SCHADE MAGAZINE

Onafhankelijk vakblad voor schadeprofessionals

JAARGANG 20 | 4 | 2026

CONTRA-EXPERTISE ANNO 2026

SCHADE EXPERTISE
Accubranden en brandregres

AI EN AANSPRAKELIJKHEID
Discriminatie, AI en verzekeren

SCHADEONDERZOEK
Ken de grenzen van de Wpbr

ALWAYS BY YOUR SIDE.

Full service herstelpartner bij schade aan waardevol eigendom

Polygon is dé specialist in het herstellen van de schadelijke gevolgen van water, brand of klimaat. Van dagelijkse problemen tot de ergste schade die de natuur kan veroorzaken. Met zo'n 70 jaar ervaring staan wij Always by your side. Onze mensen komen tot een oplossingsgerichte aanpak die bestaat uit de optimale inzet van mensen, kennis en technologie. Wij weten wat er moet gebeuren.

Wij zijn 24/7 bereikbaar via
0800 – 68 68 377

WIJ ZIJN SPECIALISTEN IN:

- Brand-, water- en stormschade herstel
- Grootschalige en complexe calamiteiten
- Lekdetectie en herstel oorzaak lekkage
- Specialistische reiniging
- Oppervlakte schadeherstel
- Schimmelsanering en Desinfectie service
- Vocht- en klimaatbeheersing
- Document, kunst en antiek herstel
- Herstel van elektronica en machines
- Ventilatie- en vetkanaalreiniging
- Preventieve digitale oplossingen
- Bouwkundig herstel
- Blowerdoortesten
- Drone inspectie service

Polygon beperkt en beheerst de gevolgen
van water, brand en klimaat.
www.polygongroup.com/nl - nederland@polygongroup.com

POLYGON

TUSSEN RUST EN REALITEIT

Voor velen begon de zomer zoals een zomer hoort te beginnen. De caravan werd aangekoppeld, koffers verdwenen in de achterbak en de automatische afwezigheidsmelding werd aangezet. Even afstand nemen van het werk. Even tijd voor familie, zon en rust. Maar deze zomer liet opnieuw zien hoe betrekkelijk dat gevoel van rust eigenlijk is.

Terwijl honderdduizenden Nederlanders onderweg waren naar hun vakantiebestemming, kleurden delen van Zuid-Europa opnieuw rood op de kaarten met natuurbrandrisico's. Vakantiegangers werden geëvacueerd, campings ontruimd en complete gebieden afgesloten. Elders gingen de oorlogen onverminderd door. Beelden van verwoeste gebouwen en gezinnen die alles kwijtraakten, werden afgewisseld met foto's van zonnige stranden op sociale media. Twee werkelijkheden die naast elkaar bestaan. Juist dat contrast zet aan het denken. Voor professionals in de schadebranche is risico geen abstract begrip. Dagelijks zien zij wat de gevolgen zijn wanneer het onverwachte werkelijkheid wordt. Een woningbrand, een overstroming, een bedrijf dat stilvalt of een monument dat verloren dreigt te gaan. Achter iedere schade schuilt een mens met een verhaal en met een nieuwe werkelijkheid.

Tegelijkertijd verandert ook het risicolandschap zelf. Energieopslag, elektrificatie, digitalisering en kunstmatige intelligentie brengen nieuwe kansen, maar ook nieuwe risico's met zich mee. De schadeprofessional van vandaag kijkt allang niet meer alleen naar wat er is gebeurd, maar steeds vaker ook naar wat er morgen kan gebeuren. Misschien is dat wel de belangrijkste ontwikkeling van deze tijd. De branche verschuift langzaam van reageren naar anticiperen. Preventie, risicobeheer en samenwerking worden belangrijker dan ooit. Niet alleen omdat schade daarmee kan worden beperkt, maar vooral omdat maatschappelijke ontwrichting steeds grotere gevolgen heeft.

Na de zomer begint voor velen weer een nieuw werkseizoen. Nieuwe dossiers, nieuwe uitdagingen en nieuwe ontwikkelingen. In deze editie vind je weer volop actuele inzichten, inspirerende praktijkverhalen en vakkennis die je helpt voorbereid te zijn op voortdurend veranderende risico's.

Veel leesplezier!

SCHADE MAGAZINE
JAARGANG 20 | 2026 | NUMMER 4

Melanie
Modderman
hoofdredacteur
melanie@schade-magazine.nl

IN DEZE UITGAVE

2 | CONTRA-EXPERTISE Schadeafwikkeling begint niet bij cijfers **6** | KLIMAAT Hagelschade wordt structureel schaderisico **8** | FERMA 2026 Rotterdam als ontmoetingsplek voor de toekomst van risicomanagement **12** | VERZEKEREN Discriminatie, AI en verzekeren **14** | NIVRE Zelfregulering alleen beschermt het slachtoffer niet **16** | CIJFERS & TRENDS Regionale schade- en premieverschillen **21** | RISICOBEHEER Een betrouwbaar assetregister voor beter risicobeheer **22** | SCHADE-EXPERTISE QS-Expertise: korte lijnen en aandacht voor de mens **26** | VOLMACHT Volmacht als volwaardige pijler bij DUPI **28** | JURIDISCHE ZAKEN Accubranden, aansprakelijkheid en brandregres **33** | PERSONENSCHADE Herstel vraagt meer dan schadeafwikkeling **34** | YOUNG PROFESSIONAL Tara Jonkheijm: de kracht van data **38** | SCHADEONDERZOEK Schadeonderzoek en de Wpbr **42** | PERSONENSCHADE Samen met de Brandwonden Stichting **41** | COLUMN Samen over de finish **45** | KLIMAAT Bosbranden leggen groeiende risico's bloot **46** | SCHADE GOLFDAG Een sportieve terugblik in beeld **47** | SCHADETRANSFERS

SCHADE magazine wordt verzonden in folie van suikerriet Biobased

SCHADEAFWIKKELING BEGINT NIET BIJ CIJFERS

Keijzer & Van der Lugt over ontzorging, kwaliteit en de veranderende rol van de schade-expert

Een grote schade is zelden alleen een technisch of financieel vraagstuk. Voor particulieren betekent een schade vaak ontregeling van het dagelijks leven. Voor ondernemers kan een calamiteit direct impact hebben op de continuïteit, personeel, leveranciers en klanten. Juist in die eerste fase, waarin emoties, polisvoorwaarden, herstelkeuzes en belangen samenkomen, komt het volgens Keijzer & Van der Lugt aan op de kern van het werk. “De hoogte van de schade is de uitkomst van het proces. En dat proces moet je met elkaar goed uitvoeren.”

Keijzer & Van der Lugt is een relatief jong bureau, maar de ervaring aan tafel is groot. Het kantoor werd in 2023 opgericht door Leslie Keijzer en Frank van der Lugt en groeide in korte tijd uit tot een team van negen mensen, van wie zeven schade-experts. Hun werk is het begeleiden van verzekerden in het vaststellen van complexe en omvangrijke schades. Naast deze traditionele praktijk zien zij binnen het kantoor een toename van consultancyopdrachten, zoals het opstellen van partijrapportages bij geschillen en juridische procedures, maar ook het verrichten van bedrijfsschadetaxaties (‘pre-loss assessments’).

Aan tafel zitten oprichters Leslie Keijzer en Frank van der Lugt, bouwkundig expert Aerde Bijlsma en bedrijfsschade-expert Thomas Cruijsen. Ieder kijkt vanuit zijn eigen discipline naar schade, maar hun visie raakt elkaar: schade-expertise is meer dan het vaststellen van een bedrag. Het gaat om rust brengen, overzicht creëren, risico’s duiden en zorgen dat een verzekerde niet verdwaalt in een proces dat hij doorgaans maar één keer in zijn leven meemaakt.

“Bij een particulier gaat het vaak om ontzorging en begeleiding”, zegt Leslie Keijzer. “Van het regelen van verblijf elders tot het inventariseren van de schade samen met de expert namens de verzekeraar. Bij ondernemingen sturen we veel meer aan op beperking van bedrijfsschade door crisismanagement. Hiermee focussen we op de continuering van de bedrijfsvoering, zodat de ondernemer kan blijven ondernemen.”

VAN SCHADEBEDRAG NAAR PROCESREGIE

De rol van de eigen expert wordt volgens de schade-experts van Keijzer & Van der Lugt nog te vaak versmald tot het vaststellen van de schadeomvang. Terwijl de toegevoegde waarde volgens hen juist zit in het proces dat daaraan vooraf gaat. Dat begint bij het analyseren van de polis en het voorkomen dat verkeerde beslissingen worden genomen.

“Voor onze cliënt is prioriteit nummer één: dekking”, zegt Thomas. “Als er geen polisdekking is, heeft een verzekerde er ook niets aan dat wij de omvang van de schade gaan vaststellen onder de polis. Zeker bij zakelijke polissen moet je goed kijken naar clausules, verplichtingen en mogelijke risico’s. Heeft een ondernemer daaraan voldaan? Is er sprake van een mogelijke onderverzekering? Dient er een eigen onderzoeker of advocaat te worden ingeschakeld? Dat moet je aan het begin met verzekerde bespreken.”

Thomas ziet dat veel in de bedrijfsschadepraktijk. “Het is belangrijk om meteen de kaders van de polis helder te krijgen. Welke risico’s zijn er? Zijn er beslissingen die later niet meer terug te draaien zijn? Je wilt voorkomen dat een ondernemer of directie onvoorbereid begint en pas later ontdekt dat bepaalde keuzes gevolgen hebben voor de schadevaststelling.”

Die nadruk op procesregie is volgens Frank een ontwikkeling binnen het vak. “Je bent steeds minder alleen bezig met de hoogte van de schade en steeds meer met uitleg, begeleiding en ontzorging. Mensen komen terecht in een wereld die ze niet kennen. Dat geldt voor particulieren, maar ook zeker voor ondernemingen.”

DE EERSTE DAGEN ZIJN BEPALEND

Wanneer Keijzer & Van der Lugt bij een schadebehandeling wordt gevraagd hebben de schade-experts eerst oog voor de getroffen personen. Of dit nu een particulier, ondernemer of diens personeel betreft, iedereen heeft behoefte aan rust en duidelijkheid.

“Bij een particuliere schade is er vaak veel emotie en volgt al snel de vraag: waar slaap ik vannacht?”, voegt Leslie toe. “Je hebt dan ook een schouderfunctie. Je creëert rust, zodat mensen merken: er zit iemand naast mij die mijn zorgen wegneemt.”

Bij ondernemers ligt het accent anders, maar de urgentie is minstens zo groot. Daar draait het om bedrijfscontinuïteit en stakeholdermanagement.

Thomas: “Na een calamiteit willen medewerkers, klanten, leveranciers en andere betrokkenen duidelijkheid. Misschien is er twee of drie dagen geduld, maar de compassie is vaak van beperkte duur. Je zult dus als onderneming snel moeten communiceren. Als je de stakeholders aan boord houdt voorkom je een nieuw probleem. Als je ze kwijtraakt, loop je achter de feiten aan.”

“De reguliere werkzaamheden van de directie gaan onverminderd door, terwijl daar het schadeproces bovenop komt. Dit proces is voor hen onbekend, wat regelmatig leidt tot pionieren en het maken van onbewuste fouten die met de vroegtijdige inzet van een eigen expert kunnen worden voorkomen.”

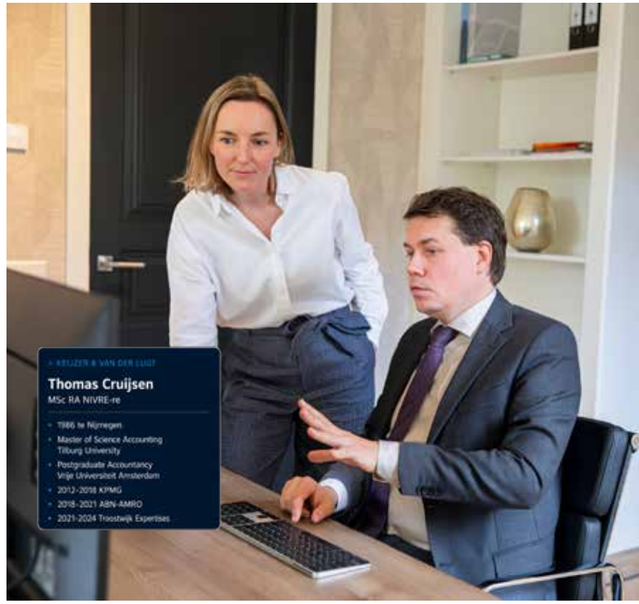
ONDERSCHATTING ALS GROOTSTE RISICO

Welke fout maken verzekerden vaak na een grote schade? Het woord ‘fout’ vinden de experts te scherp. Het gaat volgens hen eerder om onwetendheid of onderschatting.

