



Voorspelbaarheid en beheersing van neerslagschade: lastiger dan het lijkt


Matthieu Spekkers is in 2015 gepromoveerd op een onderzoek naar neerslagschade aan opstal en inboedel.

Het onderzoek was gebaseerd op schadedata van het Verbond van Verzekeraars en Achmea. Als postdoc heeft hij het onderzoek voortgezet door een enquête te houden over ervaring met neerslagschade onder inwoners van Amsterdam. Dit laatste was onderdeel van het Impactproject 'Samen met verzekeraars naar een regenbestendige stad'.

Op het symposium 'Hoe regenbestendig zijn we?' georganiseerd door het STOWA in oktober 2016 was er een discussie over de stelling dat het een aardig idee is, als verzekeringsdata toegankelijk gemaakt werden voor overheden om zo investeringen beter te kunnen prioriteren. Maar u zei ook dat we bijvoorbeeld niet veel weten over de achterliggende oorzaken bij schadeclaims, wat verzekeringsdata ongeschikt maakt voor dit doeleinde. Kunt u met voorbeelden uitleggen hoe verzekeringsdata overheden kunnen helpen en waarom door gebrek aan inzicht over de achterliggende oorzaken deze kans teniet wordt gedaan?

"Een voorbeeld dat ik veel gebruik: stel, een gemeente heeft een kaart met daarop de precieze locaties en hoogtes van alle in het verleden plaatsgevonden regenwaterschaden van particulieren en bedrijven, gebaseerd op heel nauwkeurige verzekeringsdata. En stel, de gemeente staat voor een grote beslissing om te investeren in nieuwe

infrastructuur. Er moet bijvoorbeeld gekozen worden tussen wijk A en wijk B voor het aanleggen van een groot waterplein voor de berging van regenwater. Dan zou informatie over regenwaterschade (zoals de ruimtelijke spreiding, het type schade, de hoogte van de schadelast) als belangrijke factor in de overwegingen meegenomen kunnen worden. Als schadereductie het doel is, dan kan op basis van historische data een uitspraak worden gedaan over de plek waar in potentie de meeste schadereductie gerealiseerd kan worden. Met andere woorden: data kunnen bijdragen aan het kiezen van kosteneffectieve maatregelen."

"Een ander voorbeeld: er is vaak onduidelijkheid over in hoeverre schade aan bijvoorbeeld een woning het gevolg is van het falen van een publiek systeem. Dat falen kan een verstopt rioelstelsel of een slecht ontwerp van een straat zijn; de verantwoordelijkheid van de gemeente. Het probleem kan ook veroorzaakt zijn door slecht onderhoud op het particuliere terrein of nalatigheid van een huiseigenaar of huurder. In theorie zou je op een nauwkeurige verzekeringsdatabase analyses kunnen loslaten om zo voor een deel uitsluitel te kunnen geven over de mate waarin de gemeente, de particulier of iemand anders de veroorzaker is van de schade. In een dergelijke analyse kijk je niet alleen naar de informatie die bekend is binnen een individuele schadeclaim, maar kijk je naar patronen in een set van meerdere claims in combinatie met bijvoorbeeld hoge resolutie neerslagegegevens. Als bijvoorbeeld niet alleen jij, maar ook al je burens met vergelijkbare problemen kampen en het regende niet heel hard, dan is er wel meer aan de hand dan een kelderraampje dat per ongeluk open stond. Dat zou de gemeente inzicht geven over de locaties waar acties nodig zijn. Wil je zo'n type ruimtelijke analyse maken dan is het wel nodig dat de data van voldoende hoge ruimtelijke resolutie is. Als je burens verzekerd zijn bij een andere verzekeraar, dan moeten databases van verschillende verzekeraars al aan elkaar geknoopt worden om ruimtelijke analyse mogelijk te 



Matthieu Spekkers

maken. Omdat verzekeraars vaak verschillende systemen of bestandsindelingen gebruiken om claimdata in op te slaan, is dit geen sinecure.”

