



Goede zorg voor uw internationaal mobiele collega's

5 aandachtspunten om uw culture of care
te verbeteren

Internationale mobiliteit

Het uitzenden van collega's naar het buitenland -van zakenreis tot expats- is een complexe aangelegenheid. Er komen veel aspecten bij kijken, zoals belastingen, payroll, immigratie, sociale zekerheid en verhuizingen. Uit ervaring blijkt dat op het eerste gezicht de meeste zaken vooraf goed geregeld zijn. Er is een woning beschikbaar, de verhuizing en de school voor de kinderen zijn geregeld. En de belastingzaken zijn meestal goed doordacht, vooral omdat dit voor een groot deel de prijs van het uitzendbeleid bepaalt. Maar daarnaast zijn er nog veel meer zaken om rekening mee te houden, zoals lokale wetgeving, afspraken rondom immigratie, sociale zekerheidsverdragen tussen landen en specifieke risico's van het reizen in de betrokken landen. Dergelijke zaken dienen goed overwogen en vastgelegd te worden in het uitzendbeleid en de uitzendovereenkomst.



Risico's en verzekeren vaak onderbelicht

In de praktijk blijft het onderwerp risico's en verzekeringen vaak onderbelicht. Bedrijven hebben meestal wel een zakenreisverzekering afgesloten en voor de expats een internationale zorgverzekering. Maar daar houdt het meestal wel een beetje mee op. Er zijn meer relevante risico-aspecten die in ieder geval overwogen zouden moeten worden. Denk bijvoorbeeld aan het risico op overlijden, arbeidsongeschiktheid, ontvoering & losgeld en de privéverzekeringen van de expats.



Culture of care:

Het ontzorgen van uw collega's

In dit document laten we u kennis maken met 5 belangrijke punten binnen internationale mobiliteit: global mobility, zakenreizen, medische kosten, sociale zekerheid en privéverzekeringen. Door uw mobiliteitsbeleid op deze punten beter in te richten, ontzorgt u uw collega's in het buitenland en bespaart u tegelijkertijd mogelijk veel geld. Echte 'verborgen parels' dus. We illustreren ieder punt met sprekende voorbeelden uit de praktijk.

**Global
mobility**

**Zaken-
reizen**

**Medische
kosten**

**Privé-
verzekeringen**

**Sociale
zekerheid**

Culture of care

1 Global mobility

Het laatste wagonnetje

Van alle zaken die geregeld moeten worden, zijn risico's en verzekeringen vaak het laatste wagonnetje van de volledige trein. Dit wordt vaak vergeten binnen global mobility. We zien regelmatig dat een HR-manager deze taak erbij krijgt naast zijn of haar dagelijkse werkzaamheden. Die taken hadden eerst een lokale focus en krijgen nu een internationale dimensie erbij. Het wordt onderschat hoeveel werk het is om alle informatie te vinden en vragen te beantwoorden voor een compleet en goed uitzendbeleid. Check daarom op alle relevante en belangrijke risicovlakken en overweeg de beste oplossing die past bij de rol als werkgever, budget en zorgplicht.

Een grote voetbalclub besloot meerdere trainers naar het buitenland te sturen om daar voor een paar jaar aan de slag te gaan. Wij adviseerden de club een afgewogen keuze te maken over de zorgverzekering van deze mensen. Je wilt namelijk daar en thuis continu goed verzekerd zijn voor medische kosten. Bovendien gaat het om vaak kostbare verzekeringen en kan een bedrijf veel geld besparen. De club was er op dat moment niet van op de hoogte dat men de keuze had om te kiezen voor de Nederlandse of de buitenlandse sociale regelingen. Om een goede afweging te maken, is het daarom goed om te weten hoe de sociale zekerheid in het betreffende land geregeld is, of er een sociaal zekerheidsverdrag is tussen beide landen en wat het beste past bij de situatie van de werknemers en de 'culture of care' van de werkgever. We hielpen bij het in kaart brengen van alle relevante risico's, zochten de best passende internationale verzekeringsoplossingen erbij en hielpen bij het vastleggen van deze oplossingen en diensten in beleid, overeenkomsten en communicatie. De trainers kunnen zich daarmee focussen op hun werk en gezin.