“We horen weleens een verzekerde zeggen: volgende maand ben ik weer open”, zegt Frank. “Dan zeggen wij: dat gaat waarschijnlijk niet lukken. We constateren dat verzekerden vaak denken dat het wel meevalt of dat ze het zelf wel even regelen. Die onwetendheid is niet vreemd, want van een verzekerde mag namelijk niet worden verwacht dat hij ineens over de relevante kennis beschikt. Immers zouden wij andersom ook niet direct het werk van de verzekerde kunnen doen.”

MULTIDISCIPLINAIR WERKEN ALS NOODZAAK

De schades waar Keijzer & Van der Lugt bij betrokken zijn, worden groter en complexer. Dat vraagt volgens het bureau om multidisciplinair werken. De polisrubrieken zijn nauw met elkaar verbonden en bij schade zelden los van elkaar te zien.



Thomas: “Het succes van mijn werk als bedrijfsschade-expert wordt deels bepaald door het werk van mijn collega’s. Samen moet je naar oplossingen zoeken. Een bouwkundig collega kan bijvoorbeeld beoordelen of een beoogde tijdelijke huisvesting geschikt is voor de bedrijfsactiviteiten. Daarnaast kan die beoordelen of er realistische mogelijkheden zijn om de herstelwerkzaamheden te versnellen. Maar dat heeft overwerk en extra kosten tot gevolg. Daarom is het belangrijk dat je de juiste mensen aan boord hebt en goed samenwerkt.”

GROEI ZONDER GROEIDOEL

Keijzer & Van der Lugt is in korte tijd sterk uitgebreid, maar groei is voor de oprichters Leslie en Frank geen doel op zichzelf. “We willen kwaliteit leveren, mooi werk verrichten en klanten goed helpen”, zegt Frank. “We zien dat we steeds vaker bij grotere, complexere schades betrokken worden. Wanneer dat nog verder toeneemt, zullen we uitbreiden. Maar alleen als we mensen vinden die bij onze kwaliteit en visie passen.”

Volgens Thomas hangt dat samen met de filosofie van het kantoor. “Je kunt opdrachten aannemen om meer omzet te draaien, maar dat past niet bij onze manier van werken. Dan kun je beter een opdracht minder doen en de dienstverlening goed houden”, aldus Thomas.

Thomas: “In de contra-expertisemarkt zien we bovendien een versplintering ontstaan, met veel kleine partijen en eenpitters. Dat is niet per definitie verkeerd, maar het maakt het voor verzekerden lastig om de juiste partij te kiezen. Een klant kan vaak moeilijk zien wie deskundig is en wie niet. De impact is enorm als iemand op het verkeerde paard wedt. De accountancy, waar ik vandaan kom, is sterk gereguleerd. De titel accountant (Registeraccountant of Accountant-Administratieconsulent) en het voeren

van de benaming ‘accountant’ zijn beschermd. Maar in onze branche kun je in principe een bord in de tuin zetten en een expertisebureau beginnen. Ook als je niet bent ingeschreven als NIVRE register-expert kun je jezelf in de praktijk uitgeven als schade-expert zonder nadere toevoeging of duiding. Dat maakt het extra belangrijk dat verzekeraars, verzekerden en andere opdrachtgevers zich vooraf goed oriënteren welke disciplines een expertisebureau in huis heeft en over welke kwalificaties en competenties de schade-experts beschikken die bij dit kantoor werkzaam zijn en de betreffende opdracht moeten gaan uitvoeren.”

DIENSTVERLENER IN PLAATS VAN METEROPNEMER

De experts zijn uitgesproken over de toekomst van het vak. Aerde: “We moeten er als branche voor zorgen dat we relevant blijven. Digitalisering, geautomatiseerde processen en AI zorgen ervoor dat onze rol meer op de achtergrond dreigt te raken en daardoor de menselijke factor aan belang lijkt te verliezen.”

“We moeten onszelf opnieuw nadrukkelijk positioneren als de regisseur van het schadeproces”, zegt Aerde. “Wij zijn dienstverleners en moeten van toegevoegde waarde zijn door de opdrachtgever het werk uit handen te nemen. Wanneer wij te veel werkzaamheden uitbesteden bestaat het risico dat onze rol uiteindelijk niet méér is dan die van een schade-opnemer.”

Leslie: “Onze taak is om een verzekerde door de crisis die een schade met zich meebrengt, te begeleiden en ervoor te zorgen dat verzekerde goed en tevreden achterblijft. De menselijke factor is daarom geen bijzaak, maar juist de kern van het hedendaagse expertisewerk. Niet omdat techniek onbelangrijk wordt, maar omdat de complexiteit van schades vraagt om duiding, communicatie en regie.”

COLLEGIAAL VASTSTELLEN

Hoewel Keijzer & Van der Lugt optreedt namens verzekerden, betekent dat niet dat het kantoor tegenover de verzekeraar staat. Integendeel: “wij vinden de samenwerking met de expert namens de verzekeraar essentieel”, aldus Aerde.

“We proberen schade altijd collegiaal vast te stellen”, zegt Frank. “We betrekken de expert namens de verzekeraar graag bij het proces. We houden geen kaarten tegen de borst en doen niet ons eigen ding. Als die expert met ons meeloopt, ontstaat er vaak automatisch een goede relatie tussen klant, verzekeraar en experts.”

> “WIJ VINDEN DE SAMENWERKING MET DE EXPERT NAMENS DE VERZEKERAAR ESSENTIEEL”

Dat betekent niet dat er geen verschillende belangen zijn, maar wel dat een goede schadebehandeling volgens het bureau gebaat is bij transparantie. Duidelijke communicatie voorkomt escalatie en versterkt vertrouwen. Die communicatie strekt zich ook uit tot tussenpersonen en makelaars. Keijzer & Van der Lugt werkt met voortgangsmemo’s en polisanalyses en koppelt terug naar de assurantiemakelaar of tussenpersoon. “We ontzorgen niet alleen de klant, maar ook de tussenpersoon”, zegt Aerde. “Die wil weten wat er bij zijn klant speelt.”

Frank vult aan: “Vaak wordt gezegd dat een eigen expert (‘contra-expert’) niet hoeft te rapporteren. Wij doen dat wel. Voor onze eigen dossiervorming, maar ook om iedereen op de hoogte te houden van de ontwikkelingen. Dat wordt gewaardeerd.”

DUURZAAM HERSTEL: WIN-WIN ALS UITGANGSPUNT

Ook duurzaam herstel komt aan bod. Frank is voorstander, maar plaatst er direct een belangrijke voorwaarde bij: het moet een win-winsituatie zijn. “Met de weggooimaatschappij zijn we wel een beetje klaar”, zegt hij. “Als je duurzame oplossingen kunt bedenken, moet je dat doen. Maar het moet ook voor de klant iets opleveren.” Bij grote schades kan duurzaamheid gaan over hergebruik van materialen. Frank noemt een voorbeeld waarbij slopers met een groen label werden uitgenodigd, een staalconstructie werd verwijderd voor hergebruik en beton op locatie werd vermalen om opnieuw als verharding te dienen.

Volgens Frank moet duurzaamheid wel beter in de polissen worden geregeld. “Op dit moment is het nog geen harde richtlijn. Dat moet veranderen. Maar je wil ook niet alles volledig dichtregelen, want juist het grijze gebied geeft soms ruimte om passende oplossingen te vinden.”

DE VONDELKERK ALS BIJZONDER DOSSIER

Een recente en bijzondere bouwkundig opdracht is de Vondelkerk in Amsterdam, die op Nieuwjaarsdag 2026 zwaar werd getroffen door brand. Voor Keijzer & Van der Lugt is het een dossier waarin vrijwel alle facetten van een complexe schade samenkomen: monumentale waarde, bouwkundige complexiteit, herstel-, sloop- en bereddingswerkzaamheden, restauratievraagstukken en de vertaling van al deze aspecten naar de verzekeringspolis. Daarnaast vraagt een project van deze omvang om intensieve procesbegeleiding.

De Vondelkerk werd tussen 1872 en 1880 gebouwd naar een ontwerp van Pierre Cuypers, de architect van onder meer het Rijksmuseum en het Centraal Station van Amsterdam. De Vondelkerk geldt als een van de belangrijkste neogotische kerkgebouwen van Nederland en is al bijna anderhalve eeuw een markant punt aan de rand van het Vondelpark. De emotionele impact van de brand was dan ook groot. Burgemeester Femke Halsema verwoordde dat treffend door te zeggen: “afgelopen nacht verloor Amsterdam een van zijn meest intieme monumenten”.

“Het is een rijksmonumentaal kerkgebouw waar eigenlijk alle facetten voor een bouwkundig expert bij elkaar komen”, zegt Frank. Eerst lag de nadruk op het veiligstellen van het gebouw, het voorkomen van vervolgschade en het begeleiden van de reddings- en sloopwerkzaamheden. Daarbij is de constructieve schade in beeld gebracht met behulp van 3D-scans, zijn 3D-geprinte ondersteuningsconstructies toegepast voor het opvangen van de gewelven, zijn opruimingswerkzaamheden uitgevoerd met op afstand bestuurde machines en is met behulp van een omvangrijke steigerconstructie een tijdelijk cassettedak over het kerkgebouw geplaatst.

Het bijzondere aan zo’n dossier is daarnaast dat de schade niet vooraf volledig kan worden vastgesteld. Pas tijdens het demonteren van bouwdelen, het uitvoeren van constructief onderzoek en het vrijmaken van verborgen onderdelen wordt zichtbaar welke elementen behouden kunnen blijven en welke alsnog moeten worden hersteld of vervangen. Dat vraagt om voortdurende afstemming tussen constructeur, restauratiearchitect, aannemer, verzekeraar en de eigenaar, tevens opdrachtgever. Iedereen werkt als één team. Vrijwel iedere nieuwe bevinding heeft invloed op de herstelstrategie, de schadeomvang en daarmee uiteindelijk de hoogte van de schade.

> “GOEDE SCHADE-BEHANDELING BEGINT NIET BIJ CIJFERS, MAAR BIJ HET BEGRIP VAN WAT ER VOOR IEMAND OP HET SPEL STAAT”

In dit dossier is Stadsherstel Amsterdam, eigenaar van de Vondelkerk, de opdrachtgever. Frank: “Stadsherstel beschikt over veel kennis van monumentale panden. Je hoeft als expert niet uit te leggen hoe zo’n gebouw hersteld moet worden. Onze rol zit veel meer in de begeleiding van het proces en de vertaling van alle technische en restauratieve keuzes naar de verzekeringspolis.”

Frank: “Het is zo complex en zo omvangrijk dat je gedurende het hele proces, tot aan de oplevering, betrokken blijft. Dat maakt het mooi en uitdagend.”

EEN VAK IN TRANSITIE

De rode draad in het gesprek is helder: het vak van schade-expert is volop in beweging. Schades worden complexer, digitalisering neemt een steeds prominentere plaats in, calamiteitenbedrijven handelen meer eenvoudige schades zelfstandig af en verzekerden verwachten meer ontzorging. Daardoor groeit de behoefte aan deskundigheid, onafhankelijkheid en persoonlijke betrokkenheid.

Keijzer & Van der Lugt ziet die ontwikkeling niet als een bedreiging, maar als een kans om de toegevoegde waarde van de schade-expert opnieuw te benadrukken. De expert anno 2026 is niet alleen een schadetaxateur, maar vooral vaktechnisch specialist, procesbegeleider, communicator en – wanneer de situatie daarom vraagt – crisismanager. Vooral bij grote en complexe schades laat het vak zich niet vangen in een gestandaardiseerd proces: daar maken ervaring, vakmanschap en menselijk inzicht het verschil.

Leslie verwoordt het als volgt: “Goede schadebehandeling begint niet bij cijfers, maar bij het begrip van wat er voor iemand op het spel staat.” <

HAGELSCHADE VERANDERT VAN INCIDENTELE PECH NAAR STRUCTUREEL SCHADERISICO

Hagelschade was lange tijd een overzichtelijk fenomeen: een stevige bui, tientallen deukjes, een drukke periode bij schadeherstellers en daarna keerde de rust terug. Maar die markt is aan het veranderen. Niet alleen door het klimaat en de toenemende aandacht voor extreem weer, maar ook door de professionalisering van hersteltechnieken. Restylers en PDR-specialisten (paintless dent repair) kunnen tegenwoordig schades herstellen die vroeger sneller tot spuitwerk, vervanging of langdurige hersteltrajecten leidden. Daarmee verschuift hagelschade van een puur meteorologisch probleem naar een samenspel van klimaatrisico, verzekerbaarheid, capaciteit en techniek.

