot belang om goed verzekerd te zijn.

Risico advies:

Allereerst is het van belang om te kijken of de risico's ten opzichte van brand door middel van preventieve maatregelen zo ver mogelijk kunnen worden teruggebracht. Dit kan door medewerkers te trainen, vast te leggen wie voor welk onderdeel van het veiligheidsbeleid verantwoordelijk is, regelmatig het stro en hooi te controleren op broei, hooi en stro in een apart pand op te slaan, een rookverbod en door te zorgen dat de elektrische installatie op een goede manier wordt aangelegd door een erkend installateur.

Ondanks de preventie maatregelen die kunnen worden genomen op een hippische onderneming, blijven de risico's voor brand vrij groot. Daarom is het verstandig een hippische onderneming te verzekeren tegen brand.

Bij brand kan er schade ontstaan aan het bedrijfspand en de inventaris. De verzekeringen die deze schade kunnen dekken zijn een bedrijfsgebouwenverzekering en een bedrijfsinventarisverzekering. (*Checklist brand, z.d.*)

Risico beschrijving: inbraak

Bij elke onderneming is er altijd een risico op inbraak. Om te beoordelen hoe groot het inbraakrisico voor een hippische onderneming is, wordt er onder andere gekeken of er een goede afscheiding van het bedrijfsterrein is, of het bedrijfspand makkelijk binnen te dringen is, hoe makkelijk delen van de inventaris kunnen worden meegenomen en of inbrekers uit het zicht hun gang kunnen gaan.

Bij hippische ondernemingen is het over het algemeen vrij gemakkelijk om een bedrijfspand binnen te dringen. Hippische ondernemers doen namelijk niet graag de staldeuren op slot, omdat de paarden er bijvoorbeeld in geval van brand ook snel uit moeten kunnen. Daarentegen is het natuurlijk wel mogelijk om een goede afscheiding van het bedrijfsterrein te maken.

Risico advies:

Als preventiemaatregelen tegen inbraak helpt het om een goed beveiligingssysteem te hebben. Dit is echter niet voor iedereen betaalbaar. Daarom is een goede afsluiting van het pand en het terrein erg belangrijk. Ook kan het helpen om rondom het pand verlichting te plaatsen. Dit schrikt inbrekers af. (*Donk, 2014*)

Om dit risico te verzekeren is een goede bedrijfsinventaris verzekering van belang (*MKB servicedesk, 2015*).

Risico beschrijving: Storm

Door een storm kan er veel schade aan een hippische onderneming worden veroorzaakt, zowel aan het gebouw als aan bijvoorbeeld voertuigen. Ook is er een kans dat het personeel gewond raakt of dat zelfs alle werkzaamheden stil gelegd moet worden. Storm kan niet voorkomen worden, maar er kan wel tegen verzekerd worden en er kunnen preventiemaatregelen genomen worden om stormschade te voorkomen of te beperken.

Risico advies

Als preventiemaatregel is het belangrijk om het bedrijfspand en de omgeving van het bedrijfspand in de gaten te houden. Zo is het belangrijk dat er geen oude of ongezonde bomen in de buurt van het pand staan, er geen losse materialen buiten staan, het pand goed onderhouden is en het dak in goede staat verkeert.

Vrijwel altijd valt het risico van stormschade onder de bedrijfsgebouwen verzekering. Stormschade is een risico dat bij hippische ondernemingen regelmatig voorkomt en grote schade op kan leveren, daarom is het van belang om hiertegen goed verzekerd te zijn. (*Risico's in beeld, z.d.*)

Risico beschrijving: Aansprakelijkheid

Een hippische ondernemer kan aansprakelijk worden gesteld als door zijn of haar toedoen schade ontstaat aan derden. Een groot risico voor de hippische ondernemer (en specifiek de manegehouder) is bijvoorbeeld dat als een lesklant van een paard afvalt en daardoor letsel oploopt.

Risico advies

Het is voor een hippische ondernemer van groot belang om een goede aansprakelijkheidsverzekering af te sluiten, omdat de claims, die voortvloeien uit door paarden veroorzaakte schade, erg hoog kunnen oplopen. (*Jacobs, 2011*)

Risico beschrijving: Schade aan het paard

Als een hippische ondernemer paarden zelf in eigendom heeft, loopt hij ook risico dat dit paard ziek wordt of zelfs overlijdt. Dit heeft natuurlijk ook financiële gevolgen voor de hippische ondernemer, doordat er dierenartskosten betaald moeten worden of doordat er bijvoorbeeld een nieuw paard moet worden aangeschaft om het oude te vervangen. Ook zijn er veel hippische ondernemers die geen paarden in eigendom hebben, zoals pensionstalhouders. Voor deze hippische ondernemers geldt dit risico natuurlijk niet.

Risico advies:

Als hippische ondernemer is het belangrijk om de voor- en nadelen van het verzekeren van een paard goed tegen elkaar af te wegen. Als een paard verzekerd wordt heeft dit als voordeel dat als het paard ernstig ziek wordt, je niet hoeft te twijfelen om het paard te laten behandelen om financiële redenen. Dit wordt namelijk grotendeels gedekt door de verzekering, maar meestal komt 25% van het bedrag sowieso voor rekening van de hippische ondernemer. Bij het overlijden van een paard wordt de waarde van het paard volledig vergoed, waardoor er een nieuw budget is om een nieuw paard aan te schaffen.

Echter zijn er ook veel nadelen aan het verzekeren van een paard. De premie van het verzekeren van een paard is namelijk vrij hoog. Daarom houden veel paardeneigenaren liever zelf een spaarpotje bij om eventuele schade te kunnen dekken. Daarnaast zijn er ook veel voorwaarden waardoor verzekeringsmaatschappijen vaak een uitweg vinden om niet uit te hoeven keren bij schade.

Het verzekeren van de paarden van een hippische ondernemer is vaak een eigen keuze van de ondernemer en hoeft niet persé worden aangeraden. (*Juliedr, 2011*)

Risico beschrijving: Uitbraak besmettelijke ziekte

Elke jaar breken er bij een paar hippische ondernemingen verschillende besmettelijke ziekten uit zoals bijvoorbeeld Rhinopneumonie. Als er een besmettelijke ziekte uitbreekt bij een hippische onderneming, heeft dit grote gevolgen en betekent dit vaak het einde van de hippische onderneming.

De paarden worden namelijk ziek en er bestaat een kans dat ze overlijden of blijvende schade oplopen, waardoor ze niet meer geschikt zijn voor het werk wat ze eerst deden. Daarnaast moet bij een uitbraak van een besmettelijke ziekte het bedrijf gesloten worden. Hierdoor komen er minder inkomsten binnen en dit kan uitgroeien tot een financiële strop voor het bedrijf. Ook zullen de dierenartskosten hoog oplopen. (*Stal Mansour, z.d.*) Al deze kosten kunnen in Nederland niet vergoed worden door een verzekering af te sluiten. Er wordt namelijk geen schade vergoed die is ontstaan door een epidemie. (*Hippo Zorg B.V, z.d.*)

Risico advies:

Wel is het mogelijk om preventiemaatregelen te nemen. Als er dreiging is van een uitbraak van een besmettelijke ziekte, is het verstandig om zoveel mogelijk contact tussen de paarden te vermijden. De stallen moeten goed geventileerd worden en wedstrijdpaarden, fokpaarden, rijpaarden, die niet buiten het bedrijf komen, en jonge paarden kunnen het beste apart worden gezet. Als er een vermoeden is van besmetting bij enkele paarden, dan moeten deze worden gescheiden van de rest. (*Sectorraad paarden, z.d.*)

Mocht er nou toch een uitbraak van een besmettelijke ziekte zijn, dan wordt er vaak gevraagd om donaties, zodat de kosten zoveel mogelijk gedekt kunnen worden en de medische behandelingen betaald kunnen worden. Op deze manier heeft een onderneming toch nog een kans om overeind te blijven. (*Stal Mansour, z.d.*)

Risico beschrijving: Auto/vrachtwagen

Zoals voor iedere auto geldt, is ook voor zakelijke auto's het hebben van minimaal een WA verzekering verplicht. Met een auto loop je namelijk grote kans op het oplopen of veroorzaken van schade bij jezelf of bij derden. Deze schade kan hoog oplopen en daarom is het belangrijk om de auto of vrachtwagen te verzekeren.