2 Zakenreizen

Risico's beheersen gaat verder dan al

Van de vele duizenden klanten van Aon heeft het merendeel een doorlopende zakenreisverzekering. Dit hebben ze omdat ze minimaal een keer per jaar een reis maken. Met deze verzekering worden vooral de financiële gevolgen opgevangen wanneer er onverhoopt iets gebeurt met die collega in het buitenland. Naast de reisverzekering is het minstens zo belangrijk dat iedereen, van de zakenreiziger tot de expat, weet wat hij moet doen als zich een incident voordoet. Dat laat nog vaak te wensen over. Het is de zorgplicht van de werkgever om voorafgaand aan de reis relevante tips, actuele inzichten en instructies mee te geven over veilig reizen en de bestemming. De werkgever moet een solide reisbeleid en instructies hebben en die communiceren naar hun medewerkers. Om deze zorgplicht goed in te vullen, bieden verzekeraars werkgevers zeer interessante tools die eenvoudig helpen bij het inkleuren van de zorgplicht van de werkgever en die het reizen veiliger maken.

De COVID-19-pandemie heeft duidelijk gemaakt hoe kwetsbaar de mensheid is. Het aantal zakenreizen is daardoor drastisch verminderd. Alleen de 'business critical'-reizen worden nog gemaakt. Dan heb je het bijvoorbeeld over mensen die op locatie reparaties moeten uitvoeren aan machines of instructies moeten geven over cruciale apparatuur. Als een bedrijf voor deze mensen alleen een reisverzekering heeft afgesloten, is er feitelijk alleen gezorgd voor de financiële genoegdoening bij schade zoals annulering, repatriëring, evacuatie, medische kosten, ongevallen, aansprakelijkheid en verloren bagage. Met andere woorden, de kosten die samenhangen met het reizen of verblijven in het buitenland. De zorgplicht van werkgevers gaat verder dan dat alleen. Langzamerhand zullen de reisrestricties vanwege de pandemie worden verlicht. En dan wordt de werkgever geacht relevante informatie te verschaffen -net als over alle andere vormen van risico's en reisrestricties- zodat de medewerker veilig en gezond kan reizen en verblijven. Dit vraagt om beleid, instructies en tools, naast het hebben van een zakenreisverzekering.

leen een verzekering

Tijdens de coronacrisis zijn we ons extra bewust geworden van de kleurcodering die het Ministerie van Buitenlandse Zaken een land geeft. Tijdens de crisis zijn vrijwel alle landen rood of oranje gecodeerd. Het is goed om deze coderingen altijd zorgvuldig te checken, omdat deze van invloed kunnen zijn op verzekeringsdekkingen, zoals voor ziektegeld, arbeidsongeschiktheid, pensioen en overlijden. Als mensen naar landen met code oranje of rood reizen, dienen werkgevers vooraf te checken of er wel dekking is op die verzekeringen om te voorkomen dat er enorme financiële risico's worden gelopen. Aangezien de meeste landen deze rode of oranje coderingen nog lang zullen houden, is het dus altijd verstandig van alle relevante verzekeringen te checken of er wel dekking is.

Culture of care

Om je reizende werknemers in het buitenland veilig en gezond te houden, zijn een helder beleid en duidelijke instructies heel belangrijk. Internationale verzekeraars helpen hierbij met handige tools. Deze bieden allerlei relevante informatie over de bestemming zoals over gezondheid, veiligheid en vergunningen. Tevens kennen de tools een directe link naar de 24/7 assistancediensten die overal en altijd kunnen helpen bij een incident. In de praktijk zien we dat werkgevers die eenmaal gebruik maken van deze beschikbare tools en informatie dit als minimum vereiste en dit altijd blijven bieden. Daarom praten we niet meer over zorgplicht maar over de zogenaamde 'culture of care'. Wie wil jij zijn als werkgever? Dat is bepalend voor het beleid, instructies en tools die het reizen veilig maken. Bepaal als bedrijf wat jouw normen en waarden zijn en richt daar je beleid op in. Duidelijk is dat dat verder gaat dan alleen verzekeringen.