Wie naar de cijfers kijkt, ziet dat hagel niet langer een randcategorie is binnen klimaatschade. Volgens het Verbond van Verzekeraars bedroeg de verzekerde hagelschade aan auto's en huizen in Nederland in 2025 ongeveer 50 miljoen euro. Daarmee was hagel, na storm, een van de grootste schadeposten binnen de jaarlijkse Klimaatschademonitor. Ter vergelijking verwijst het Verbond ook naar de zware hagelstorm in Zuidoost-Brabant van 23 juni 2016, waarbij uiteindelijk 671 miljoen euro werd uitgekeerd, waarvan 550 miljoen euro voor hagelschade. Die gebeurtenis geldt nog altijd als ijkpunt: één lokale bui kan regionaal enorme financiële gevolgen hebben. Zo ook de schade die werd aangericht afgelopen 27 juni 2026.

GROTERE HAGELSTENEN, GROTERE SCHADES

Tegelijk is voorzichtigheid geboden. Niet iedere zware hagelbui kan rechtstreeks aan klimaatverandering worden toegeschreven. Het KNMI benadrukt dat trends in onweer, hagel en windstoten tijdens zomerbuien nog onzeker zijn. Wel is duidelijk dat extreme zomerbuien toenemen en dat mogelijk juist de grootste hagelstenen groter worden. Dat laatste is relevant, omdat schade niet lineair toeneemt met de diameter van een hagelsteen: het verschil tussen kleine hagel en hagelstenen van enkele centimeters is voor auto's, daken, zonnepanelen en kassen groot.

Internationaal onderzoek ondersteunt dat beeld van toenemend risico, vooral in Europa. Munich Re verwijst naar een studie in Nature Geoscience waarin weerdata van 1950 tot 2023 en verzekeringsverliezen van 1992 tot 2023 zijn geanalyseerd. Daaruit komt naar voren dat de frequentie van zware hagelstormen in Europa sneller toeneemt dan in andere onderzochte regio's. Vooral zeer grote hagelstenen, groter dan vijf centimeter, zijn schadebepalend voor gebouwen, voertuigen en infrastructuur. In Europa spelen volgens de onderzoekers zowel een toename van zware hagelstormen als klimaatverandering een rol in stijgende verliezen.

NA EEN ZWARE BUI ONTSTAAT IN KORTE TIJD EEN GOLF AAN CLAIMS

TECHNISCHE DISCIPLINE

Voor de schadeherstelmarkt betekent dit dat hagel niet meer alleen als piekbelasting wordt gezien, maar steeds vaker als een aparte logistieke en technische discipline. Na een zware bui ontstaat in korte tijd een golf aan claims. Auto's moeten worden geïnspecteerd, gecalculeerd, ingepland en hersteld. Waar vroeger sneller werd gekozen voor traditioneel schadeherstel uitdeuken, plamuren, schuren en spuiten, is uitdeuken zonder spuiten inmiddels een belangrijk alternatief geworden. Deze techniek, ook bekend als Paintless Dent Repair of PDR, werkt vooral wanneer de lak intact is en de deuk niet te groot of te scherp is. De deuk wordt van binnenuit of met lijmtechnieken gecontroleerd teruggebracht naar de oorspronkelijke vorm.

Daar zit een belangrijke marktverschuiving. Restylers zijn niet langer alleen de specialisten voor kleine parkeerdeukjes. Bij hagelschade kunnen zij, afhankelijk van de omvang en bereikbaarheid van de schade, tientallen of zelfs honderden deukjes per voertuig behandelen zonder overspuiten. Schadeherstelbedrijven beschrijven uitdeuken zonder spuiten inmiddels als een veelgebruikte methode bij hagelschade, juist omdat er geen nieuwe onderdelen besteld hoeven te worden en de originele lak behouden blijft. Dat scheelt tijd, kosten en materiaalgebruik.

De voordelen zijn duidelijk: kortere doorlooptijden, minder lakwerk, minder kleurverschil, behoud van fabriekslak en vaak lagere herstelkosten. Ook duurzaamheid speelt mee: doordat er geen of minder plamuur, lak en oplosmiddelen nodig zijn, wordt de milieubelasting kleiner. Voor verzekeraars is dat aantrekkelijk, omdat hagelschade vaak massaal optreedt. Een efficiëntere herstelmethode kan de druk op schadeherstelcapaciteit verminderen en de gemiddelde herstelkosten beperken.

Maar PDR is geen wondermiddel. De techniek werkt alleen goed onder bepaalde voorwaarden. Zodra de lak is gebarsten, het plaatwerk is uitgerekt, de deuk te scherp is of een carrosseriedeel moeilijk bereikbaar is, blijft traditioneel herstel nodig. Bij zwaardere hagel, grotere stenen of schade aan ruiten, dakranden, aluminiumdelen, caravans, campers of zonnepanelen verschuift het herstelbeeld opnieuw. Juist daarom vraagt moderne hagelschade om triage: welke schade is geschikt voor restylen, welke schade moet traditioneel worden hersteld en wanneer is vervanging noodzakelijk?

DOSSIERVERANDERING

Ook voor verzekeraars verandert het dossier. Klimaatrisico's raken direct aan premie, voorwaarden, preventie en schadeafhandeling. Een rapport over klimaatverandering en schadeverzekeringen wijst erop dat de kans op extreem weer, waaronder hagel, toeneemt en dat dit gevolgen heeft voor onder meer auto-, opstal- en inboedelverzekeringen. Daarnaast kunnen verzekeraars voorwaarden aanpassen, uitsluitingen scherper formuleren of preventieve maatregelen stimuleren wanneer schadelast moeilijker voorspelbaar wordt.

Daarmee wordt hagelschade ook een preventievraagstuk. Voor autobezitters betekent dat: bij waarschuwingen de auto tijdig onder een carport, in een garage of parkeergarage zetten wanneer dat kan. Voor bedrijven met wagenparken kan preventie bestaan uit overdekte stalling, betere weersignalering, spreiding van voertuigen en snelle inspectie na een bui. Voor de bouw- en energiesector gaat het om materiaalkeuze, dakconstructies, glas, zonnepanelen en verzekeringsvoorwaarden. De vraag is niet alleen meer hoe schade wordt hersteld, maar ook hoe schade vooraf kan worden beperkt.

De markt is dus op drie niveaus veranderd. Ten eerste is het risico zichtbaarder geworden: hagel hoort inmiddels bij de grotere posten binnen klimaatschade. Ten tweede is de hersteltechniek professioneler geworden: restylers kunnen veel meer dan vroeger en nemen een steeds belangrijkere positie in binnen schadeherstelketens. Ten derde verschuift de rol van verzekeraars: van uitkeren achteraf naar risicosturing, preventie en scherpere beoordeling van dekking en herstelmethode.

DE KERN IS DAT HAGELSCHADE GEEN OUDERWETS BLIKSCHADEDOSSIER MEER IS. HET IS EEN MODERNE KLIMAATSCHADE

De kern is dat hagelschade geen ouderwets blikschadedossier meer is. Het is een moderne klimaatschade, waarin meteorologie, techniek, verzekeringsdata en herstelcapaciteit samenkomen. Juist daar ligt de uitdaging voor de komende jaren: niet alleen sneller herstellen na de bui, maar beter begrijpen welke schade eraan komt en welke markt daarop voorbereid is. <

ROTTERDAM ALS ONTMOETINGSPLEK VOOR DE TOEKOMST VAN RISICOMANAGEMENT

Van geopolitieke spanningen en cyberdreigingen tot klimaatverandering en kunstmatige intelligentie: het risicolandschap verandert sneller dan ooit. Tijdens het FERMA Forum 2026 in Rotterdam staat daarom niet alleen de vraag centraal welke risico's organisaties lopen, maar vooral hoe zij veerkrachtig kunnen blijven in een steeds complexere wereld.

Annemarie Schouw, Vice President FERMA

Voor de Europese risico- en verzekeringssector zijn er maar weinig bijeenkomsten die zoveel betekenis hebben als het tweejaarlijkse FERMA Forum van de Federation of European Risk Management Associations (FERMA). Het Forum brengt risicoprofessionals uit de gehele branche, risk en insurance managers, verzekeraars, makelaars, experts, wetenschappers en beleidsmakers uit heel Europa samen om kennis uit te wisselen over de belangrijkste ontwikkelingen binnen het vakgebied.

Dit jaar vindt het evenement plaats in Rotterdam, een locatie die volgens de organisatie symbool staat voor de uitdagingen waarmee risicomanagers vandaag de dag worden geconfronteerd. De havenstad vormt een knooppunt van logistiek, energie, industrie en internationale handelsstromen en laat zien hoe nauw verschillende risico's tegenwoordig met elkaar verweven zijn.

EEN BREDERE BLIK - WIDENING THE LENS

Vorig jaar vierde FERMA haar 50-jarig jubileum," zegt Annemarie Schouw, risk- en insurance manager bij Tata Steel IJmuiden BV en voormalig voorzitter van de Nederlandse risicomanagementvereniging NARIM. "Dit is het belangrijkste evenement op de Europese markt voor risicoprofessionals en het heeft zich al vele jaren bewezen."

Als bestuurslid van FERMA en voorzitter van de Forum Programme Committee speelt de Nederlandse Annemarie Schouw een centrale rol in de organisatie van het FERMA Forum. Samen met het FERMA-secretariaat en algemeen directeur Laurent Nihoul, die bijna een jaar geleden aantrad, werkt zij aan een evenement dat de succesvolle eerdere edities moet evenaren. Volgens Nihoul wordt het Forum 2026 gekenmerkt door drie kernwaarden: omvang, diversiteit en verbinding. Juist die combinatie moet ervoor zorgen dat risicoprofessionals elkaar ontmoeten, ervaringen uitwisselen en leren van elkaars uitdagingen.

"Veel risicoprofessionals werken in kleine teams, of zelfs helemaal alleen binnen hun organisatie", zegt hij. "Je kunt je geïsoleerd voelen, niet alleen binnen je eigen organisatie, maar ook in de markt, vooral als je zorgen aan de orde stelt die niemand anders aan de orde stelt." Dat isolement is precies wat een evenement van deze omvang moet tegengaan, zegt Nihoul. "Door deel te nemen aan een groot fysiek evenement besef je pas echt dat je deel uitmaakt van een veel bredere gemeenschap," vervolgt hij. "Je

Laurent Nihoul, CEO van FERMA

bent op zoek naar die ene zin: 'Oh, we hebben hetzelfde probleem.' Dan kun je pas echt ideeën uitwisselen. Dat lukt niet efficiënt via een Teams-vergadering."

ROTTERDAM ALS LEVEND LABORATORIUM

De keuze om het Forum dit jaar in Rotterdam te organiseren is passend en weloverwogen. De Rotterdamse haven wordt vaak omschreven als een levend laboratorium voor risicobeheer. Van het bunkeren van ammoniak voor de energietransitie tot drijvende testomgevingen voor autonome scheepsvaart. "Je vindt hier een unieke combinatie van logistiek, energie, kritieke infrastructuur en mondiale toeleveringsketens, allemaal geconcentreerd in één stad," aldus Schouw. "Verstoringen in de toeleveringsketen, een van de bepalende risicothema's van de afgelopen jaren, zijn hier geen abstract begrip, maar dagelijks zichtbaar op de kades."

Ook de Nederlandse context geeft het Forum extra relevantie. Doordat een groot deel van Nederland onder zeeniveau ligt, heeft ons land volgens Schouw een risicocultuur ontwikkeld die voortkomt uit noodzaak. "We hebben al eeuwenlang dijken, duinen en technische innovaties nodig om droge voeten te houden. In risico's denken is voor ons een tweede natuur."

Ook hebben we samen met het NARIM, de Nederlandse vereniging voor risicomanagement, het afgelopen jaar intensief gewerkt aan de promotie van het Forum in Nederland en aan het betrekken van verzekeraars, makelaars en schade-experts bij een sterke nationale vertegenwoordiging. Dit jaar is dat extra bijzonder omdat het NARIM tegelijkertijd haar 30-jarig jubileum viert. "Voor de Nederlandse markt is dit jaar echt een dubbel feest," zegt Schouw.