Risico advies:

Een WA-verzekering is verplicht, dus deze moet minimaal worden afgesloten. Bij deze verzekering ben je alleen verzekerd voor de schade die je bij een ander veroorzaakt. Omdat de schade aan je eigen auto ook hoog kan oplopen is het verstandig om een beperkt of volledig casco dekking af te sluiten. Een beperkt casco dekking wordt meestal gekozen voor auto's van 5 jaar of ouder en deze verzekering dekt diefstal, beschadiging door brand, slecht weer of een aanrijding met een dier en ruit schade. Een volledige casco dekking wordt meestal gekozen voor auto's die jonger dan 5 jaar zijn en dekt bovenop de dekkingen van beperkt casco ook schade aan uw eigen auto door eigen schuld, schade aan derden en 1 jaar aanschafwaardegarantie. (*ANWB, z.d.*)

Risico beschrijving: ongeketende voertuigen

Net zoals het verplicht is om een WA verzekering voor je auto af te sluiten, is het ook van verplicht dat je ongeketende voertuigen zoals tractoren, heftrucks, shovels of quats WA verzekerd. Ook als er

met het voertuig alleen op het eigen erf wordt gereden is een WA verzekering verplicht. Je kan iemand immers ook op je eigen erf aanrijden.

Risicoadvies:

Voor alle ongeketende voertuigen die op een hippische onderneming aanwezig zijn is het verplicht om minimaal een WA verzekering af te sluiten. (*Ondernemingsdatabank, 2008*)

Risico beschrijving: personeel

Uit de enquête bleek dat hippische ondernemers gemiddeld 2 tot 3 (2,59) werknemers in dienst hebben. Deze werknemers zorgen voor extra risico's. Een werknemer kan bijvoorbeeld langdurig ziek worden of aansprakelijk worden gesteld doordat hij of zij een fout maakt. Sommige risico's kunnen voor eigen rekening worden genomen. Zo geeft 59% van de hippische ondernemers aan dat ze arbeidsongeschiktheid met hun eigen financiële reserves kunnen opvangen. Voor andere hippische ondernemers is het belangrijk om een aantal verzekeringen af te sluiten die de risico's van personeel afdekken.

Risico advies:

Als de hippische ondernemer de risico's van personeel niet zelf kan opvangen is het belangrijk om een aantal verzekeringen af te sluiten.

Allereerst is het verstandig om een ziekteverzuimverzekering af te sluiten. Als een werknemer namelijk arbeidsongeschikt raakt, moet het loon twee jaar lang doorbetaald worden. Vooral bij kleinere ondernemingen, zoals hippische ondernemingen, is dit een groot risico.

Het is ook mogelijk dat een werknemer door een ongeval op het werk overlijdt of blijvend invalide raakt. Om dit te verzekeren, moet er een collectieve ongevallenverzekering worden afgesloten.

Meestal is een werkgever aansprakelijk voor de schade door fouten van het personeel. Een aansprakelijkheidsverzekering voor bedrijven verzekert de financiële gevolgen hiervan.

Als een werknemer overlijdt, heeft de partner recht op een uitkering door de algemene nabestaandenwet. Door de Anw-hiaatverzekering wordt dit risico opgevangen. Echter is de uitkering minimaal en aan allerlei voorwaarden verbonden. Daarom hoeft deze verzekering niet persé aangeraden te worden. (*Ondernemen met personeel, 2013*)

Risico beschrijving: milieu

Een groot risico op milieuschade voor hippische ondernemers zijn de asbestdaken die op veel stallen liggen. Als er bijvoorbeeld door brand of storm ook asbest terecht komt op het terrein van de burens kunnen de schadelijke stoffen in de bodem of in het oppervlaktewater terecht komen, waarvoor een wettelijke saneringsplicht bestaat. Dit betekent dat dit veel geld gaat kosten.

Risicoadvies:

De saneringskosten kunnen worden verzekerd door een milieuschade verzekering. Het is van belang om deze verzekering af te sluiten voor een hippische onderneming zeker als er een asbest dak aanwezig is, maar ook bijvoorbeeld voor mestopslag, olietanks en bestrijdingsmiddelen. (*Equinerisk, z.d.*)

Risico beschrijving: rechtsbijstand

Als hippische ondernemer zijn er verschillende geschillen waarmee men geconfronteerd kan worden. Dit kan bijvoorbeeld gaan over vergunningen, leveranciers die niet het goede leveren, paarden die worden gekocht of verkocht waar na de koop of verkoop iets mee mis is, onenigheid met het personeel of klanten die niet op tijd betalen. In sommige gevallen is juridische hulp nodig en dit kost geld.

Risico advies:

Als hippische ondernemer is het van belang om een rechtsbijstandverzekering af te sluiten. Hierdoor worden de juridische kosten gedekt. (*Equinerisk, z.d.*)

Conclusie

De grootste risico's een hippische onderneming loopt zijn:

- Schade door brand
- Schade door storm
- Schade door inbraak
- Het aansprakelijk gesteld worden
- Schade aan paarden die in eigendom zijn
- Uitbraak besmettelijke ziektes
- Schade aan of door auto/vrachtwagen
- Schade aan of door ongeketende voertuigen
- Personeel
- Milieu vervuiling
- Juridische geschillen

De volgende verzekeringen moeten in ieder geval aangeraden worden:

- Bedrijfsgebouwenverzekering
- Bedrijfsinventarisverzekering
- Aansprakelijkheidsverzekering
- Minimaal WA-verzekering auto/vrachtwagen/ongeketende voertuigen
- Ziekteverzuimverzekering
- Collectieve ongevallenverzekering
- Milieuschadeverzekering
- Rechtsbijstandverzekering

Eventueel kan een hippische ondernemer er voor kiezen om paardenverzekeringen af te sluiten, maar dit wordt niet persé aangeraden en is een keuze voor de ondernemer zelf.

3.2.3 Adviesfase en implementatie/beheerfase

In de adviesfase neemt de verzekeringsadviseur het rapport door met de ondernemer en wordt er gekeken of de ondernemer het eens is met de bevindingen van de verzekeringsadviseur. Als de verzekeringsadviseur en, in dit geval, de hippische ondernemer het met elkaar eens zijn wordt er een verzekeringsprogramma ontwikkelt. (*Strijker, 2015, p.138*)

Hoofdstuk 4 Behoeftes van de “Hippische Ondernemer”

In dit hoofdstuk wordt gekeken naar waar de hippische ondernemer behoefte aan heeft op het gebied van verzekeringsadvies. Hierbij wordt gekeken naar de inhoud van het verzekeringspakket, maar ook naar op welke manier het advies gebracht wordt. Dit onderzoek is verricht door middel van een enquête die is gehouden bij verschillende hippische ondernemers door heel Nederland.