Dat helder beleid niet overal standaard is, komen we nog iedere dag tegen, bij kleine tot grotere werkgevers. Zo bouwden we een wereldwijd zakenreisprogramma voor een werkgever die actief is in ruim 40 landen. We zorgden ervoor dat er een wereldwijde, ruime dekking is op de zakenreisverzekering. En dat waar nodig lokale polissen werden afgegeven voor een compliant structuur en aansluiting op de lokale wetgeving. Vervolgens is de polis met de nodige tools verwerkt in het reisbeleid en de instructies voor veilig reizen. Zowel de zakenreizigers als de expats hebben daarmee wereldwijd dezelfde dekking en instructies voor veilig reizen. De werkgever weet bovendien dat iedereen altijd op de hoogte is van wat ze moeten doen. Communicatie met je medewerkers is key in deze. We zien in de praktijk helaas nog te vaak dat zakenreizigers in vervelende situaties komen en de verkeerde mensen bellen, zoals hun manager of Aon, terwijl ze de assistentie-organisatie zouden moeten bellen. Die zijn altijd bereikbaar en hebben de benodigde ervaring en oplossingen voor alle mogelijke voorvallen en incidenten. We zien ook heftige incidenten waarbij de werkgever en familie dient te worden geïnformeerd over de situatie. Vaak zijn hier geen afspraken over gemaakt of protocollen ingeregeld met de assistentie-provider. Een zakenreisverzekering alleen is dus bij lange na niet voldoende. Zorg voor beleid, instructies, tools en protocollen die uniform zijn voor de hele wereld. Daarmee bent u als werkgever altijd in control en weet u zeker dat uw zakenreizigers en expats altijd gezond en veilig reizen.



3 Medische kosten

Goede zorg en toch geld besparen

Een expat uitzenden heeft budget consequenties. Naast loon en compensaties voor de verhuizing, de huisvesting en internationale scholing zijn er allerlei extra kosten mee gemoeid. Zo ook de internationale zorgverzekering voor het hele gezin. Dit kan over substantiële premies gaan. De internationale medische inflatie – die niet alleen generieke inflatie bevat, maar ook nieuwe behandelmethoden en medicatie – ligt al jaren hoger dan 8% en zorgt voor steeds verder oplopende medische kosten. Daarnaast heeft de specifieke zorgconsumptie van individuele verzekerden een impact op de premieontwikkeling. We zien een trend dat verzekerden hun zorgverzekering steeds beter benutten. Met hogere premies tot gevolg.

De markt van aanbieders van internationale zorgverzekeringen ontwikkelt zich continu. Hier zien we de trend dat er enerzijds meer basic pakketten worden aangeboden, anderzijds zien we aan de bovenkant een ontwikkeling naar steeds uitgebreidere pakketten. Het spreekt voor zich dat een uitgebreider dekkingspakket kan leiden tot nog hogere premies.

Interessant is ook te melden hoe de opbouw van de premie veelal plaatsvindt: deze wordt voor relatief kleinere contracten überhaupt niet vrijgegeven door verzekeraars. En voor grotere contracten bedragen de verzekeraarskosten vaak een percentage van de bruto premie. Interessant is dat deze percentages al jarenlang hetzelfde blijven – en dus meegroeien met de (veel hogere) medische inflatie.

Ten slotte is de risico opbouw van de verzekering nog een aandachtspunt: voor kleinere contracten bieden verzekeraars over het algemeen gesocialiseerde premies: lees, uw contract wordt niet op zijn eigen schadecijfers beoordeeld, maar in combinatie met een groep vergelijkbare contracten bij verzekeraar. Dit is naar onze mening een terechte keuze – de premie zou anders enorm kunnen ontploffen bij een paar hogere casussen. Wel zien we bij verzekeraars de trend om ook bij contracten op gesocialiseerde grondslag toch een (veel!) hogere verhoging toe te passen indien het individuele schaderesultaat niet zo goed is. Dit is naar onze mening op zijn minst dubieus te noemen.