DE BLIK VERRUIMEN

Het centrale thema van dit jaar, het verruimen van de blik op risicomanagement, wijst op een daadwerkelijke verschuiving die gaande is binnen het vakgebied. Jarenlang had risicomanagement de neiging om bedreigingen afzonderlijk te beoordelen, vaak op basis van historische gegevens en afzonderlijke scenario's. Nihoul stelt dat die aanpak op zichzelf niet langer toereikend is.

CYBERRISICO'S ZIJN IN FEITE EEN RISICO OP BEDRIJFSONDERBREKING. AI IS ZOWEL EEN KANS ALS EEN BESTUURSRISICO

"Twintig jaar geleden betekende geopolitiek risico nationalisatie of valutabeperkingen," zegt Nihoul. "Nu betekent het inflatie en verstoring van de toeleveringsketen. Cyberrisico's zijn in feite een risico op bedrijfsonderbreking. AI is zowel een kans als een bestuursrisico. Alles is met elkaar verbonden en de snelheid van die verbinding neemt steeds verder toe."

Hij wijst op recente droogtes die kerncentrales in Frankrijk en Hongarije dwongen hun productie te verlagen omdat rivieren te laag stonden om reactoren te koelen, een gevolg dat vijf jaar geleden maar weinig risicomanagers in verband zouden hebben gebracht met de droogte. Het antwoord is een verschuiving van voorspelling naar veerkracht, zegt Nihoul. "Het gaat niet om het voorspellen van een specifiek verlies in 2038. Het gaat erom ervoor te zorgen dat je organisatie kan reageren wanneer verstoringen onvermijdelijk optreden."

Die langeretermijngedachte en aanpak vormt een structurele uitdaging voor de verzekeringsmarkt, waar de dekking op jaarbasis wordt verlengd en het acceptatiebeleid grotendeels is gebaseerd op historische schadecijfers.

FERMA speelt hierop in met initiatieven zoals 'Open Sesame', een project dat samen met de World Business Council for Sustainable Development is ontwikkeld met als doel een gemeenschappelijke aanpak te creëren waarmee inzichten in klimaatrisico's kunnen worden vertaald naar investeringsbeslissingen, waardoor organisaties veerkracht- en aanpassingsmaatregelen kunnen identificeren, rechtvaardigen en financieren voordat er verliezen ontstaan.

We hebben kennis van zaken en kennen de markt

Wij zijn Nh1816. Een deskundige, betrokken en nuchtere Westfriese particuliere schade-verzekeraar. Die klantgericht samenwerkt met lokale financieel adviseurs.

Vanuit een coöperatieve samenwerking maken we het verschil.

Nh1816.nl/vacatures

Nh1816 Verzekeringen

“We hebben nog niet alle antwoorden,” zegt Nihoul. “Het project is nog maar net van start gegaan, maar het doel is om veerkracht te vertalen naar iets wat financiële markten en raden van bestuur daadwerkelijk als waarde kunnen herkennen.”

DE VOLGENDE GENERATIE

Een deel van het programma van dit jaar is gewijd aan de volgende generatie risicoprofessionals. In de afgelopen 12 maanden heeft FERMA de ‘Next Gen European Risk Council’ opgericht, die bestaat uit 14 risicomanagers uit negen landen, allemaal jonger dan 35 jaar. De Raad zal tijdens het Forum verslag doen van de voortgang, met de nadruk op het belang van het ontwikkelen van toekomstscenario’s en het uitvoeren van stresstests.

Daarnaast zijn twintig studenten van Europese universiteiten uitgenodigd voor het Forum; zij zullen deelnemen aan een aantal speciaal ontworpen evenementen en aan het Forum zelf. Deze op jongeren gerichte initiatieven weerspiegelen zowel de uitdaging op het gebied van werving waarmee het beroep te maken heeft, als de erkenning dat jongeren en meer ervaren professionals elkaar daadwerkelijk iets van waarde te bieden hebben.

JONGERE PROFESSIONALS BRENGEN EEN FRISSE OMGANG MET TECHNOLOGIE EN ANDERE MANIEREN VAN DENKEN MEE

“Jongere professionals brengen een frisse omgang met technologie en andere manieren van denken mee, terwijl meer ervaren risicomanagers het patroonherkenningsvermogen en het beoordelingsvermogen inbrengen dat alleen voortkomt uit jarenlange ervaring met het navigeren door echte crises,” zegt Schouw. “Door die perspectieven in direct gesprek te brengen – via speciale sessies en een nauwere integratie in het hoofdprogramma – worden aannames aan beide kanten ter discussie gesteld en wordt het beroep als geheel versterkt.”

DIVERSITEIT

Dat principe strekt zich uit tot de manier waarop het Forum diversiteit in bredere zin definieert, door risicomanagers, verzekeraars, makelaars, dienstverleners, academici, beleidsmakers en nu ook een grotere groep jongere professionals bijeen te brengen, waardoor een rijkere, meer uitdagende uitwisseling ontstaat dan een evenement met slechts één discipline ooit zou kunnen bieden.

Die diversiteit is ook onlosmakelijk verbonden met de samenwerking die de kern vormt van effectief risicobeheer en die het Forum tracht te bevorderen. “Intern moet de risicomanager contact onderhouden met de afdelingen financiën, bedrijfsvoering, technologie, duurzaamheid, juridische zaken en personeelszaken – je kunt deze vraagstukken binnen een organisatie niet geïsoleerd aanpakken,” zegt Nihoul.

HET FORUM STREEFT ERNAAR EEN PLATFORM TE CREËREN WAAR DIE EXTERNE SAMENWERKING TOT STAND KAN KOMEN EN OOK LANG NA HET EVENEMENT KAN VOORTDUREN

“En dan is er nog de externe samenwerking, want geen enkele organisatie kan deze vraagstukken in haar eentje oplossen. Je hebt de steun nodig van de verzekeringssector, makelaars, risicodienstverleners, overheidsinstanties en academici. Het Forum streeft ernaar een platform te creëren waar die externe samenwerking tot stand kan komen en ook lang na het evenement kan voortduren.”

In een tijd waarin risico’s elkaar steeds sneller beïnvloeden en het risicolandschap minder voorspelbaar wordt, maakt die combinatie van persoonlijke contacten, uitwisseling tussen generaties en een echt Europees perspectief het FERMA Forum van 4 tot en met 6 oktober dit jaar in Rotterdam tot een actueel en waardevol evenement voor het hele vakgebied.. <

Aanmelden voor het FERMA Forum kan via https://ferma-forum.eu/

Auteurs: Marvin van Bekkum & Frederik Zuiderveen Borgesius

DISCRIMINATIE, AI EN VERZEKEREN

“Verzekeraars experimenteren steeds vaker met data die niet afkomstig zijn van de klant om premies vast te stellen.” Dat kan leiden tot prijsverschillen die voor klanten moeilijk te begrijpen zijn — en soms zelfs door de verzekeraar zelf niet goed kunnen worden uitgelegd. Zulke prijsverschillen zien er op het eerste gezicht oneerlijk uit. Daarvoor waarschuwde Marvin van Bekkum, die op 11 mei promoveerde aan de Radboud Universiteit.

Dr. Marvin van Bekkum, jurist en informaticus

Prof. Frederik Zuiderveen Borgesius, hoogleraar ICT en recht, Radboud Universiteit

VERZEKEREN, DATA EN ARTIFICIAL INTELLIGENCE

Technisch gezien kunnen verzekeraars uw premie bepalen op basis van gegevens die op het eerste gezicht weinig met de kans op schade te maken lijken te hebben, zoals uw huisnummer of in welke maand u bent geboren.

Pogingen om risico’s te kwantificeren en te compenseren bestonden al eeuwen geleden. De core business van verzekeraars is het verzekeren van risico’s: het inschatten van de verwachte schadekosten van een klant aan de hand van een risicobeoordeling. Verzekeraars maken al lang onderscheid tussen groepen mensen. Al meer dan een eeuw verzamelen verzekeraars gegevens rechtstreeks bij de consumenten, zoals gegevens over de leeftijd van de consument, of zijn of haar rook- of drinkgewoonten. Verzekeraars gebruikten vragenlijsten om kenmerken van consumenten te verzamelen, zoals hun leeftijd of het type auto waarin ze rijden.

Tegenwoordig kunnen verzekeraars meer gegevens analyseren uit allerlei bronnen, ook niet direct van de consument afkomstig. Veel verzekeraars gebruiken een vorm van Artificial Intelligence – een intelligent computerprogramma - om risico’s in te schatten of om gegevens te analyseren. Uit recent onderzoek van De Nederlandsche Bank blijkt dat alle grote verzekeraars vinden dat investeren in AI belangrijk is voor hun verdienmodel in de nabije toekomst. Vooral de grote verzekeraars hebben tijd en geld om te onderzoeken hoe AI hun bedrijfsvoering zou kunnen verbeteren.

Verzekeraars wereldwijd zien veel potentieel in twee manieren om de data die ze hebben beter te benutten; AI kan de verzekeraars daarbij helpen.

- Ten eerste kunnen verzekeraars meer en nieuwe soorten gegevens analyseren om risico’s nauwkeuriger in te schatten: data-intensieve risico-inschatting. De Nederlandse verzekeraars verzamelden bijvoorbeeld in 2019 al gegevens over betaalgedrag, kredietwaardigheid, maar ook bijvoorbeeld data van de Kamer van Koophandel, de politie, weerdatabases, en satellietgegevens.
- Ten tweede kunnen verzekeraars het gedrag van individuele consumenten real-time volgen: gedragsgebaseerd verzekeren. Zo geeft ANWB korting als consumenten ermee instemmen om de Veilig Rijden-app te installeren, die hun rijgedrag analyseert.

DISCRIMINATIERISICO’S

Beide trends brengen discriminatierisico’s met zich mee, die wij in kaart hebben gebracht in een wetenschappelijk artikel. Zo bestaat het risico dat verzekeraars vaker mensen zullen discrimineren die volgens het non-discriminatierecht tot een ‘beschermde groep’ horen. De Europese non-discriminatierichtlijnen van de Europese Unie erkennen voor de verzekeringssector twee beschermde kenmerken: geslacht en etniciteit. Het is mogelijk dat verzekeraars onbedoeld discrimineren ten opzichte van deze kenmerken. Zo discrimineerde Reaal Schadeverzekeringen in 2018 mensen van een bepaalde etniciteit, doordat Reaal geen woonwagens meer wilde verzekeren. Bepaalde groepen mensen wonen echter alleen in woonwagens en die woonwagens zijn een wezenlijk deel van hun cultuur.

Verzekeraars kunnen echter ook een onderscheid maken dat niet verboden is volgens de wet, maar dat wel door mensen als oneerlijk worden ervaren. Wij noemen deze categorie ‘Oneerlijke Differentiatie’. Een voorbeeld is als een verzekeraar een verschillende premie aanbiedt voor soortgelijke mensen, waarbij alleen het huisnummer verschilt, zoals bleek uit onderzoek van de Consumentenbond in 2022. In zo’n geval maken verzekeraars een onderscheid dat consumenten raar of onlogisch vinden. Een ander voorbeeld is als de verzekeraar zijn verzekering richt op alleen een specifieke doelgroep, zoals verzekeraar Promovendum. Andere vormen van oneerlijke differentiatie zijn: een onderscheid maken waardoor arme mensen meer betalen dan rijkere mensen, een onderscheid maken op basis van een kenmerk dat mensen niet kunnen beïnvloeden en het uitsluiten van bepaalde groepen.

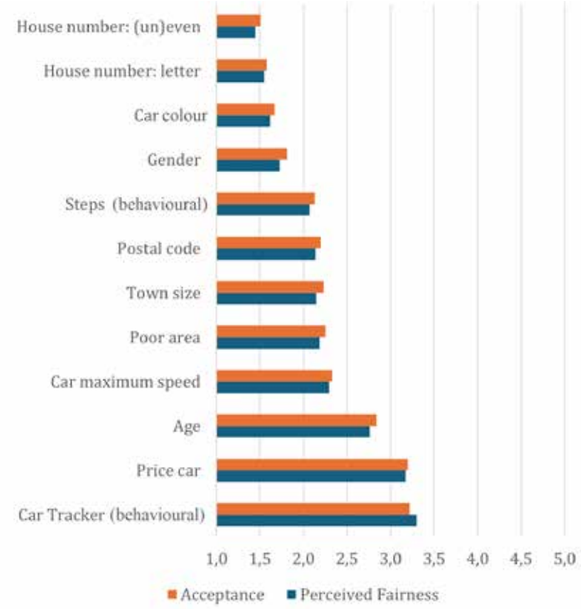
WAT VINDEN NEDERLANDERS HIERVAN?