4.1 De inhoud van het verzekeringspakket

In de enquête geven hippische ondernemers aan dat ze bijna allemaal een aansprakelijkheidsverzekering, bedrijfsgebouwenverzekering, bedrijfsinventarisverzekering en een ongeketende voertuigenverzekering hebben. Een veel kleiner deel van de respondenten geeft aan ook een bedrijfsschade verzekering, arbeidsongeschiktheidsverzekering, milieu aansprakelijkheidsverzekering en een bedrijfsrechtsbijstand verzekering te hebben. Dit is wel zorgelijk, want vooral een milieu aansprakelijkheidsverzekering en een bedrijfsrechtsbijstand verzekering kunnen eigenlijk niet ontbreken bij een hippische onderneming. Deze verzekeringen dekken namelijk risico's af die grote financiële gevolgen kunnen hebben.

Tabel 8 Verzekeringen die de hippische ondernemer heeft afgesloten

Aansprakelijkheidsverzekering		96 %
Bedrijfsgebouwen verzekering		87 %
Bedrijfsinventaris verzekering		84 %
Bedrijfsschade verzekering		66 %
Arbeidsongeschiktheidsverzekering		35 %
Milieu aansprakelijkheidsverzekering		51 %
Ongeketende voertuigenverzekering		73 %
Bedrijfsrechtsbijstand verzekering		58 %
Paardenverzekering		28 %
Anders		5 %
Ik heb geen idee.		3 %

Ook is er in de enquête gevraagd welke verzekeringen hippische ondernemers zelf belangrijk vinden. Dit komt redelijk overeen met de verzekeringen die ze afgesloten hebben zoals in tabel 9 te zien is.

Tabel 9 Verzekeringen die hippische ondernemers belangrijk vinden

Aansprakelijkheidsverzekering		100 %
Bedrijfsgebouwen verzekering		86 %
Bedrijfsinventaris verzekering		78 %
Bedrijfsschade verzekering		65 %
Arbeidsongeschiktheidsverzekering		52 %
Milieu aansprakelijkheidsverzekering		51 %

Ongeketende voertuigenverzekering		68 %
Bedrijfsrechtsbijstand verzekering		65 %

4.2 Relatie met de verzekeringsadviseur

Door middel van de enquête is de relatie tussen verzekeringsadviseurs en hippische ondernemers onderzocht.

Uit de vraag hoe belangrijk een goede relatie met de verzekeringsadviseur is, blijkt dat het grootste deel van de respondenten een goede relatie belangrijk vindt, namelijk 67%. 20% van de respondenten vindt een goede relatie zelfs heel belangrijk.

Op de vraag over hoe de hippische ondernemer de relatie met de verzekeringsadviseur beschrijft, geeft 82% van de respondenten een positief antwoord, 11% een negatief antwoord en 7% geeft aan dat deze vraag niet van toepassing is. Hieruit blijkt dat het grootste deel van de respondenten tevreden is met de relatie met de verzekeringsadviseur. Echter is er ook een vrij grote groep (11%) hippische ondernemers waarbij nog wel winst valt te halen op het gebied van de relatie met de verzekeringsadviseur.

De hippische ondernemers die negatief zijn over de relatie met de verzekeringsadviseur geven vaak aan dat dit te maken heeft met dat ze weinig of geen contact hebben. De hippische ondernemers die positief zijn over de relatie met de verzekeringsadviseur geven juist vaak aan goed en regelmatig contact te hebben waarbij de verzekeringsadviseur interesse toont, meteen actie onderneemt als dat nodig is en betrouwbaar overkomt.

Verder blijkt uit de enquête dat het grootste deel van de hippische ondernemers, namelijk 47% bij alle details van het verzekeringsprogramma betrokken wil worden. Dit is te zien in tabel 10.

Tabel 10 Betrokkenheid

Hoe belangrijk vindt u het om betrokken te worden bij het werk van de verzekeringsadviseur?

Ik wil graag dat de adviseur mij betreft bij alle details over mijn verzekeringsprogramma.		47 %
Ik wil dat de adviseur mij betreft bij zijn werk maar ik hoef geen details.		20 %
Ik wil dat mijn adviseur mij alleen in speciale situaties betreft.		26 %
Ik wil zo min mogelijk betrokken worden bij het werk van mijn verzekeringsadviseur.		9 %

Uit de enquête blijkt dat de communicatie tussen de verzekeringsadviseur en de hippische ondernemer voornamelijk bestaat uit bedrijfsbezoeken en telefonisch contact.

In de enquête is ook onderzocht hoe het staat met het vertrouwen in de verzekeringsadviseur. Dit blijkt ook vrij goed te zijn zoals te zien is in tabel 11.

Tabel 11 Vertrouwen

Hoeveel vertrouwen heeft u erin dat uw verzekeringsadviseur uw onderneming goed verzekerd?

Heel veel		18 %
Veel		34 %
Normaal		46 %
Weinig		2 %
Geen		1 %

4.3 Inleving in de hippische onderneming

Een hippische onderneming is een specifieke onderneming waar ook een specifiek verzekeringsadvies bij hoort. Dit is voor verzekeringsadviseurs niet altijd makkelijk omdat niet alle verzekeringsadviseurs goed thuis zijn in hippische ondernemingen en dus geen goed inzicht hebben in hoe een hippische onderneming in elkaar zit.

Uit de enquête blijkt dat het grootste deel van de respondenten, namelijk 60%, de voorkeur geeft aan een verzekeringsadviseur die zich heeft gespecialiseerd in hippische ondernemingen. De reden die hierbij vaak wordt aangegeven, is dat de hippische sector een specifieke sector is en dat ze verwachten dat een verzekeringsadviseur die hierin thuis is ook een beter advies kan geven. 21% van de respondenten geeft aan geen voorkeur te hebben voor een verzekeringsadviseur die zich heeft gespecialiseerd in hippische ondernemingen en 19% van de respondenten maakt het niet uit.

Uit de enquête blijkt dat een vrij groot deel twijfelt of de verzekeringsadviseur voldoende inzicht heeft in het bedrijf of zelfs denkt dat de verzekeringsadviseur niet genoeg inzicht heeft in het bedrijf.

4.4 Kosten van de verzekeringsadviseur

Door middel van de enquête is onderzoek gedaan naar hoe belangrijk de kosten zijn bij het kiezen van een verzekeringsadviseur. Hippische ondernemers blijken dit wel belangrijk te vinden zoals in tabel 12 te zien is.

Tabel 12 Kosten

Hoe belangrijk zijn de kosten bij het kiezen van een verzekeringsadviseur?

Heel belangrijk		28 %
Belangrijk		35 %
Neutraal		30 %
Niet zo belangrijk		3 %
Niet belangrijk		3 %

Ook geven veel hippische ondernemers aan dat ze bij het kiezen van een verzekeringsadviseur letten op de prijs / kwaliteit verhouding en dat ze lage kosten erg belangrijk vinden.

4.5 Keuze voor een adviseur

Door middel van de enquête is onderzoek gedaan naar waar een hippische ondernemer op let bij het kiezen van een verzekeringsadviseur.