“De moeilijkheid alleen is dat verzekeringsdata (nog) incompleet en onnauwkeurig zijn om van deze twee voorbeelden ook echte toepassingen te maken die gemeenten kunnen gebruiken. Dat is overigens geen kritiek richting verzekeraars. Verzekeringsdata zoals die nu worden verzameld en opgeslagen zijn vaak nauwkeurig of volledig genoeg voor de dingen die een verzekeraar er mee wil doen, dat wil zeggen: een goede service verlenen naar klanten en een soepele afhandeling van claims. Maar is het ambitieniveau hoger dan dat, bijvoorbeeld je wil als verzekeraar met data bijdragen aan het oplossen van wateroverlastproblematiek, dan zijn wel een aantal verbeteringen nodig in mijn ogen, vooral op het vlak van oorzaakcodering.”

“Wil je problemen oplossen dan moet je de oorzaken kennen. Het lastige is echter dat oorzaken beperkt of helemaal niet te achterhalen zijn uit schadeclaims, of het kost heel veel tijd om het te achterhalen omdat het niet systematisch is opgeslagen. Er is vaak onvoldoende informatie in de tekstvelden van een schadeclaim om goed de oorzaak te bepalen. Een schade-expert kijkt over het algemeen vooral naar wat voor schade er is (een lijst met beschadigde spullen of materialen) en minder naar de toedracht. Veel oorzaken van waterschade worden immers in de opstal- en inboedelverzekering gedekt, dus is er geen noodzaak om tot op het diepste niveau de oorzaak vast te stellen. Zolang we niet precies weten wat de oorzaken zijn, is het ook lastig om tot een pakket van effectieve maatregelen te komen.”

“Wateroverlast is bovendien een begrip dat meerdere definities kent, afhankelijk of je het een verzekeraar, een gemeente of iemand anders vraagt. Als je daarom als gemeente een verzekeraar zonder verdere toelichting zou vragen een bestand aan te leveren met alle water gerelateerde schadeclaims, dan krijg je waarschijnlijk een bestand

waarin claims staan die te maken hebben met lekkende daken, kapotte dakgoten en waterleidingbreuken. Dat zijn nou niet de typen schade die voor de gemeente interessant zijn. Een goed begrippenkader is dus hard nodig.”

“Data zijn maar tot op zekere hoogte te verbeteren. Een paar ‘tekortkomingen’ van verzekeringsdata zal je nooit oplossen: zo gaan verzekeringsdata alleen over verzekerde objecten en ook alleen dat wat mensen of bedrijven claimen. De bewonersenquête in Amsterdam laat zien dat veel mensen niet claimen. Veel leed blijft dus onder de radar. Daarnaast zijn sectoren niet allemaal even sterk vertegenwoordigd in de data. Particulieren zijn goed vertegenwoordigd, maar bedrijven al een stuk minder en in de agrarische sector zijn verschillende verzekeringsvormen mogelijk en niet iedere agrariër heeft een weersverzekering. Verzekeringsdata vertellen dus maar een deel van het verhaal, de werkelijke schade is vaak groter en dat is iets waar we ons bewust van moeten zijn als we schadecijfers (van verzekeraars) meenemen in onze besluitvorming rondom wateroverlastpreventie.”

Eén van de stellingen in uw proefschrift is: ‘De neerslag clause, die sinds het jaar 2000 in de meeste Nederlandse particuliere inboedel- en opstalverzekeringspolissen is opgenomen, is niet ingesteld op de korte intensieve buien die leiden tot overbelasting van rioolstelsels en dient daarom aangepast te worden.’ Kunt u deze stelling toelichten?

“Die clause zegt eigenlijk dit: Schade door regen wordt alleen vergoed als er sprake was van extreem weer. En met ‘extreem weer’ wordt dan bedoeld dat er meer dan 40 mm in 24 uur zou moeten vallen (of 53 mm in 48 uur of 67 mm in 72 uur). Toen ik dat voor het eerst zag, was ik verbaasd over deze drempels, want voor riolering is 40 mm in 24 uur namelijk niets. Dat moeten ze makkelijk aan kunnen. Die systemen zijn ontworpen om 20 mm per uur aan te kunnen. Dus kunnen ze 40 mm in 24 uur makkelijk aan. Het is een heel ander verhaal als het de hele dag droog is en er gedurende 1 uur 40 mm aan regen valt. Dan raken die systemen ‘overbelast’ en krijg je te maken met wateroverlast. En het gekke is dus dat als het 39 mm regent in 1 uur je weldegelijk te maken hebt met extreme wateroverlast, maar feitelijk niet met extreem weer volgens de definitie van de clause. Dat zou dus pech betekenen voor de verzekerden.”