In een enquête onder de Nederlandse bevolking, onderzochten wij wat Nederlanders vinden van voorbeelden van moderne verzekeringspraktijken. We legden de respondenten verschillende scenario’s voor over verzekeringspraktijken. We wilden weten of de respondenten de door ons beschreven praktijken eerlijk en aanvaardbaar vonden. We maten ‘Eerlijkheid’ bijvoorbeeld aan de hand van de stelling: “Ik vind deze praktijk eerlijk.” Respondenten gaven aan in hoeverre ze het hiermee eens waren: (1) helemaal oneens; (2) oneens; (3) neutraal; (4) eens; (5) helemaal eens.

Uit dit onderzoek blijkt dat mensen veel moderne verzekeringspraktijken afkeuren. Gedragsgebaseerde autoverzekeringen lijken het eerlijkst (of minst oneerlijk): respondenten vonden gedragsgebaseerde autoverzekeringen iets eerlijker dan neutraal.

Over het algemeen geven respondenten de voorkeur aan verzekeringspraktijken die hen meer invloed geven op de premie. Respondenten vinden het oneerlijk als een verzekeraar de premie berekent op basis van kenmerken die de respondent zelf onlogisch of irrelevant vindt. Meer resultaten uit de enquête zijn uiteraard te vinden in ons onderzoek. Het is maar de vraag of verzekeraars data-intensief kunnen verzekeren op een manier die mensen eerlijk vinden. Het kan moeilijk zijn voor verzekeraars om consumenten te overtuigen van de logica of relevantie van de gegevens die zij gebruiken voor het vaststellen van premies, zelfs als de gegevens in de ogen van de verzekeraar relevant zijn.

Stel dat een verzekeraar alleen consumentenkenmerken wil gebruiken om premies vast te stellen als hij de logica of relevantie van het gebruik van dat kenmerk kan uitleggen. Dat houdt in dat de verzekeraar bepaalde consumentenkenmerken niet kan gebruiken, zelfs als er volgens een AI-systeem een sterke correlatie bestaat tussen de kenmerken en verzekeringsclaims.



WETTEN EN ZELFREGULERING OVER AI IN DE VERZEKERINGSSECTOR

Toezichthouders, waaronder de AFM, maken zich zorgen over het toegenomen gebruik van AI in de verzekeringssector. Het Verbond van Verzekeraars heeft een ethisch kader ontwikkeld in de hoop tegen dit soort ontwikkelingen te beschermen. Dit kader is veelbelovend, maar de vraag is of zulke zelfregulering voldoet om discriminatierisico’s te voorkomen. Het kader is immers niet gemaakt door een wetgever, lidmaatschap van het Verbond van Verzekeraars is in beginsel vrijblijvend en het toezicht is niet (volledig) onafhankelijk van de verzekeraars.

Ondertussen hebben Europese verzekeraars gepleit tegen strenge regels over verzekeringen in de Europese AI Act, bijvoorbeeld met een betoog dat verzekeringen geen hoge risico’s met zich brengen, of dat alleen levens- en gezondheidsverzekeringen zulke risico’s met zich brengen. Deze lobby bestond zowel in Europees verband als via het Nederlandse Verbond van Verzekeraars.

Waarschijnlijk is er in de toekomst specifieke wetgeving nodig voor het gebruik van AI door verzekeraars. Zulke wetgeving kan zowel de consumenten zelf als hun vertrouwen in de verzekeringssector beschermen. <

Scan de QR-code om het gehele onderzoek te lezen

ZELFREGULERING ALLEEN BESCHERMT HET SLACHTOFFER NIET

NIVRE noemt uitblijven wettelijke regulering gemiste kans en blijft pleiten voor beschermd beroep schade-expert

De beslissing van staatssecretaris Claudia van Bruggen om geen wettelijke beroepsregulering en verplichte certificering in te voeren voor belangenbehartigers in letselschadezaken leidde tot teleurstelling binnen het NIVRE. Volgens voorzitter Klaas Brand en directeur Susan Mogony draait de discussie uiteindelijk niet zozeer om de beroepsgroep zelf, maar om een veel fundamentelere vraag: hoe weet een slachtoffer dat hij écht deskundige hulp krijgt? En dat vraagstuk speelt niet alleen binnen de letselschadebranche, maar raakt alle branches waarin schade-experts werkzaam zijn.

NIVRE-directeur Susan Mogony en NIVRE-voorzitter Klaas Brand (fotografie Arenda Oomen)

Al 35 jaar zet het NIVRE zich in voor verhoging van de kwaliteit van schade-expertise. Sinds enkele jaren pleit het instituut daarnaast nadrukkelijk voor wettelijke bescherming van het beroep van schade-expert. Niet om een beroepsgroep af te schermen, benadrukken Susan en Klaas, maar om ervoor te zorgen dat mensen die na een ingrijpende gebeurtenis hulp nodig hebben, kunnen vertrouwen op de kwaliteit van degene die hen begeleidt.

HET PROBLEEM: IEDEREEN MAG ZICH SCHADE-EXPERT NOEMEN

Binnen de letselschadebranche zijn er in Nederland twee beroepsorganisaties die de kwaliteit van belangenbehartiging borgen. Enerzijds de LSA, de beroepsvereniging van gespecialiseerde letselschadeadvocaten. Anderzijds het NIVRE, de Nederlandse beroepsorganisatie voor schade-experts. Beide stellen hoge eisen aan opleiding, vakbekwaamheid en professioneel handelen.
"Het grote verschil", zegt Susan, "is dat de titel letselschadeadvocaat wettelijk beschermd is. Maar iedereen mag zich letselschade-expert, letselschadejurist of schade-expert noemen. Dat weten veel mensen niet."

NIVRE Register-Experts volgen een uitgebreid opleidingstraject, moeten voldoen aan permanente educatie, houden zich aan gedragsregels en vallen onder het tuchtrecht. "Wij investeren al 35 jaar in de kwaliteit van ons vak. Maar iemand die zich nergens bij aansluit, hoeft aan geen enkele eis te voldoen en mag zich toch schade-expert noemen."

Juist daar ontstaat volgens Klaas het risico voor slachtoffers. "Een slachtoffer schakelt een belangenbehartiger of schade-expert in omdat hij het zelf niet weet. Hoe moet iemand dan beoordelen of degene tegenover hem voldoende deskundig is?" Daar komt bij dat een slachtoffer vaak niet eens kan vaststellen of hij minder goed is geholpen dan mogelijk was geweest. "Als een schade-expert of belangenbehartiger zegt: 'Dit is het maximaal haalbare', hoe moet een slachtoffer dan beoordelen of dat klopt? Juist daarom moet je vooraf kunnen vertrouwen op de deskundigheid van degene die je inschakelt."

WAAROM ZELFREGULERING NIET VOLDOENDE IS

De staatssecretaris kiest ervoor de verdere kwaliteitsontwikkeling vooral aan de branche zelf over te laten. Volgens Susan zit daar precies het probleem. "Zelfregulering werkt alleen als mensen daarvoor kiezen. Natuurlijk kunnen wij de eisen voor onze NIVRE Register-Experts steeds verder aanscherpen en de kwaliteit verder verhogen. Dat doen we ook. Maar daarmee bereik je niet de groep die zich bewust buiten iedere vorm van kwaliteitsborging houdt."

Daardoor ontstaat bovendien een ongelijk speelveld. "De partijen die kwaliteit belangrijk vinden, krijgen steeds meer verplichtingen: opleidingen, examens, permanente educatie, audits en tuchtrecht. Dat kost tijd en geld. Tegelijkertijd hoeft iemand die zich nergens bij aansluit aan geen enkele eis te voldoen. Uiteindelijk worden de goede professionals steeds verder belast, terwijl de groep die niet voor regels kiest nergens aan hoeft te voldoen."

Het verschil zit volgens Klaas vooral in de toetsbaarheid. "Een NIVRE Register-Expert maakt ook weleens een fout. Maar hij heeft zich te houden aan opleidingseisen, permanente educatie, gedragsregels en tuchtrecht. Er zijn ankers waaraan je kwaliteit kunt toetsen. Bij iemand die nergens geregistreerd staat, ontbreken die waarborgen. Die stelt zich ook niet toetsbaar op."

Susan vergelijkt het met een beschermd beroep in de zorg. "Stel dat arts geen beschermd beroep zou zijn. Dan heb je een groep artsen die zich aan alle kwaliteitseisen houdt en een groep die zegt: ik doe het op mijn eigen manier. Dat vinden we onacceptabel. Waarom zouden we dat bij schade-expertise wel accepteren?"

HET VRAAGSTUK IS BREDER DAN LETSELSCHADE

Hoewel de politieke discussie zich nu richt op belangenbehartigers in letselschadezaken, ziet het NIVRE hetzelfde probleem in alle expertisedisciplines. "Ook bij brand-, scheepvaart-, transport-, motorvoertuigen-, technische of agrarische schades hebben particulieren en mkb'ers vaak geen idee welke deskundigheid zij nodig hebben", zegt Klaas. "Verzekeraars en grote bedrijven kennen de markt meestal wel. Maar iemand die één keer in zijn leven met een grote schade wordt geconfronteerd, heeft die kennis niet."

Daarom pleit het NIVRE voor wettelijke bescherming van het beroep van schade-expert in de volle breedte. "Het gaat ons dus niet alleen om de branche Personenschade", benadrukt Klaas. "Het gaat om de kwaliteit van het vak in alle branches."

DE OPLOSSING: BESCHERMING ÉN HERKENBARE KWALITEIT

De Tweede Kamer nam eerder meerdere moties aan om de mogelijkheden voor verdere regulering te onderzoeken, waaronder die van Kamerlid Ulysse Ellian. Dat leidde tot een uitgebreid WODC-onderzoek. Dat de staatssecretaris daar nu geen vervolg aan geeft, ervaren Susan en Klaas als een gemiste kans. "Daar is veel tijd en energie in gestoken", zegt Klaas. "Juist daarom voelt het als een gemiste kans dat daar nu geen vervolg aan wordt gegeven."

Voor het NIVRE blijft wettelijke bescherming van het beroep de gewenste richting. Tegelijkertijd kan de overheid volgens Susan ook op een andere manier bijdragen aan betere consumentenbescherming. "Kijk naar de ontwikkeling van de BOVAG. Dat is ook niet ontstaan doordat de overheid alles wettelijk heeft geregeld. De overheid heeft consumenten jarenlang actief gewezen op het belang van een betrouwbare garage. Daardoor werd BOVAG een herkenbaar kwaliteitskeurmerk. Zo'n rol zou de overheid hier ook kunnen spelen. Als je de keuze bij de consument legt, help die consument dan ook om kwaliteit te herkennen."

Daar ligt volgens Klaas nog een belangrijke opgave. "De professionele markt kent het NIVRE. NIVRE Register-Experts in dienst hebben is een vereiste om als belangenbehartiger of letselschadebureau het Nationaal Keurmerk Letselschade te verkrijgen. Verzekeraars weten waar de titel NIVRE Register-Expert voor staat. Maar veel consumenten kennen die titel niet. Als de overheid de keuze bij het slachtoffer legt, moet dat slachtoffer ook weten waarop hij moet letten."

DE DISCUSSIE IS NIET VOORBIJ

Ondanks de teleurstelling blijft het NIVRE investeren in kwaliteit via opleidingen, registratie, permanente educatie en tuchtrecht. "Daar gaan we vanzelfsprekend mee door", zegt Susan. "Maar daarmee dwing je mensen die zich bewust buiten iedere vorm van kwaliteitsborging houden niet om zich aan te sluiten bij een beroepsorganisatie."

Volgens Klaas verdient de discussie over wettelijke bescherming daarom een vervolg. "Wij vragen geen beschermd beroep omdat dat goed zou zijn voor het NIVRE. Wij vragen het omdat mensen die na een brand, een verkeers- of bedrijfsongeval of een andere ingrijpende gebeurtenis hulp zoeken, moeten kunnen vertrouwen op de deskundigheid van degene die hen helpt."