De meeste hippische ondernemers geven aan dat ze het belangrijk vinden dat de prijs / kwaliteit verhouding goed is en dat de verzekeringsadviseur kennis heeft van de hippische sector. De hippische ondernemers hebben namelijk het gevoel dat iemand die kennis heeft van de hippische sector,

wetenschap heeft over hoe een hippische onderneming in elkaar zit en daardoor de onderneming ook beter kan verzekeren.

Ook geven veel hippische ondernemers aan dat ze van oudsher hebben gekozen voor een bepaalde verzekeringsadviseur en daar niet meer bij weg zijn gegaan. Daarnaast kiezen veel hippische ondernemers voor een verzekeringsadviseur die wordt aangeraden door kennissen, willen ze graag betrokken worden bij het werk van de verzekeringsadviseur en vinden ze klantvriendelijkheid en een goede service erg belangrijk.

Hoofdstuk 5 Aanbod verzekeringsadviseur

In dit hoofdstuk wordt dieper ingegaan op wat de verzekeringsadviseur te bieden heeft aan de hippische ondernemer. Dit is onderzocht door middel van een enquête die is gehouden onder verzekeringsadviseurs die in ieder geval één hippische onderneming hebben verzekerd.

5.1 De inhoud van het verzekeringspakket

Door middel van de enquête blijkt dat de meeste verzekeringsadviseurs een verzekeringspakket aanbieden met een aansprakelijkheidsverzekering, bedrijfsgebouwenverzekering, bedrijfsinventarisverzekering, bedrijfsschade verzekering, arbeidsongeschiktheidsverzekering, milieu aansprakelijkheidsverzekering, ongeketende voertuigen verzekering, auto verzekering, trailer verzekering en bedrijfsrechtsbijstand verzekering. Een enkele keer wordt er ook een paardenverzekering aangeboden.

5.2 Relatie met de hippische ondernemer

Door middel van de enquête die is gehouden onder verzekeringsadviseurs, wordt nu een beeld geschetst van hoe de relatie tussen verzekeringsadviseurs en hippische ondernemers eruit ziet door de ogen van verzekeringsadviseurs.

Door middel van de enquête geven verzekeringsadviseurs aan dat ze over het algemeen de klant goed betrekken in het werk wat zij doen. De meeste namelijk 80% van de respondenten geeft aan de klant te betrekken in hun werk, maar niet in alle details. De overige 20% van de respondenten geeft aan de klant zelfs op de hoogte te houden van alle details.

De meeste verzekeringsadviseurs, namelijk 53% van de respondenten, geven aan dat ze 2 keer per jaar contact hebben met de klant als er zich geen bijzonderheden voordoen. 40% van de respondenten geeft aan 1 keer per jaar contact met de klant op te nemen en 7% van de respondenten geeft zelfs aan meer dan 3 keer per jaar contact op te nemen met de klanten over hun verzekeringsprogramma.

Uit de enquête blijkt dat verzekeringsadviseurs een goede relatie met de klant heel belangrijk vinden. De verzekeringsadviseurs gaven in de enquête aan dat ze de relatie met de hippische klanten op verschillende manieren goed proberen te houden. De meesten geven aan dat ze dit doen door snel en adequaat op vragen te reageren, regelmatig contact te houden, aandacht geven aan de klant en op de behoeftes in te spelen.

5.3 Inleving in de hippische onderneming

In Nederland zijn er maar weinig verzekeringsadviseurs die zich hebben gespecialiseerd in het verzekeren van hippische ondernemingen. Wel zijn er veel verzekeringsadviseurs die zich hebben gespecialiseerd in de agrarische sector en een aantal daarvan verzekeren ook hippische ondernemingen en ook zijn er verzekeringsadviseurs die zich niet hebben gespecialiseerd in de agrarische of hippische sector en toch wel af en toe een hippische onderneming verzekeren.

Onder de respondenten gaf 34% aan zich gespecialiseerd te hebben in het verzekeren van hippische ondernemingen, 53% gaf aan zich niet gespecialiseerd te hebben in het verzekeren van hippische ondernemingen en 13% gaf aan zich gespecialiseerd te hebben in agrarische ondernemingen.

Onder de respondenten zijn geen verzekeringsadviseurs die alleen hippische ondernemingen verzekeren. Het merendeel verzekerd alleen af en toe een hippische onderneming zoals in tabel 13 te zien is.

Tabel 13 Hoeveel procent hippische ondernemingen

Hoeveel procent van de ondernemingen die u verzekerd zijn hippische ondernemingen?

0% - 20%		87 %
20% - 40%		7 %
40% - 60%		6 %
60% - 80%		0 %
80% - 100%		0 %

Ondanks dat de respondenten aangeven dat ze maar weinig hippische ondernemingen verzekeren, vinden ze allemaal dat ze voldoende en de meeste zelfs meer dan voldoende begrijpen van een hippische onderneming om deze op de juiste manier te kunnen verzekeren.

Ook geven de respondenten aan dat het soms lastig is om een hippische onderneming te verzekeren omdat er soms veel verschillende nevenactiviteiten zijn. Toch geeft maar 13% van de respondenten aan wel eens problemen te hebben gehad met het verzekeren van een hippische onderneming.

In de enquête werd gevraagd naar wat de verzekeringsadviseur doet, als hij merkt dat hij onvoldoende kennis heeft van de onderneming. De meeste verzekeringsadviseurs gaven aan dat ze doorvragen bij de klant of dat ze informatie via andere bronnen zoeken. Daarnaast komt het ook voor dat verzekeringsadviseurs klanten doorsturen naar een andere adviseur die ze beter kan helpen.

5.4 Kosten van de verzekeringsadviseur

Verzekeringsadviseurs geven aan dat de kosten van verzekeringsadvies meestal via provisie verlopen. Dit betekent dat verzekeringsadviseurs worden betaald door de verzekeringsmaatschappijen. De verzekeringsadviseur krijgt een bepaald percentage van wat het verzekeringsproduct oplevert. Voor schadeverzekeringen ligt dit percentage tussen de 20 en 30 procent. De opbrengsten per afgesloten verzekering zijn sterk verschillend en ook niet duidelijk inzichtelijk. Voor complexe financiële producten zoals hypotheek is het tegenwoordig verplicht om aan te geven hoeveel de adviseur er aan verdient. Bij andere verzekeringen is de verzekeringsadviseur niet verplicht om aan te geven hoeveel hij per product verdient. (Esmee, 2009)

Door dit systeem is het lastig om te bepalen wat de klant nou precies betaald voor advies. Duidelijk is dat advies niet gratis is ook al lijkt dit zo.

Arbeidsongeschiktheidsverzekeringen zijn een uitzondering op de regel omdat voor dit product een provisieverbod geldt. Als deze verzekering wordt afgesloten brengen de meeste verzekeringsadviseurs een bedrag rond de €350,- per jaar in rekening bij de klant.

5.5 Keuze van adviseur voor klant en van klant voor adviseur

Bij het werven van klanten zijn verzekeringsadviseurs zelf ook kieskeurig. Ze nemen niet zomaar elke klant aan. De verzekeringsadviseurs beoordelen de klanten voornamelijk door middel van het schadeverleden, orde en netheid van de klant en moraliteit. Het is namelijk ook voor verzekeringsadviseurs van belang dat er geen grote risico's worden gelopen.