Ons advies is om periodiek uw contract te toetsen aan de markt om te voorkomen dat u mogelijk ongemerkt meer betaalt voor uw zorgverzekering dan redelijk is. Van belang is om niet alleen te toetsen op de premies maar tevens op de dekking en diensten, zodat u kiest voor het beste totaalpakket.

Aon brengt jaarlijks een rapport uit met daarin een overzicht van hoe hoog de medische inflatie is in de verschillende regio's. In de afgelopen jaren was deze tussen de 8% en 10%. Hiermee hebben we onderhandelingstool met verzekeraars in het belang van werkgevers. Onze ervaring leert dat wij initieel voorgestelde verhogingen substantieel kunnen verlagen. Niet alleen met bovenstaande, maar ook door het faciliteren van subrogatie: in veel gevallen heeft een verzekerde doorlopende sociale voorzieningen in het thuisland. In geval van hoge kosten, kunnen wij helpen met het verhalen van deze kosten op een sociaal regime – zodat de kosten impact op de internationale verzekering wordt verminderd. Ten slotte is een goede analyse van schadecijfers enorm van belang. Het komt nogal eens voor dat verzekeraar incidentele hoge schades (denk aan een ongeval) onverkort doorberekend, terwijl een geheel of gedeeltelijke uitsluiting meer op zijn plaats is.

4 Sociale zekerheid

Kennis van zaken biedt u kansen

Waar de sociale zekerheid ophoudt, beginnen de risico's die de werkgever kan oplossen met benefits. Denk aan voorzieningen voor bijvoorbeeld pensioen, ziekte, overlijden en voor arbeidsongeschiktheid. Bij een uitzending naar het buitenland is het vooral van belang om te toetsen of de toezegging klopt met de voorzieningen en of deze ook internationaal van kracht blijven. Het is soms al een hele uitdaging om vast te stellen welke sociale zekerheid van toepassing is. Zijn er op dit vlak afspraken (sociaal zekerheidsverdrag) gemaakt tussen thuis- en werkland? En zo ja, aan welke geeft u de voorkeur? Dat is de eerste stap.

Die eerste stap kan ook worden beïnvloed door te weten dat private verzekeringen zeer gunstig zijn qua dekking en premie ten opzichte van sociale zekerheid. Goed dus om te controleren welke sociale zekerheid van toepassing is en of u zelf invloed heeft op deze keuze. U kunt dus ook kiezen voor een uitzendovereenkomst met aansluitend de nodige private dekkingen die matchen met de toezegging. Bovenop de eerste sociale zekerheidslaag aan benefits kan de werkgever ook nog aanvullend extra benefits regelen.

Een klant liet uit India veel IT-ers naar Nederland komen. Zij kozen ervoor om zowel gebruik te maken van de sociale zekerheid in India als die van Nederland. In overleg met de specialist in sociale zekerheid was de uitkomst dat de werkgever een keuze moest maken voor een van beide systemen. Het Indiase sociale systeem met relatief weinig dekkingen biedt veel ruimte om privaat te verzekeren. Aan de ene kant bespaarde de werkgever met deze keuze op de premies voor het "dure" Nederlandse sociale stelsel van circa 18.000 euro per jaar. Daarnaast heeft Aon in opdracht van de werkgever de nodige dekkingen te vervangen. Dit kostte voor zowel zorg, overlijden en arbeidsongeschiktheid ongeveer 3.000 euro per medewerker. Per saldo bespaarde dit de werkgever dus 15.000 euro per jaar per medewerker.