“Maar ook voor een verzekeraar kan deze clause schadelijk zijn: want fraudeurs zouden claims kunnen indienen als het 40 mm op een dag regent, zelfs als er niets aan de hand hoeft te zijn. Ik snap wel waar deze drempels vandaan komen; de 40 mm per 24 uur zijn de typische hoeveelheden water die landelijke watersystemen moeten kunnen afvoeren, maar die watersystemen zijn groter en trager dan de systemen in de stad. Ik zou pleiten voor een drempel die ook meer past bij de reactietijden van stedelijke afwatering. In Denemarken is de regel: 40 mm in 24 uur of 15 mm in 30 minuten. In Finland is het 75 mm in 24 uur of 30 mm in 1 uur. Aan zoiets moet je denken. Over wat voor Nederland goed is, zou je goed moeten nadenken, mijn promotieonderzoek kan daartoe een aanzet zijn. Dan blijft er nog steeds een ander probleem dat opgelost moet worden: hoe ga je deze clause ook in de praktijk toetsen? Want juist in de steden waar veel verzekerden wonen, ontbreekt het vaak aan betrouwbare regenmetingen.”

Welke preventieve maatregelen zijn effectief voor het beperken van neerslagschade en hoe kunnen verzekeraars die maatregelen stimuleren?

“Gemeenten, waterschappen en particulieren kunnen niet alles doen om zich te beschermen tegen extreem weer. Er zijn ook andere belangen die vragen om tijd/energie/geld/capaciteit. Ze moeten dus keuzes maken en bij het maken van die keuzes is het belangrijk om te kiezen voor kosteneffectieve maatregelen. Wat kosteneffectieve maatregelen zijn is een lastige vraag. Om twee redenen: allereerst weten we soms niet goed wat de kosten precies zijn, in het bijzonder

met oplossingen die net op de markt zijn. En ten tweede, en deze is nog lastiger, weten we vaak helemaal niet wat het ons (op termijn) gaat opleveren. Of beter gezegd: hoeveel schade we gaan voorkomen nu we deze maatregel hebben geïmplementeerd.”

“We zouden wel iets kunnen zeggen over de baten door naar historische data te kijken waaruit we zouden kunnen opmaken hoeveel we in potentie hadden kunnen voorkomen. Maar dit raakt weer aan de eerdere vraag. Verzekeringsdata zijn vaak onduidelijk over de achterliggende oorzaken. We kunnen bijvoorbeeld alle kelders waterdicht maken, maar als blijkt dat de oorzaak een verstopte regenpijp is, schieten we daar niet veel mee op.”

“Wat ik kan vertellen over de effectiviteit van maatregelen is algemeen en beperkt zich tot twee case studies die ik in Rotterdam en Amsterdam heb gedaan. In Rotterdam hebben we 3000 claims grondig bekeken en geprobeerd te achterhalen wat de achterliggende oorzaak was, voor zover dat dus mogelijk was. We deden dat op basis van bestanden van de klantenservice van een verzekeraar waarin samenvattingen van telefoongesprekken en rapporten stonden. In Amsterdam hebben we 350 mensen telefonisch en via een website een vragenlijst laten invullen naar hun ervaringen met schade en eigenschappen van hun woning en huishouden. Wat in beide studies duidelijk naar voren kwam is dat een groot deel van de schadeclaims ontstaat door lekkende daken en overlopende of verstopte dakgoten. Als het begint te regenen dan zie je meteen dat er daken zijn die beginnen te lekken, maar het moet flink regenen voordat water van de straat de kelder of voordeur in zal stromen. Daar kan je dus iets mee als verzekeraar, zou ik zeggen.”