Door middel van de enquête gaven verzekeringsadviseurs aan dat ze denken dat hippische ondernemers voor hun kiezen omdat ze kennis hebben van de paardensector, omdat ze betrouwbaar zijn en een goed product kunnen bieden. Daarnaast geven veel verzekeringsadviseurs aan dat typerend voor hippische ondernemers is, dat ze de kosten erg belangrijk vinden.

Hoofdstuk 6 Vergelijking van de behoeftes van hippische ondernemers en het aanbod van verzekeringsadviseurs

In dit hoofdstuk worden de behoeftes van de hippische ondernemer vergeleken met wat de verzekeringsadviseur te bieden heeft.

6.1 De inhoud van het verzekeringsprogramma

Als wordt gekeken naar wat hippische ondernemers aangeven over hun verzekeringspakket en wat verzekeringsadviseurs aanbieden, dan komt dit redelijk met elkaar overeen. Er zijn echter twee aspecten die sterk opvallen.

Zo geven veel hippische ondernemers aan dat ze geen milieuaansprakelijkheidsverzekering hebben, terwijl verzekeringsadviseurs aangeven dat ze dit meestal wel aanbieden.

Een ander opvallend verschil is dat veel hippische ondernemers aangeven dat ze geen arbeidsongeschiktheidsverzekering hebben, terwijl de meeste verzekeringsadviseurs dit wel aanbieden. Dit verschil is te verklaren, doordat veel hippische ondernemers geen personeel hebben en deze verzekering ook niet nodig denken te hebben.

6.2 De relatie tussen hippische ondernemer en verzekeringsadviseur

Uit het onderzoek blijkt dat het grootste deel van de hippische ondernemers, namelijk 47% bij alle details van het verzekeringsprogramma betrokken wil worden. Ook blijkt dat de verzekeringsadviseurs de klant over het algemeen goed betrekken in het werk wat ze doen, echter niet alle details worden met de hippische ondernemers besproken.

Verder geven hippische ondernemers en verzekeringsadviseurs beiden aan dat de communicatie voornamelijk bestaat uit telefonisch contact en bedrijfsbezoeken en dit gebeurt gemiddeld 1 of 2 keer per jaar.

Ook blijken beiden partijen een goede relatie tussen klant en verzekeringsadviseur heel belangrijk te vinden. De verzekeringsadviseurs gaven in de enquête aan dat ze de relatie met de hippische klanten op verschillende manieren goed proberen te houden. De meesten geven aan dat ze dit doen door snel en adequaat op vragen te reageren, regelmatig contact te houden, aandacht te geven aan de klant en op de behoeftes in te spelen. Over het algemeen beschrijven de hippische ondernemers de relatie met de verzekeringsadviseurs als positief, maar toch nog 11% beschrijft de relatie als negatief. Als deze relatie als negatief wordt beschreven wordt vaak aangegeven dat er weinig contact, interesse en betrokkenheid is van de verzekeringsadviseur. Dit komt overeen met wat de verzekeringsadviseurs doen om de relatie goed te houden. Verzekeringsadviseurs hebben dus over het algemeen wel een goed beeld over wat ze kunnen doen om de relatie goed te houden.

6.3 Inleving in de hippische onderneming

Hippische ondernemers blijken een voorkeur te hebben voor een verzekeringsadviseur die zich heeft gespecialiseerd in de hippische sector. Ze verwachten dat een verzekeringsadviseur een beter advies kan geven als deze ook voldoende kennis heeft van de hippische sector.

Ondanks dat veel van de verzekeringsadviseurs aangeven dat ze niet zo veel kennis hebben van de hippische sector en de meeste maar weinig hippische ondernemingen verzekeren, vinden ze allemaal dat ze voldoende of zelfs meer dan voldoende begrijpen van een hippische onderneming om deze op de juiste manier te kunnen verzekeren.

Toch geeft een vrij groot deel, namelijk 28% van de hippische ondernemers, aan dat ze twijfelen of de verzekeringsadviseur voldoende begrijpt van hun onderneming of zelfs denken dat ze te weinig begrijpen van de onderneming om de onderneming goed te kunnen verzekeren. Het grootste deel van de hippische ondernemers, namelijk 70%, geeft aan dat ze denken dat de verzekeringsadviseur voldoende van de hippische onderneming begrijpt om een goed verzekeringsadvies te kunnen geven.

6.4 Kosten van verzekeringsadvies

Hippische ondernemers vinden de kosten van verzekeringsadvies over het algemeen heel belangrijk bij het kiezen voor een verzekeringsadviseur.

De verzekeringsadviseurs hebben ook door dat hippische ondernemers lage kosten belangrijk vinden en hier zouden ze eventueel ook op kunnen inspelen bij het werven van klanten.

6.5 De keuze voor verzekeringsadviseur

Zoals eerder al werd aangegeven, hebben hippische ondernemers over het algemeen een voorkeur voor verzekeringsadviseurs die kennis hebben van de hippische sector omdat ze denken dat ze dan hun onderneming ook beter kunnen verzekeren. Echter geven verzekeringsadviseurs, die niet zo thuis zijn in de hippische sector, aan ze vinden dat ze voldoende kennis hebben om een hippische onderneming goed te verzekeren.

Verder blijken hippische ondernemers bij de keuze voor een verzekeringsadviseur vooral te kijken naar prijs/kwaliteit verhouding, wat kennissen aanraden, klantvriendelijkheid, goede service en betrokkenheid. Daarnaast is er ook een grote groep die van oudsher bij een bepaalde verzekeringsadviseur zit.

Verzekeringsadviseurs blijken een goed inzicht te hebben in wat hippische ondernemers belangrijk vinden bij de keuze van een verzekeringsadviseur. Ze noemen namelijk ongeveer dezelfde aspecten als de hippische ondernemers.

Hoofdstuk 7 Uitkomsten onderzoek

In dit hoofdstuk zullen de uitkomsten van het onderzoek worden weergegeven door middel van een SWOT-analyse en een schema waarin de behoeftes van de hippische ondernemers tegenover het aanbod van de verzekeringsadviseurs wordt gezet.

7.1 De SWOT-analyse

Door middel van de SWOT-analyse worden de sterkte punten, zwakke punten, kansen en bedreigingen tegen elkaar afgezet. Op deze manier komt er een duidelijk beeld waarin de verzekeringsadviseur zich kan verbeteren om de behoeftes van de hippische ondernemer te kunnen vervullen.

Sterke punten

- Sterke punten van de verzekeringsadviseurs zijn in de eerste plaats dat ze inhoudelijk over het algemeen een goed verzekeringspakket aanbieden. Uit de risicoanalyse kwam een conclusie naar voren waarin duidelijk werd welke verzekeringen bij een gemiddelde hippische onderneming afgesloten moeten worden. Door middel van de enquête werd duidelijk dat verzekeringsadviseurs over het algemeen dezelfde verzekeringen aanraden aan hippisch ondernemers.
- Verzekeringsadviseurs hebben over het algemeen een goed beeld over wat ze kunnen doen om de relatie met hippische ondernemers goed te houden. Zo geven ze aan dat ze dit proberen door snel en adequaat op vragen te reageren, regelmatig contact te houden, aandacht te geven aan de klant en op de behoeftes in te spelen.

Zwakke punten

- Toch nog 11% van de hippische ondernemers beschrijft de relatie met zijn verzekeringsadviseur als negatief. Hierbij wordt aangegeven dat er weinig contact, interesse en betrokkenheid is vanuit de verzekeringsadviseur.
- Ondanks dat verzekeringsadviseurs aangeven dat ze voldoende van een hippische onderneming begrijpen om deze op de juiste manier te verzekeren, geeft een vrij groot deel van de hippische ondernemers aan dat ze twijfelen of de verzekeringsadviseur voldoende begrijpt van hun hippische onderneming.