Susan sluit zich daarbij aan. "Een consument zou niet zelf hoeven uitzoeken wie deskundig is en wie niet. Ons ideaal is dat iemand die zich schade-expert noemt, net als bij andere beschermde beroepen, aantoonbaar aan kwaliteitseisen voldoet. Dat is niet alleen in het belang van ons vak, maar vooral van iedereen die afhankelijk is van deskundige hulp."

"Uiteindelijk gaat deze discussie niet over het NIVRE", besluit Klaas. "Die gaat over het slachtoffer."

Kamerlid Ulysse Ellian: "Gereguleerde professionals zijn toetsbaar"

De staatssecretaris heeft eerder besloten geen wettelijke beroepsregulering in te voeren, ondanks de duidelijke signalen uit de praktijk en meerdere door de Tweede Kamer aangenomen moties. Dat laat Kamerlid Ulysse Ellian niet onbesproken. "Drie moties met dezelfde strekking, allemaal gesteund door een ruime meerderheid, worden nu terzijde geschoven. Daar ben ik geen voorstander van. We gaan de staatssecretaris opnieuw vragen dit alsnog op te pakken teneinde kwetsbare letselschadeslachtoffers beter te beschermen tegen ondeskundige en malafide praktijken." Volgens hem is het grote verschil tussen gereguleerde en niet-gereguleerde belangenbehartigers dat de eerste groep aanspreekbaar en toetsbaar is. "Als een advocaat of een NIVRE Register-Expert zijn werk niet goed doet, kun je naar de tuchtrechter. Dan weet je waar je terecht kunt. Dat is precies de gedachte achter een beroepsorganisatie: je weet welke kwaliteit je mag verwachten én waar je terecht kunt als het misgaat." Volgens Ulysse ontbreekt die zekerheid bij belangenbehartigers die niet zijn aangesloten bij een beroepsorganisatie. "Als je door zo'n kantoor wordt benadeeld, ben je eigenlijk het haasje. Je moet dan zelf opnieuw kosten maken om je recht te halen."

PUBLICITAIR GEBRUIK VAN REGIONALE SCHADE- EN PREMIEVERSCHILLEN

Regionale verschillen in schade kunnen door schadeverzekeraars worden gebruikt in de differentiatie in hun premiestelling. Intermediairs kunnen op hun beurt de verschillen in de premiestelling gebruiken in de advisering van bestaande klanten en in de werving van nieuwe.

Den Haag, een stad met zijn drukte, met een aanzienlijk hogere autopremie dan in een kleinere gemeente in de buurt

AUTOPREMIE VERSCHILT SOMS 260 EURO BINNEN DEZELFDE STRAAT

Bemiddelaar Pricewise stuurde een artikel (16 juli 2026) met die kop naar de media met de hoop op 'free publicity'. Deze bemiddelaar weet zich zo te profileren als vergelijkingssite. Ook traditionele assurantiekantoren analyseren per klant de verschillen in mogelijkheden in diverse situaties en van verschillende aanbieders. Vergelijkingssites onderscheiden zich in hun marktbenadering door het vergelijken en analyseren publiekelijk te benadrukken. De bestaande ruimtelijke verschillen zijn hierbij een gewild onderwerp. In de artikelen die naar de media worden gestuurd worden bijvoorbeeld enkele opmerkelijke feiten breed uitgemeten. In bovengenoemd artikel van Pricewise: "Van alle onderzochte plaatsen werd het grootste premieverschil gevonden in Haarlem. Daar liepen de premies binnen één straat gemiddeld met zo'n 260 euro per jaar uiteen. In Ouwe Syl, een dorp in Friesland, bedroeg het verschil binnen een straat 67 euro per jaar." In zo'n artikel wordt dan een verzekeringsexpert bij Pricewise, Stefan de Gooijer, aan het woord gelaten. Hij zegt onder meer: "Autoverzekeraars bepalen hun premies op basis van verschillende risicofactoren, waaronder de woonlocatie. Verzekeraars gebruiken daarvoor geavanceerde risicomodellen. Daardoor kunnen zelfs bewoners van dezelfde straat, met hetzelfde risicoprofiel, verschillende premies krijgen. Dat komt doordat verzekeraars de locatie steeds nauwkeuriger beoordelen en daarbij onder meer historische schade- en diefstalgegevens uit de directe omgeving meewegen."

ZELFDE AUTO, ANDERE WOONPLAATS: DIT DOET HET MET JE AUTOVERZEKERING

Zo kopt United Consumers in een nieuwsbericht (9-4-2026). "Om te laten zien welke invloed de woonwijk op je premie heeft, hebben we twee identieke situaties naast elkaar gezet. Het gaat om dezelfde auto en bestuurder, alleen de woonplaats is anders. In beide gevallen gaat het om een Audi A3 uit 2025 met een all risk dekking. De bestuurder is 45 jaar, heeft 20 schadevrije jaren opgebouwd en rijdt 5.000 kilometer per jaar." In De Bilt komt de premie uit op € 58,29 per maand, in Amsterdam Centrum ligt de premie op € 72,16 per maand.

Gemeente Terschelling wordt voor een bepaalde casus genoemd als 'goedkoopste' gemeente voor een autoverzekering (foto door Louise Melchers)

AUTOVERZEKERING IN STAD TOT 58% DUURDER DAN IN DORP

Bovenstaande is de kop van een nieuwsbericht (13-5-2026) van Geld.nl. "Autobezitters die in een stad wonen, betalen tot wel 58% meer voor hun autoverzekering dan verzekerden in een kleinere gemeente in de buurt", schrijft deze tussenpersoon, die dat baseert op eigen data: alle vergelijkingen voor een autopolis in het eerste kwartaal van 2026. Geld.nl vergeleek de gemiddelde premie voor een autoverzekering in twaalf grote steden in Nederland met die in nabij gelegen kleinere gemeenten.

"Het onderzoek laat zien dat de gemiddelde autopremie in elke stad hoger ligt dan in de kleinere gemeente vlakbij. Gemiddeld scheelt het zo'n 27% aan premie", aldus Geld.nl. Het grootste verschil (57,9%) werd opgemerkt tussen Den Haag en Naaldwijk. "Een stad kent meer verkeersdrukte, dus is het risico op schade er groter. Daarom ben je in een stad duurder uit", schrijft Paul Huibers van Geld.nl. "Je woonplaats heeft dus invloed op de hoogte van je premie. Toch zal dat voor weinig autobezitters reden zijn om te verhuizen." Wat dan wel? "Mijn belangrijkste tip is: ga één keer per jaar je autoverzekering vergelijken." Waarom: Verzekeraars passen hun premies regelmatig aan, de eigen situatie van verzekeringnemers kan veranderen en er zijn nieuwe autoverzekeraars actief geworden. Een nieuwe verzekeraar is Ominimo, meldt Paul in een ander artikel, en die kan door onder meer AI de premie fijner afstemmen op het daadwerkelijke risicoprofiel.

DATAMONITOR

Eigen data worden ook gebruikt door vergelijkingssite Autoverzekering.nl. Op basis daarvan staat er een datamonitor op de website. Er is een interactieve landkaart waarop per gemeente voor een bepaalde casus de autopremie in beeld wordt gebracht (Terschelling 'goedkoopste' en Den Haag 'duurste'). Ook is er een grafiek die het verschil in premie tussen stad en dorp visualiseert. "De maandelijkse premie voor je autoverzekering is mede afhankelijk van je adresgegevens. Verzekeraars rekenen soms zelfs verschillende premies op basis van het huisnummer in dezelfde straat. … Er zijn fluctuaties in de grafiek te zien. Op sommige momenten in het jaar zie je sterke schommelingen in de hoogte van de premie. Dit heeft te maken met het verschil in aanbod in onze vergelijker."

VERGELIJKINGSSITE ZET INTERACTIEVE LANDKAART OP ZIJN WEBSITE

MOTORPREMIES IN STEDEN RUIM VIJF KEER ZO HOOG ALS IN DORPEN

Zo zocht vergelijkingssite Overstappen.nl eerder dit jaar (17-2-2026) de publiciteit. "Uit onderzoek van Overstappen.nl blijkt dat het premieverschil bij een gelijke motor, bestuurder en dekking kan oplopen tot ruim 567%. Motorpremies liggen in sommige steden zo'n vijf keer hoger dan in dorpen. Vooral bij een WA-beperkt-cascoverzekering zijn de verschillen heel groot. Dit is grotendeels te verklaren door het hogere risico op diefstal in steden", schrijft Overstappen.nl. "Het enorme gat in de WA-beperkt-cascopremies vertelt het eigenlijke verhaal van dit onderzoek. Waar de premie voor

PARTIJGOEDEREN
met brand- of waterschade?

Geen probleem, wij lossen het voor u op!

Al meer dan 70 jaar specialiseert Timco Trading zich in het opkopen en verkopen van partijgoederen. Door onze interesse in vrijwel alle producten op het gebied van food en non food weten reeds vele relaties Timco te vinden.

Maak kennis met een gepassioneerd bedrijf.
Maak kennis met een innovatieve handelspartner.
Maak kennis met Timco Trading.

Dé Meerwaarde bij schades en faillissementen!

- ✓ Beste prijs
- ✓ Ontzorging door financiële zekerheid
- ✓ Binnen 24 uur gehele logistieke afhandeling

TIMCO TRADING
dé meerwaarde bij schades en faillissementen

Timco Trading B.V.
Petunialaan 4
5582 HA Aalst-Waalre
Nederland

t. +31(0)40-2213433
m. +31(0)6-53404947
e. info@timcotrading.nl
i. https://timcotrading.nl

- Technisch onderzoek en advies
- Herstel van metsel-, voegwerk en buitengevelisolatiesystemen
- Behandeling van vochtdoorslag
- Gevelverankering

Strak herstel, zoals u van vakmensen mag verwachten.
Voor aannemers en verzekeraars.

GEVELHERSTEL GROEP

gevelherstelgroep.nl | contact@gevelherstelgroep.nl | 088 – 008 46 00

BIESBOER EXPERTISE B.V.

ONAFHANKELIJKE TECHNISCHE/TACTISCHE EXPERTISE

Reeds 30 jaar

Sine Acceptione Personarum

Voor een onafhankelijke technische en tactische expertise naar de oorzaak of toedracht o.a. bij:

- Brand / Explosie
(gebouwen, vaar- en voertuigen)
- Inbraak / Diefstal
- Aansprakelijkheid

Experts gecertificeerd Branddeskundige A
Erkend leerbedrijf

BIESBOER Expertise B.V.

Dag en nacht bereikbaar
Telefoon 072 - 506 30 33
E-mail: info@biesboerexpertise.com
Internet: www.biesboerexpertise.com

Omdat 'stille getuigen' niet liegen

de basis WA-verzekering slechts enkele euro's varieert, zien we bij de diefstaldekking prijsstijgingen van honderden procenten. Het onderzoek toont aan dat inwoners van plaatsen met nul diefstallen, zoals Bourtange en Hindeloopen, de laagste premies betalen. Voor de stedelijke motorrijder is het verzekeren van risico op diefstal een hoge maandelijkse kostenpost geworden."

'MEESTE E-LABELS ZIJN VERRASSEND GENOEG ACTIVITEIT VAN REGULIERE INTERMEDIAIRBEDRIJVEN'

AANTAL WONINGINBRAKEN

Overstappen.nl schreef ook over de stijging in het aantal woninginbraken een bericht (9 juli 2026). "Sinds 2015 daalde het aantal woninginbraken bijna elk jaar, met uitzondering van 2022. Maar nu, in de eerste vijf maanden van 2026, registreerde de politie 8.618 inbraken, tegenover 8.290 in dezelfde periode van 2025. De sterkste stijgingen doen zich niet zozeer voor in de bekendste grote steden, maar juist in middelgrote gemeenten. Nijmegen ging in 2026 van 80 naar 134 inbraken (+54), Enschede van 96 naar 139 (+43) en Meppel van 16 naar 46 (+30). Ook Amstelveen, Rijswijk, Capelle aan den IJssel en Helmond noteren meer dan 20 extra inbraken in de eerste vijf maanden. Aan de andere kant van het spectrum blijft het aantal inbraken in drie van de vier grootste steden juist dalen. Amsterdam zag het aantal inbraken teruglopen van 667 naar 552, Utrecht van 229 naar 200 en Rotterdam van 365 naar 351. Den Haag vormt de uitzondering met een lichte stijging van 249 naar 252."