De wetten met betrekking tot de sociale zekerheid veranderen per land continu. Het is dus belangrijk de situatie van het thuisland en werkland van bestemming goed te kennen. Is er een (bilateraal of multilateraal) verdrag tussen deze landen? Hoe vaak en lang gaan er collega's naar die landen? Heeft u permanente vestigingen? Dit soort zaken hebben allemaal invloed op de sociale regelingen. Verdragen zijn de basis van de benefits die de werkgever kan toezeggen aan expats. Check dit dus bij uw adviseur. Als dat is vastgesteld volgt de stap voor de extra dekkingen of benefits die Aon als makelaar voor u kan regelen. Goed om te weten is dat in de internationale verzekeringsmarkt zeer gunstige pakketten af te sluiten zijn. Soms met premies die 80% lager zijn dan in lokale markten, maar wel met vergelijkbare dekking en voorwaarden.

5 Privé-verzekeringen

Ontzorg uw collega's en uzelf

Expats die naar een ander land verhuizen en zich uitschrijven als ingezetene uit de Basisregistratie Personen, verliezen in een klap hun aanspraak op de dekking van hun meest voorkomende privé-verzekeringen. Het gaat hier onder meer over de verzekeringen voor aansprakelijkheid, reizen, inboedel en rechtsbijstand. Veel expats zijn zich daar niet van bewust en staan daar niet bij stil zo vlak voor een uitzending. Daar ligt een rol voor de werkgever. We horen nog te vaak dat de werkgever dit ziet als een privéaangelegenheid voor de werknemer. Maar vanuit de goede zorg voor de werknemer zou de werkgever hem of haar hiervan bewust moeten maken. Om het helemaal goed te doen en makkelijk te maken, zou de werkgever de expats ook een internationaal alternatief kunnen bieden.

Michel Teunisse: "In het verleden ben ik zelf ook expat geweest op verschillende locaties in de Cariben. Ik heb daarbij zelf ook ondervonden dat naast het zoeken van een huis en een school voor de kinderen, het onderwerp verzekeringen onderbelicht bleef. In mijn geval was mijn toenmalige werkgever zich er niet van bewust dat ik het recht op mijn privé-verzekeringen verloor op het moment dat ik me uitschreef. Gelukkig zien we tegenwoordig vaak dat de werkgever de werknemer ook op dit vlak wil ontzorgen. Wij ontzorgen werkgevers op dit vlak en bieden ze gemak met een website in de huisstijl van de klant waar de expats hun privéverzekeringen zelf kunnen regelen. Steeds vaker willen werkgevers 100% zeker zijn dat iedereen voldoende verzekerd is tijdens de uitzending naar een collectieve oplossing. Ook deze mogelijkheid bestaat en dankzij de collectieve verzekering zelfs met een zeer gunstige premiestelling. Voor de werkgever heeft dit als voordeel dat alle expats goed verzekerd zijn dankzij een zelf gekozen basispakket. De expats kunnen naar eigen inzicht en voor eigen rekening ook nog extra dekkingen kiezen.

Over Aon

Aon plc (NYSE:AON) is een toonaangevende wereldwijde dienstverlener op het gebied van risk, retirement en health. Aon analyseert de personele risico's en bedrijfsrisico's, geeft passend risicoadvies, zorgt voor de (financiële) oplossing en staat klanten bij als een incident de bedrijfscontinuïteit bedreigt. Zo helpen wij klanten succesvol te ondernemen.

Aon heeft in Nederland 15 locaties met 2.600 medewerkers en wereldwijd meer dan 50.000 medewerkers in ruim 120 landen.

Ga voor meer informatie naar www.aon.nl.

© 2020 Aon Nederland

Alle rechten voorbehouden. Niets uit deze rapportage mag worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand, of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen, of op enige andere manier, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Aon.

www.aon.nl

Zeker weten of u de zaken onder controle heeft?

In onze quickscan vindt u een handig overzicht van alle risico's rondom zakenreizen en expats. Door deze scan in te vullen weet u binnen enkele minuten of u de relevante risico's onder controle heeft en wat u kunt doen om deze te beheersen. En heeft u nog vragen over global mobility en verzekeringen voor expats? Vraag het de specialisten van International People Mobility van Aon.

Contact

Aon International People Mobility

Michel Teunisse
Sr. Business Development Manager
michel.teunisse@aon.nl

aon.nl/ipm