Kansen

- Hippische ondernemers geven aan dat ze het prettig vinden als verzekeringsadviseurs thuis zijn in het verzekeren van hippische ondernemingen. De hippische sector is namelijk een specifieke sector en ze verwachten dat een verzekeringsadviseur die hierin thuis is ook een beter advies kan geven en hen beter begrijpt. Daarom is het een kans voor verzekeringsadviseurs om zich te specialiseren in hippische ondernemingen. Hiermee onderscheiden ze zich van andere verzekeringsadviseurs die ook actief zijn op de verzekeringsmarkt van de hippische sector.
- Hippische ondernemers blijken een goede relatie met hun verzekeringsadviseur erg belangrijk te vinden. Een groot deel van de verzekeringsadviseurs heeft dit in de gaten en behoudt de relatie ook op de juiste manier door snel en adequaat op vragen te reageren, regelmatig contact te houden, aandacht geven aan de klant en op de behoeftes in te spelen. Daarnaast

geven veel hippische ondernemers aan dat ze kiezen voor een bepaalde verzekeringsadviseur omdat kennissen hier positief over zijn. Ook daarom is het belangrijk om een goede relatie met de klant te hebben. Voor het deel van de verzekeringsadviseurs waarbij dit nog niet zo goed gaat (11%) is het een kans om dit te verbeteren.

Bedreigingen

- Vertrouwen tussen hippische ondernemer en verzekeringsadviseur is heel erg belangrijk als het gaat om het verzekeren van de hippische ondernemer. Gebeurt het werk van de verzekeringsadviseur niet goed dan kan dit namelijk grote financiële gevolgen hebben voor de hippische ondernemer. Daarbij gaat de verzekeringsadviseur om met persoonlijke informatie van de hippische ondernemer. Wordt het vertrouwen eens beschadigd dan is het heel moeilijk om dit weer te herstellen en zullen veel hippische ondernemers voor een andere verzekeringsadviseur kiezen.
- Bij het kiezen van een verzekeringsadviseur zijn hippische ondernemers erg gevoelig voor de mening van kennissen. Dit betekent dat het belangrijk is dat je klanten positief over je zijn. Door negatieve mond op mond reclame zal een verzekeringsadviseur minder klanten werven en sommige klanten zullen zelfs overstappen naar een andere verzekeringsadviseur.
- Hippische ondernemers blijken de kosten van verzekeringsadvies erg belangrijk te vinden en zijn zelfs bereid om hiervoor over te stappen naar een andere verzekeringsadviseur.

In onderstaand schema wordt de SWOT analyse schematisch weergegeven. In het schema wordt aangegeven of een sterk of zwak punt positief (+), negatief (-) of neutraal (0) uitpakt.

Tabel 14 SWOT-schema

SWOT-schema	Kansen	Specialisatie Hippische sector	Goede relatie	Bedreigingen	Vertrouwen	Negatieve mond op mond reclame	Kosten	+	-
Sterke punten									
Inhoudelijk goed advies		+	0		+	+	0	3	0
Weten hoe de relatie goed houden		0	+		+	+	0	3	0
Zwakke punten									
11% negatieve relatie		+	+		-	-	-	2	3
Onvoldoende inzicht in onderneming		+	0		-	-	0	1	2
+		3	2		2	2	0	9	
-		0	0		2	2	1		5

7.2 Schema: Worden behoeftes van hippische ondernemers vervult?

Tabel 15 Worden behoeftes van hippische ondernemers vervult?

Behoeftes hippische ondernemer	In hoeverre vervult verzekeringsadviseur deze behoefte?
Een goede relatie met de verzekeringsadviseur	82% van de hippische ondernemers is positief over de relatie met de verzekeringsadviseur.
Regelmatig contact met de verzekeringsadviseur	De meeste verzekeringsadviseurs geven aan dat ze 1 of 2 keer per jaar contact opnemen met de hippische ondernemer als zich geen bijzonderheden voordoen. Hippische ondernemers die negatief zijn over de relatie (11%) geven aan dat dit komt doordat ze geen of weinig contact hebben met de verzekeringsadviseur.
Adviseur toont interesse, is klantvriendelijk en biedt goede service, adviseur handelt snel en adequaat wanneer nodig, adviseur is betrouwbaar.	82% van de hippische ondernemers is het hier mee eens.
Betrokken worden bij het werk van de verzekeringsadviseur.	De meeste verzekeringsadviseurs geven aan de klant te betrekken in hun werk, maar niet in alle details. 20% van de verzekeringsadviseurs geeft aan de klant zelfs op de hoogte te houden van alle details.
Verzekeringsadviseur heeft inzicht in hippische ondernemingen.	Onder de verzekeringsadviseurs gaf 34% aan zich gespecialiseerd te hebben in het verzekeren van hippische ondernemingen en 13% gaf aan zich gespecialiseerd te hebben in agrarische ondernemingen.

Discussie

Naar aanleiding van de uitspraken van Ewout Strijker en mijn eigen bevindingen over dat verzekeringsadviseurs moeite hebben om een juist risicoprofiel van een onderneming in kaart te brengen en vervolgens een goed verzekeringsadvies te geven, is dit onderzoek uitgevoerd. Door middel van dit onderzoek werd er meer inzicht verkregen in de behoeftes van hippische ondernemers, zodat verzekeringsadviseurs hierop kunnen inspelen.

Het onderzoek is uitgevoerd door middel van een enquête onder hippische ondernemers en door middel van een enquête onder verzekeringsadviseurs.

Ewout Strijker geeft aan dat veel fouten worden gemaakt in het verzekeringsadviesvak en dat veel verzekeringsprogramma's niet kloppen en soms zelfs zo ernstig dat calamiteiten tot een faillissement kunnen leiden. Dit heb ik met dit onderzoek niet kunnen achterhalen en het bleek zelfs dat verzekeringsadviseurs over het algemeen inhoudelijk een goed verzekeringsprogramma adviseren aan hippische ondernemers. Dit verschil in uitkomst kan komen doordat er in dit onderzoek niet één onderneming is genomen, maar een gemiddelde van verschillende ondernemingen. Hierdoor is er niet ingegaan op specifieke aspecten van een bepaalde onderneming welke misschien wel belangrijk zijn om in het verzekeringsprogramma mee te nemen.

Ook is opvallend dat hippische ondernemers aangeven dat ze geen milieuaansprakelijkheidsverzekering hebben, terwijl verzekeringsadviseurs aangeven dat ze dit meestal wel aanbieden. Dit verschil is eventueel te verklaren doordat hippische ondernemers niet helemaal precies weten waarvoor ze zijn verzekerd. Ze hebben immers niet voor het verzekeringsvak geleerd.

Als dit onderzoek opnieuw uitgevoerd zou worden, zou ook onderzocht moeten worden of het voor hippische ondernemers duidelijk is wat de kosten voor verzekeringsadvies zijn. Uit literatuurstudie bleek namelijk dat dit door het provisie systeem onduidelijk kan zijn voor klanten.

Verder kunnen er eventuele fouten in het onderzoek zitten doordat de respondenten vragen verkeerd hebben begrepen.