ONDERZOEK: ZO SUCCESVOL ZIJN INBREKERS IN JOUW GEMEENTE

Met deze kop boven een artikel (4-6-2026) gaat Independer in op regionale verschillen in het slagingspercentage van inbrekers. "Vorig jaar werd er ruim 20.685 keer ingebroken in Nederland. Gelukkig lukte het inbrekers niet altijd om de woning binnen te dringen. Hoe succesvol zijn inbrekers in jouw woonplaats? Independer diende hiervoor een Wet open overheid-verzoek in bij de politie. Vorig jaar waren in Nederland 79% van de inbraakpogingen succesvol; lukte het inbrekers om daadwerkelijk de woning binnen te dringen en buit te maken. Hoe succesvol criminelen zijn, verschilt sterk per provincie." Met een landkaart worden per provincie de verschillen gevisualiseerd. Zuid-Holland spant voor het dievengilde de kroon met 4.162 inbraken, gevolgd door Noord-Holland met 3.643 inbraken en Noord-Brabant met 3.533. In Groningen (629 inbraken) was het slagingspercentage het hoogst: 83,1%, gevolgd door Friesland (620) waar het de inbrekers in 81,9% van de gevallen lukte buit te maken en Noord-Brabant met 80,6%.

Ook per gemeente worden verschillen geanalyseerd. "Met 1.180 succesvolle inbraken kwamen inbrekers in Amsterdam het vaakst het huis binnen. Gevolgd door Rotterdam met 695 geslaagde inbraken. Op nummer drie staat Den Haag met 493. Als we het aantal inbraken rangschikken naar het succespercentage dan krijgen we een ander beeld. Vooral in Hulst waren inbrekers vaak succesvol. In deze Zeeuwse gemeente waren vorig jaar alle

Independer belicht in een artikel de regionale verschillen in woninginbraakcijfers. Op de foto een plein in Valkenswaard, een gemeente in Noord-Brabant welke provincie top 3 is zowel in aantal inbraken als slagingspercentage (foto door Louise Melchers)

24 inbraakpogingen raak", aldus Independer. Ook in Noord-Beveland waren alle inbraakpogingen (11) succesvol. "In Scherpenzeel in Gelderland hadden inbrekers juist het minste succes. Toch lukt het ook daar nog in 50% van de gevallen om daadwerkelijk binnen te komen."

OOK VEEL VERGELIJKINGSPLATFORMS VAN TRADITIONEEL INTERMEDIAIR

Databedrijf Ratinginstituut Financieel Dienstverleners (RiFD) meldt in het rapport 'eVerzekeren in de intermediaire Adviesmarkt' dat bijna 300 financiële dienstverleners goed zijn voor meer dan 450 e-labels. "De meeste e-labels (85%) blijken verrassend genoeg een activiteit te zijn van reguliere intermediairbedrijven. Op dit terrein zijn uiteraard de professionele eMediairs actief, maar bijna de helft van de vergelijkingsplatforms is een activiteit van een 'traditioneel' intermediairbedrijf."

VERZEKERING.NL

Een voorbeeld hiervan is Eijgendaal & van Romondt. Dat in 1934 opgerichte bedrijf benadert de markt ook met vergelijkingssite verzekering.nl, een ongetwijfeld gewilde domeinnaam. Ook op deze vergelijkingssite van een traditioneel kantoor zien we veel nieuwsberichten: vaak met praktische tips voor de verzekeringsconsument.

VEEL INVALSHOEKEN

Naast regionale verschillen in premie en schade zijn er door het intermediair heel veel invalshoeken te kiezen om artikelen te schrijven, die in ieder geval op de eigen website kunnen worden geplaatst en die bovendien naar de lokale pers en/of landelijke media kunnen worden gestuurd. Als een nieuwsbericht wordt opgepakt door de media kan dat aantrekkelijke publiciteit opleveren, waarin degene met een vaardige pen zich neerzet als deskundige op het besproken terrein. Dat is zowel goed mogelijk voor de specifieke vergelijkingssites als voor de traditionele advieskantoren. <

HANSELMAN
A SOCOTEC COMPANY

- Risico Management
- Inspecties
- Claims

SOCOTEC

SOCOTEC Netherlands B.V.
Utrechtseweg 161
6862 AH OOSTERBEEK
www.socotec.nl

Onze diensten richten zich op Risico Management, Inspecties en Claims op het gebied van Bouw & Infrastructuur, Real Estate, Transport & Logistiek en Renewable Energy.

Onze schade expertises op een rij:

- Weg- en Waterbouw, Elektrotechniek en Werktuigbouwkunde
- CAR / Transport & Montage / Machineschade
- Transport (Casco en Goederen)
- NEN 9140 / EV voertuigen
- Brand (gebouwen, inboedel, inventaris, bedrijfsschade)
- Milieu
- Agrarisch (gebouwen, inventaris, werkmaterieel en levende have)
- Kabels en leidingen
- Werkmaterieel (Casco en Aansprakelijkheid)
- Aansprakelijkheid (WAM, AVP/AVB, BAV)
- Rechtsbijstand en gerechtsexpertise
- Bedrijfsschade (inclusief ALOP/DSU claims)
- Claim-handling

Betrokken
Vakkundig
Helder

impact!
EXPERTISE

www.impactexpertise.nl

WWW.PSCALAMITEITEN.NL

PS CALAMITEITEN
NEE IS GEEN OPTIE

- Lekdetectie
- Reconditioneren na waterschade
- Reconditioneren na brandschade
- Specialistisch drogen
- Stormschade
- Schimmelbehandeling

BRAND EN ROOKSCHADE
WATERSCHADE
SCHADE DOOR SCHIMMEL
STORMSCHADE

24/7 SERVICE
088 - 873 00 00
INFO@PSCALAMITEITEN.NL

VESTIGINGEN

Locatie Almere
Draaibrugweg 10
1332 AD Almere
088 - 873 00 00
info@pscalamiteiten.nl

Locatie Almelo
Bedrijvenpark Twente 417A
7602 KM Almelo
088 - 873 00 00
info@pscalamiteiten.nl

Locatie Breda
Bagven Park 8
4838 EH Breda
088 - 873 00 00
info@pscalamiteiten.nl

Van Ameyde Waarderingen

HOE EEN Bbetrouwbaar ASSETREGISTER BIJDRAAGT AAN BETER RISICOBEHEER

Voor organisaties met complexe installaties is een actueel assetregister veel meer dan een hulpmiddel voor verzekeringen of financiële verslaglegging. Betrouwbare assetinformatie vormt de basis voor investeringsbeslissingen, onderhoud, risicobeheer en bedrijfscontinuïteit. De praktijk laat zien dat de waarde ervan vaak pas echt zichtbaar wordt wanneer zich een incident voordoet of belangrijke beslissingen genomen moeten worden.

Wim Geuze, Manager Controlling & ESG Reporting bij AVR

AVR Afvalverwerking (hierna: AVR), één van de grootste afvalverwerkers van Nederland, werkt al bijna twintig jaar samen met Van Ameyde Waarderingen om grip te houden op een omvangrijk en technisch complex installatiepark.

BETROUWBARE DATA ALS FUNDAMENT

AVR beheert een uitgebreid netwerk van installaties voor afvalverwerking, energieopwekking, stoomlevering, emissiebeheersing en grondstoffenwinning.

"Voor buitenstaanders lijkt het misschien één installatie, maar in werkelijkheid bestaat het uit duizenden assets met verschillende functies, levensduren en onderhoudsstrategieën," vertelt Wim Geuze, Manager Controlling & ESG Reporting bij AVR.

Volgens Geuze is betrouwbare assetinformatie essentieel om financiële verslaglegging, onderhoudsplanning en investeringsbeslissingen op elkaar af te stemmen.

DE JUISTE BALANS TUSSEN DETAIL EN BEHEERSBAARHEID

Volgens Geuze ligt de grootste uitdaging niet in het verzamelen van data, maar in het bepalen van het juiste detailniveau.

"Vroeger was het gebruikelijk om installaties op een hoger niveau of in enkele grotere onderdelen in het activaregister op te nemen. Tegenwoordig worden installaties steeds vaker opgesplitst in afzonderlijke componenten. De uitdaging is om de juiste balans te vinden tussen detail en beheersbaarheid. De vraag is steeds: hoeveel detail heb je nodig om de informatie bruikbaar te maken?"

Volgens Rogier de Graaf, Teamleider en Taxateur bij Van Ameyde Waarderingen, herkennen veel kapitaalintensieve organisaties dit vraagstuk.

"Finance heeft behoefte aan inzicht voor waarderingen, afschrijvingen en verslaglegging. Onderhoud kijkt naar betrouwbaarheid, vervangingen en investeringen. De uitdaging is om een assetstructuur te ontwikkelen die beide belangen ondersteunt."

Een goed ingericht assetregister zorgt ervoor dat verschillende disciplines binnen een organisatie met dezelfde informatie werken en beter onderbouwde beslissingen kunnen nemen.

VAN WAARDERING NAAR STRATEGISCH INZICHT

De samenwerking tussen AVR en Van Ameyde Waarderingen kreeg een nieuwe impuls toen Van Ameyde betrokken werd bij de Purchase Price Allocation na een wijziging in de eigendomsstructuur van AVR. Dat bood de mogelijkheid om het assetregister opnieuw in te richten.

"Dat was veel meer dan een taxatieproject," vertelt Geuze. "We hebben gezamenlijk gekeken naar de manier waarop assets geregistreerd, gewaardeerd en beheerd worden. Daarmee hebben we een fundament gelegd waar we vandaag nog steeds op voortbouwen."

Het resultaat is een assetregister dat niet alleen geschikt is voor financiële verslaglegging, maar ook voor onderhoud, investeringen en risicobeheer.

DE PRAKTIJK BEWIJST DE WAARDE

De waarde van actuele assetinformatie wordt vaak zichtbaar wanneer betrouwbare gegevens direct beschikbaar moeten zijn. Zo bleek tijdens een grote brand op de AVR-locatie in Rozenburg hoe belangrijk het is om snel inzicht te hebben in getroffen assets, hun waarde en de financiële impact daarvan.

Dankzij beschikbare waarderingsinformatie en historische documentatie kon AVR snel beschikken over de benodigde inzichten voor interne besluitvorming en gesprekken met externe stakeholders.

Volgens De Graaf onderstreept dit het belang van een actueel assetregister. "Op het moment dat alles tegelijk op je afkomt, wil je niet meer zoeken naar informatie. Dan moet je kunnen handelen op basis van wat je al weet."

MEER DAN EEN WAARDERING

Wat begon als een waarderingsproject groeide uit tot een langdurige samenwerking.

"Van Ameyde kent onze installaties, begrijpt onze uitdagingen en kan snel schakelen wanneer dat nodig is," zegt Geuze. "Dat geeft vertrouwen."

Volgens De Graaf draait waarderen uiteindelijk om meer dan het bepalen van een financiële waarde.

"Pas wanneer assetinformatie aansluit bij zowel financiële als technische werkelijkheid, ontstaat er een fundament waar een organisatie echt op kan bouwen." <

QS-EXPERTISE: KORTE LIJNEN, SNEL SCHAKELEN EN AANDACHT VOOR DE MENS ACHTER DE SCHADE

Een schade-expert komt meestal binnen op een moment dat niemand erop zit te wachten. Er is brand geweest, wateroverlast ontstaan, een vloer beschadigd of een bedrijf stilgevallen. Voor professionals in de schadebranche is dat dagelijkse praktijk. Voor gedupeerden vaak niet. Juist dat besef vormt de basis onder de werkwijze van QS-Expertise en QS-Herstel.

Evert Schouten

STUKJE HISTORIE

Sinds 1 februari 2024 staat QS-Expertise onder leiding van Evert Schouten. Hij nam het bestaande expertisebureau over nadat hij jarenlang als freelance-expert voor verschillende opdrachtgevers had gewerkt. Zijn achtergrond ligt oorspronkelijk in een heel andere hoek: vloeren. Houten vloeren, parket, laminaat; Schouten werkte er ongeveer twintig jaar in verschillende functies mee. Van leggen tot verkoop, van fabrikant tot groothandel. Tot hij toe was aan iets anders.

Een vacature bij CED bracht hem rond 2007/2008 in het expertisevak. Daar werd gezocht naar een schade-expert met vloerspecialisme. “Zo ben ik eigenlijk het expertisevak ingerold”, vertelt Schouten. Bij CED leerde hij het vak, werd hij register-expert en behandelde hij een groot aantal schades. Toch begon het na tien, elf jaar opnieuw te kriebelen. Hij wilde meer verdieping, meer tijd voor dossiers en grotere schades behandelen. Daarom startte hij als freelance-expert.