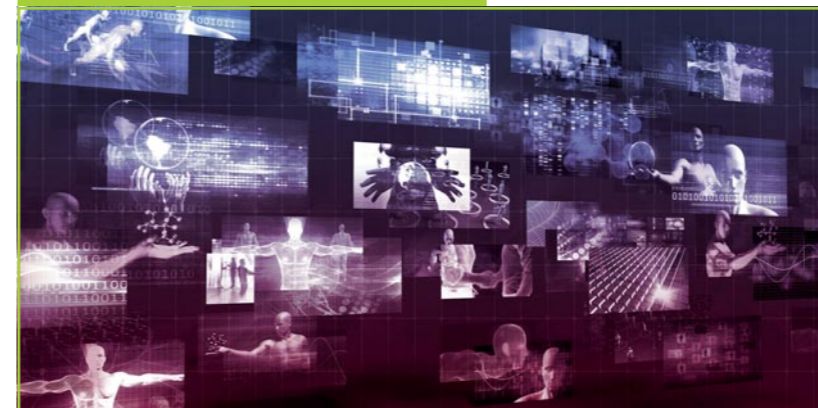
“Daarnaast zien we hoge schadelasten vaak ontstaan als (vies) water via toiletten of afvoerputjes de kelder in stroomt. Deze ingangen afdichten met tijdelijke voorzieningen kan een optie zijn. We zien ook dat mensen met een kelder kwetsbaarder zijn. Dus ik kan me ook voorstellen dat maatregelen als het waterdicht maken van kelders effectief kunnen zijn.”

“Het blijft ook de vraag hoe goed je mensen kan bewegen hun gedrag te veranderen, al is dit niet mijn expertise. We zagen in Amsterdam dat mensen vaak reactief handelen; dat ze pas grondige aanpassingen aan hun woning doen na een eerdere ervaring met wateroverlast. Het hebben van eerdere ervaringen met wateroverlast is een goede voorspeller voor hoeveel maatregelen mensen nemen. Hoe krijg je mensen gemotiveerd preventief te handelen? Misschien dat een verzekeraar hier meer ervaring mee heeft.”

Bronnen:

- Rapport Van Last naar Les (bewonersenquête Amsterdam): https://www.rainproof.nl/sites/default/files/publicatie_impactproject_samen_met_verzekeraars_naar_regenbestendige_stad.pdf
- Proefschrift Matthieu Spekkers: <http://repository.tudelft.nl/islandora/object/uuid%3Ad2da0207-e974-45fa-9283-3f5f83e28aec?collection=research>

PERMANENTE EDUCATIE



Bent u betrokken bij of geïnteresseerd in digitalisering of data analytics van verzekeringsproducten, dan is de Themadag InsurTech een aanrader!

Vanuit de invalshoeken van zowel de verzekeraar als toezichthouder, de consument en de gedragswetenschap krijgt u informatie over voordelen en risico's van het inzetten van bijvoorbeeld robottechniek of Blockchain bij het samenstellen van nieuwe verzekeringsproducten. Daarnaast wordt antwoord gegeven op hoe verzekeraars moeten omgaan met de vele kleine startups in de verzekeringssector.

Themadag InsurTech

Zorgt InsurTech voor disruptie binnen de verzekeringssector?

Sprekers

Onder leiding van Eric van Tol (o.a. director Fontys Expertisecentrum Big Data) verzorgen wetenschapsjournalist Diederik Jekel, Reinier Pollmann (AFM), Richard van Tilborg (Ordina), Joost Petit (PwC) en Mark Dijkman (oneUp.Company) een veelzijdig programma.

Interessant voor Riskmanagers, actuarissen, analisten, product developers, marketing- en strategiemangers bij verzekeraars en pensioenfondsen.

Ga voor meer informatie naar de PE-agenda op de website van het AI

datum	13 april 2017
tijd	10.00 - 17.30 uur
locatie	goed bereikbare locatie in Utrecht
PE-punten	Aangevraagd voor 5 PE-punten
kosten	€ 395