Conclusies en aanbevelingen

Door middel van dit onderzoek kan nu een conclusie worden getrokken over hoe verzekeringsadviseurs hun verzekeringsadvies kunnen laten aansluiten op de behoeftes van hippische ondernemers.

Als wordt vergeleken welke verzekeringen worden aangeboden aan hippische ondernemers en welke verzekeringen volgens de risicoanalyse in hoofdstuk 3 belangrijk zijn, dan komt dit goed met elkaar overeen. Dit betekent dat volgens dit onderzoek verzekeringsadviseurs over het algemeen inhoudelijk een goed verzekeringspakket aanbieden aan hippische ondernemers.

Het grootste deel van de hippische ondernemers wil bij alle details van het werk van de verzekeringsadviseur betrokken worden. Verzekeringsadviseurs blijken hippische ondernemers wel goed te betrekken in hun werk, maar niet alle details worden met de hippische ondernemer besproken.

Beiden partijen blijken een goede relatie over het algemeen erg belangrijk te vinden. Verzekeringsadviseurs proberen deze relatie goed te houden door snel en adequaat op vragen te reageren, regelmatig contact te houden, aandacht te geven aan de klant en op de behoeftes in te spelen. Hippische ondernemers vinden deze aspecten erg belangrijk, dus kan worden geconcludeerd dat verzekeringsadviseurs goed weten wat ze kunnen doen om de relatie goed te houden. Toch beschrijft 11% van de hippische ondernemers de relatie als negatief. Deze 11% van de hippische ondernemers geeft aan dat er weinig contact, interesse en betrokkenheid is van de verzekeringsadviseur. Bij deze 11% kan dit dus nog verbeterd worden.

Uit het onderzoek blijkt dat 60% van de hippische ondernemers een voorkeur heeft voor een verzekeringsadviseur die zich heeft gespecialiseerd in de hippische sector omdat ze verwachten dat een verzekeringsadviseur zich dan beter kan inleven in de onderneming en dus een beter advies kan geven. De meeste verzekeringsadviseurs geven aan dat ze niet zo veel kennis hebben van de hippische sector, maar ze vinden dat ze wel voldoende weten om een hippische onderneming op de juiste manier te verzekeren.

Hippische ondernemers blijken bij de keuze voor een verzekeringsadviseur vooral te kijken naar prijs/kwaliteit verhouding, wat kennissen aanraden, klantvriendelijkheid, goede service en betrokkenheid. Daarnaast vinden hippische ondernemers de kosten van verzekeringsadvies over het algemeen heel belangrijk bij het kiezen voor een verzekeringsadviseur. Van deze aspecten zouden verzekeringsadviseurs dus gebruik kunnen maken bij het werven van klanten.

Kort samengevat kunnen verzekeringsadviseurs in spelen op de behoefte van hippische ondernemers door de klant goed te betrekken in het werk, snel en adequaat op vragen te reageren, regelmatig contact te houden, aandacht te geven aan de klant en zich te verdiepen of specialiseren in de hippische sector.

Literatuurlijst

ANWB. (z.d.), Autoverzekering, [anwb.nl](http://www.anwb.nl/verzekeringen/autoverzekering/dekking)

<http://www.anwb.nl/verzekeringen/autoverzekering/dekking>

Checklist brand. (z.d.), Voorkom brand in uw bedrijf, [checklistbrand.nl](http://www.checklistbrand.nl/voorkomen-brandstichting)

<http://www.checklistbrand.nl/voorkomen-brandstichting>

Donk, R. (2014), Wees inbrekers een stap voor, [mkb servicedesk.nl](http://www.mkb servicedesk.nl)

<http://www.mkb servicedesk.nl/9492/wees-inbrekers-stap-voor.htm>

Esmee. (2009), Hoeveel provisie verdient een adviseur?, financieel.infonu.nl

<http://financieel.infonu.nl/verzekering/44938-hoeveel-provisie-verdient-een-adviseur.html>

Equinerisk. (z.d.), Milieuschade, [equinerisk.com](http://www.equinerisk.com)

http://www.equinerisk.com/hippische_bedrijven/milieuschade

Equinerisk. (z.d.), Rechtsbijstand, [equinerisk.com](http://www.equinerisk.com)

http://www.equinerisk.com/hippische_bedrijven/rechtsbijstand

FNRS. (z.d.), Arbo & risicoinventarisatie & evaluatie (RI&E), [fnrs.nl](http://www.fnrs.nl)

<http://www.fnrs.nl/fnrs-diensten/advies-en-ondersteuning/arbo-risico-inventarisatie-evaluatie/>

Gemeente Alphen aan de Rijn, Landschapsbeheer Zuid-Holland. (2011), Kwaliteitsplan paardenhouderij Alphen aan de Rijn, Gemeente Alphen aan de Rijn.

http://ro-online.alphenaandenrijn.nl/plannen/NL.IMRO.0484.B087buitengebalpzd-/NL.IMRO.0484.B087buitengebalpzd-0003/rb_NL.IMRO.0484.B087buitengebalpzd-0003_5.pdf

Gemeente Slochteren. (2009), Beleidsnotitie paardenhouderijen, [overheid.nl](http://decentrale.regelgeving.overheid.nl/cvdr/xhtmloutput/historie/Slochteren/108336/108336_1.html)

http://decentrale.regelgeving.overheid.nl/cvdr/xhtmloutput/historie/Slochteren/108336/108336_1.html

Hippo Zorg B.V. (z.d.), Algemene Voorwaarden, [hippozorg.nl](http://www.hippozorg.nl)

<http://www.hippozorg.nl/LinkClick.aspx?fileticket=g1zliKMppy0%3d&tabid=173&language=nl-NL>

Hogeschool HAS Den Bosch, NHB Deurne, de Federatie van Nederlandse Ruitersportcentra (FNRS), de Zuidelijke Land- en Tuinbouworganisatie (ZLTO) & het Nederlands Hippisch Kenniscentrum(NHK). (2012), Ondernemersmonitor 2012, [zlto.nl](http://www.zlto.nl)

<http://www.zlto.nl/media/default.aspx?zlto/org/1730/webversie-monitor-hippisch-pdf-pdf>

Jacobs, M. (2011), Wanneer is manegehouder aansprakelijk?, De Paardenkrant

http://www.hekkelman.nl/userfiles/File/paardenkrant_december_2011.pdf

Juliedr, (2011), Een verzekering voor je paard: voor en nadelen, financieel.infonu.nl

<http://financieel.infonu.nl/verzekering/67944-een-verzekering-voor-je-paard-voor-en-nadelen.html>

MKB servicedesk. (2015), Welke verzekeringen heb ik nodig voor mijn bedrijfspand?, [mkb servicedesk.nl](http://www.mkb servicedesk.nl)

<http://www.mkb servicedesk.nl/3354/welke-verzekeringen-heb-nodig-voor.htm>

Ondernemen met personeel. (2013), Overzicht van personeelsverzekeringen, ondernemenmetpersoneel.nl
<https://www.ondernemenmetpersoneel.nl/administreren/bedrijfsverzekeringen/180-overzicht-van-personeelsverzekeringen.html>

Ondernemen met personeel. (2014), Hoe helpt een verzekeringsadviseur mij?, ondernemenmetpersoneel.nl
<https://www.ondernemenmetpersoneel.nl/administreren/bedrijfsverzekeringen/344-hoe-helpt-een-verzekeringsadviseur-mij.html>

Ondernemingsdatabank. (2008), Hoe uw tractor en heftruck verzekeren?, ondernemingsdatabank.indicator.nl
<http://ondernemingsdatabank.indicator.nl/verzekeringen/hoe-uw-tractor-en-uw-heftruck-verzekeren/NLTALBAR-EU102204/125/related>

Radar. (2014), Wat is provisie en wat houdt het provisieverbod in?, radartv.nl
<http://www.radartv.nl/uitzending/artikelen/detail/article/wat-is-provisie-en-wat-houdt-het-provisieverbod-in/>

Risico's in beeld. (z.d.), Natuurelementen, risicosinbeeld.nl
<http://www.risicosinbeeld.nl/risicos/Natuurelementen/Storm>

Ruimtelijke denkers wissing. (2012), Beleidsnotitie hippische sector gemeente Montfoort, Gemeente Montfoort
http://www.ruimtelijkeplannen.nl/documents/NL.IMRO.0335.BPBuitengebied2012-vg01/tb_NL.IMRO.0335.BPBuitengebied2012-vg01_7.pdf

Sectorraad paarden. (z.d.), Rhinopneumonie, sectorraadpaarden.nl
<http://www.sectorraadpaarden.nl/rhinopneumonie.html#Preventievemaatregelenopbedrijfsniveau>

Simcha. (2011), Risicomanagement: maken van een risicoanalyse, zakelijk.infonu.nl
<http://zakelijk.infonu.nl/management/80350-risicomanagement-maken-van-een-risicoanalyse.html>

Stal Mansour, (z.d.), Rhinopneumonie en stal Mansour, mansour.nl
<http://www.mansour.nl/nieuws/433-rhinopneumonie-en-stal-mansour>

Strijker, E.(2015), In 4 stappen naar het beste risicoavies, Vakmedianet

Team mijnZZP. (z.d.), Manegehouder, mijnzzp.nl
<http://www.mijnzzp.nl/Beroep/980-Manegehouder/Informatie>

Vugt van T. (2014), 60% van de zakelijke verzekeringsprogramma's vertoont hiaten, amweb.nl.
<http://amweb.nl/branche-724322/60-van-de-zakelijke-verzekeringsprogramma's-vertoot-hiaten#.U5GxsrZsIY.email>

Bijlage 1 Checklist Schriftelijk Rapporteren

Checklist Schriftelijk Rapporteren

Naam: _____ Klas: _____ Datum: _____

Titel verslag: _____

Nadat je je verslag/rapport hebt gecontroleerd met behulp van deze checklist, voeg je deze toe als bijlage. Zonder de checklist vindt er geen beoordeling plaats.

De beoordelingscriteria die met een * zijn aangegeven, zijn de zogenaamde 'killing points'. Indien de assessor meer dan vijf 'killing points' heeft aangekruist, dien je het rapport/verslag op alle onvoldoende onderdelen te verbeteren.

Voor de herbeoordeling moet je ook de oude versie inleveren. In het afstudeerwerkstuk zijn geen 'killing points' toegestaan! AANVINKEN WAT NIET IN ORDE IS!

- | | |
|--|--|
| <ol style="list-style-type: none"> 1. Het taalgebruik: <ul style="list-style-type: none"> ☐ Bevat niet meer dan drie grammaticale, spel- en typefouten per duizend woorden* Bij meer dan drie fouten per duizend woorden is het rapport/verslag afgekeurd! ☐ Heeft een adequate interpunctie* ☐ Is afgestemd op de gekozen doelgroep (juiste stijl)* ☐ Laat een zakelijke en actieve schrijfstijl zien* ☐ Bevat geen persoonlijke voornaamwoorden* 2. Het rapport/verslag: <ul style="list-style-type: none"> ☐ Is ingebonden (hard copy)* ☐ Is vrij van plagiaat* (zie examenreglement) 3. De omslag: <ul style="list-style-type: none"> ☐ Bevat de titel ☐ Vermeldt de auteur(s) 4. De titelpagina/het titelblad: <ul style="list-style-type: none"> ☐ Heeft een specifieke titel* ☐ Vermeldt de auteur(s)* ☐ Vermeldt de plaats en de datum* ☐ Vermeldt de opdrachtgever(s)* 5. Het voorwoord: <ul style="list-style-type: none"> ☐ Bevat de persoonlijke aanleiding tot het schrijven van het rapport/verslag ☐ Bevat persoonlijke bedankjes (persoonlijke voornaamwoorden toegestaan) 6. De inhoudsopgave: <ul style="list-style-type: none"> ☐ Vermeldt alle genummerde onderdelen van het rapport/verslag* ☐ Vermeldt de samenvatting en de bijlage(n) ☐ Is overzichtelijk ☐ Heeft een correcte paginaverwijzing 7. De samenvatting: <ul style="list-style-type: none"> ☐ Is een verkorte versie van het gehele rapport/verslag ☐ Bevat conclusies ☐ Bevat geen persoonlijke mening ☐ Is gestructureerd ☐ Is zakelijk geschreven ☐ Staat direct na de inhoudsopgave 8. De inleiding: <ul style="list-style-type: none"> ☐ Is hoofdstuk 1* ☐ Nodigt uit tot lezen ☐ Beschrijft het onderzoekskader* ☐ Beschrijft de probleemstelling* ☐ Vermeldt het doel* | <ol style="list-style-type: none"> ☐ Geeft informatie over de gevolgde onderzoeksmethode* ☐ Geeft kort de inhoud per hoofdstuk van het rapport/verslag weer* (zie intranet) <ol style="list-style-type: none"> 9. De (opmaak van de) kern: <ul style="list-style-type: none"> ☐ Bestaat uit genummerde hoofdstukken en (sub)paragrafen (maximaal drie niveaus)* ☐ Deze zijn verschillend in opmaak* ☐ De hoofdstukken en (sub)paragrafen hebben een passende titel ☐ Een hoofdstuk beslaat ten minste één pagina ☐ Een nieuw hoofdstuk begint op een nieuwe pagina ☐ De zinnen lopen door (geen 'enter' binnen een alinea gebruiken) ☐ De figuren zijn (door)genummerd en hebben een passende titel (onder de figuur)* ☐ De tabellen zijn (door) genummerd en hebben een passende titel (boven de tabel)* ☐ In de tekst zijn er verwijzingen naar figuren en/of tabellen* ☐ De tekst bevat verwijzing naar de desbetreffende bijlage(n) ☐ De pagina's zijn genummerd* ☐ De pagina's hebben een aantrekkelijke opmaak 10. De discussie: <ul style="list-style-type: none"> ☐ Bevat een vergelijking met relevante literatuur ☐ Geeft de valide argumentatie weer ☐ Bevat een kritische reflectie op de eigen bevindingen (zie intranet) 11. De conclusies en aanbevelingen: <ul style="list-style-type: none"> ☐ De conclusies zijn gebaseerd op relevante feiten ☐ De aanbevelingen zijn gebaseerd op relevante feiten ☐ Bevatten geen nieuwe informatie* 12. De bronvermelding: <ul style="list-style-type: none"> ☐ In de tekst is conform de geldende APA-normen* (zie intranet) 13. De literatuurlijst: <ul style="list-style-type: none"> ☐ Is opgesteld conform de geldende APA-normen* (zie intranet) 14. De bijlagen: <ul style="list-style-type: none"> ☐ Zijn genummerd ☐ Zijn voorzien van een passende titel ☐ Bevatten geen eigen analyse |
|--|--|