QS-Expertise was destijds één van zijn opdrachtgevers. Toen de vorige eigenaar aangaf te willen stoppen als ondernemer, kwam het bureau ter overname beschikbaar. Schouten dacht erover na en besloot de stap te zetten. Vanaf dat moment begon hij QS-Expertise in te richten volgens zijn eigen visie op schade-expertise.

SNEL CONTACT ALS UITGANGSPUNT

Die visie draait in de kern om twee zaken: snelheid en aandacht. “Als wij een opdracht binnenkrijgen, wordt er gegarandeerd binnen 24 uur contact opgenomen met de gedupeerde”, zegt Schouten. “Binnen vijf werkdagen staat er een expert op de stoep. Bij spoedschades gebeurt dat dezelfde dag of zelfs direct.”

Die afspraken zijn bij QS-Expertise heilig. Na een bezoek moet er binnen twee dagen worden gerapporteerd en iedere twee weken moet er een actie in het dossier plaatsvinden. Alle stappen worden vastgelegd in een eigen rapportagesysteem, zodat voor iedereen die bij het dossier betrokken is inzichtelijk blijft wat de stand van zaken is.

Die structuur is bewust zo ingericht. Schouten zag in zijn eerdere loopbaan dat snelheid, bereikbaarheid en persoonlijke aandacht er in de praktijk nog

Esther Stroeve, Evert Schouten en Irma van den Berg

weleens bij inschieten. Gedupeerden kregen soms moeilijk contact met de expert of moesten lang wachten op duidelijkheid. Dat wilde hij anders doen.

“Bij ons krijgt de gedupeerde rechtstreeks de contactgegevens van de expert”, vertelt hij. “Dat komt de transparantie, de doorlooptijd en de snelheid van afhandelen ten goede. We proberen aan alle kanten benaderbaar en transparant te zijn.”

Volgens Schouten begint die aanpak inmiddels zichtbaar resultaat op te leveren. Na ruim twee jaar merkt QS-Expertise dat opdrachtgevers de werkwijze waarderen en dat het aantal opdrachten groeit.

MET QS-HERSTEL ZET QS- EXPERTISE EEN VOLGENDE STAP IN HET ONTZORGEN VAN GEDUPEERDEN

REGIONAAL WAAR HET KAN

QS-Expertise profileert zich als onafhankelijk en regionaal expertisebureau. Dat regionale karakter is in de loop der tijd wel verbreed. Waar het bureau begon met een focus op Noordoost-Nederland, werkt QS-Expertise inmiddels in grote delen van het land, grofweg boven de grote rivieren.

Toch blijft de regionale gedachte belangrijk. Het bureau werkt met experts die wonen en werken in de regio waar zij worden ingezet. Dat heeft volgens Schouten praktische én menselijke voordelen. Er kan snel worden opgetreden en de expert kent de omgeving, de mentaliteit en de taal van de mensen aan tafel.

HERSTEL IN NATURA EN DUURZAAMHEID

Een duidelijke ontwikkeling in het schadebeeld is volgens Schouten de toename van weersgerelateerde schades. Vooral hevige regenbuien zorgen voor meer waterschades. Oudere woningen en installaties zijn niet altijd berekend op de intensiteit van de buien van nu. Daarnaast ziet QS-Expertise een verschuiving richting herstel in natura en duurzaam herstel. Niet alles hoeft meer automatisch vervangen te worden. Sterker nog: reparatie wordt steeds vaker een goed en volwaardig alternatief.

Schouten noemt het voorbeeld van inductiekookplaten. Waar vroeger wellicht een volledig toestel werd vervangen, kan tegenwoordig vaak alleen de glasplaat worden hersteld of vervangen. Ook bij vloeren geldt dat een kras of beschadiging niet altijd hoeft te betekenen dat de hele vloer eruit moet. Spotrepair en plaatselijk herstel worden steeds beter en professioneler uitgevoerd.

QS-HERSTEL: ONTZORGEN NA DE EXPERTISE

Die ontwikkeling sluit aan bij de tweede tak van het bedrijf: QS-Herstel. Naast expertise biedt QS inmiddels ook begeleiding bij het daadwerkelijke herstelproces. De aanleiding daarvoor kwam uit de praktijk. Steeds vaker vroegen zowel gedupeerden als opdrachtgevers of QS-Expertise het herstel

QS-Expertise B.V.

SCHADE EXPERTISE & ONDERZOEK

QS-Expertise ontzorgt!

QS-Expertise B.V. is het bureau dat door zijn laagdrempeligheid en flexibiliteit uw relaties optimaal kan bedienen en ontzorgen. De onafhankelijkheid en het regionale karakter zorgt naast de brede deskundigheid voor vertrouwen bij alle betrokken partijen.

- Gedupeerden worden binnen 24 uur na ontvangst van de opdracht gebeld.
- Het expertisebezoek vindt binnen 5 werkdagen plaats; bij spoed dezelfde dag.
- Het eindrapport volgt, indien mogelijk, binnen 2 werkdagen na het bezoek.
- Elke 2 weken wordt actie ondernomen in het dossier.
- Korte lijnen en directe communicatie met betrokken experts.
- Tijd en aandacht voor gedupeerden.
- Direct herstel via QS-Herstel.

Ons werkgebied is: Groningen, Friesland, Drenthe, Overijssel, Gelderland, Noord-Holland en de polders.

QS-Expertise B.V.
De Vos van Steenwijklaan 75
7902 NP Hoogeveen

E info@qs-expertise.nl
T 0528-314092
W www.qs-expertise.nl

niet kon organiseren. Het bureau kende immers aannemers, vloerleggers, calamiteitenbedrijven, installateurs en andere herstelpartijen. In eerste instantie werd daar informeel al in meegedacht. Later besloot Schouten er een aparte structuur voor op te zetten.

Via QS-Herstel is inmiddels een netwerk van herstelbedrijven aangesloten, waaronder aannemers, vloerleggers, spotrepairbedrijven en calamiteitenbedrijven. Wanneer een expert bij een schade komt, krijgt de gedupeerde verschillende opties. Hij kan het herstel zelf uitvoeren, zelf een herstelbedrijf inschakelen of het volledige herstelproces aan QS-Herstel overlaten.

Voor veel gedupeerden blijkt dat laatste aantrekkelijk. Niet iedereen kent een betrouwbare aannemer. Bovendien hebben veel herstelbedrijven lange wachttijden. QS-Herstel werkt met partijen die snel kunnen schakelen. Ook daar gelden strakke termijnen. De aannemer factureert aan QS-Herstel, QS-Herstel betaalt de aannemer en factureert vervolgens door aan de opdrachtgever. Voor gedupeerden betekent het vooral gemak. Zij hoeven niet zelf offertes op te vragen, partijen te vergelijken of achter herstelbedrijven aan te bellen. Voor opdrachtgevers en intermediairs biedt het eveneens voordelen: zij hebben te maken met één aanspreekpunt en de schade wordt sneller en overzichtelijker afgehandeld.

HET GAAT NIET ALLEEN OM SNELHEID OF HET HERSTELNETWERK, MAAR VOORAL OM DE AANDACHT VOOR MENSEN

DE MENS ACHTER HET DOSSIER

Maar het gaat niet alleen om snelheid of het herstelnetwerk, maar vooral om de aandacht voor mensen. Een schade is voor een expert misschien dagelijkse kost, maar voor een gedupeerde vaak een ingrijpende gebeurtenis. Schouten noemt een brandschade die hem is bijgebleven. Een gezin kreeg te maken met brand in de woning, terwijl ze net hadden gehoord dat twee gezinsleden ernstig ziek waren. De familie zat middenin ziekenhuisbezoeken en medische onzekerheid toen hun huis door brand en rookschade werd getroffen. “Die mensen hadden helemaal geen ruimte in hun hoofd voor herstel van brand,” vertelt Schouten. “Daar hebben we gezegd: hier moeten we een paar dingen niet doen en heel veel dingen juist wel. We hebben bijna alles uit handen genomen.” Juist op zulke momenten voelt hij de waarde van het vak. Niet alleen de schade vaststellen, maar rust brengen, meedenken en helpen op een moment dat mensen daar zelf nauwelijks toe in staat zijn.

Tegelijkertijd blijft de schade-expert ook degene die kritisch moet kijken. Schouten noemt een ander voorbeeld, waarin een inbraak werd geclaimd en twee bijzondere vogels zouden zijn gestolen. De verzekerde claimde een uitzonderlijk hoog bedrag. Omdat Schouten twijfelde aan de waarde, nam hij contact op met een vogelvereniging. Daar bleek dat de opgegeven waarde totaal niet realistisch was. Uiteindelijk viel de verzekerde door de mand: de inbraak was in scène gezet.

Het illustreert volgens Schouten de dubbele rol van de expert: oog hebben voor mensen, maar ook scherp blijven op de feiten.

DIGITALISERING, FRAUDE, CYBERRISICO’S EN DE OPKOMST VAN KUNSTMATIGE INTELLIGENTIE MAKEN HET SOMS LASTIGER OM CLAIMS TE BEOORDELEN

NIEUWE UITDAGINGEN VOOR HET VAK

De komende jaren verwacht QS-Expertise dat het werk van de schade-expert complexer wordt. Digitalisering, fraude, cyberrisico’s en de opkomst van kunstmatige intelligentie maken het soms lastiger om claims te beoordelen. Documenten, aankoopbewijzen of foto’s kunnen steeds overtuigender worden nagebootst. Daar ligt juist de blijvende waarde van de expert. Veel processen kunnen worden geautomatiseerd, maar de waarneming ter plaatse blijft belangrijk. De expert ziet de situatie, spreekt mensen, beoordeelt of het verhaal klopt en legt verbanden die niet altijd uit een digitaal dossier blijken.

EÉN AANSPREEKPUNT, ÉÉN REGIE

Met QS-Expertise en QS-Herstel wil het bureau een duidelijke positie innemen in de markt: de expert blijft de regie houden, het herstelnetwerk zorgt voor uitvoering en het rapportagesysteem bewaakt de voortgang. Daarmee wil QS vooral doen wat in elk dossier essentieel is: snel duidelijkheid geven en mensen niet laten zwemmen.

“Veel mensen maken maar één keer in hun leven schade mee”, zegt hij. “Daar moet je goed mee omgaan. Soms zijn mensen al blij dat ze dezelfde dag iemand aan de telefoon krijgen. Dat ze hun verhaal kwijt kunnen. Luisteren is dan minstens zo belangrijk als taxeren.” <

VOLMACHT ALS VOLWAARDIGE PIJLER

Hoe DUPI met specialistische kennis een groeimarkt aanboort

DUPI werkt al jarenlang succesvol samen met meerdere volmachtpartijen. Maar de ambitie reikt verder: volmacht moet een prominentere plek krijgen binnen de distributiestrategie van DUPI. Delegated Authorities Director Vincent van Wing vertelt over die koers, Lead Underwriter Casualty Marloes van der Sman en Lead Underwriter CAR/Engineering Chris van Gorkum laten zien hoe die ambitie in de praktijk al leeft.

‘WE HEBBEN HIER ECHTE SPECIALISTEN ZITTEN’

De volmachtmarkt groeit al jaren gestaag door, met rendementen die er mogen zijn. Voor DUPI reden genoeg om de volmachtactiviteiten verder uit te breiden: het verbreedt het distributienetwerk via professionele volmachtpartners, en dat gaat hand in hand met rendabele groei. “We hebben hier op meerdere business lines echte specialisten zitten,” zegt Van Wing. “Die zijn elke dag bezig met het beoordelen van grote, complexe risico’s — daar maakt hun expertise het meeste verschil. Tegelijkertijd willen we relevant blijven voor onze klanten, en via volmacht bedienen we ook zakelijke klanten met een gemiddeld risicoprofiel.” DUPI’s eigen expertise blijft daarbij onmisbaar: die zit verweven in de richtlijnen, de producten en de begeleiding die het aan de volmachtpartners meegeeft.

Volmacht is voor DUPI dan ook geen nieuwe stap, benadrukt Van Wing, maar een vertrouwd onderdeel van de distributiestrategie en de manier van werken. “DUPI doet dit al jaren, en we doen het goed. De ambitie is om er bewust meer gewicht aan te geven.” Waar DUPI zich onderscheidt, is de combinatie van specialismen die het bedrijf in huis heeft als multilijn-speler in verzekeringsoplossingen: een stevige positie in Marine, en een marktleidende rol in bouwverzekeringen. Die expertise op meerdere technische business lines resulteert bijvoorbeeld in productcombinaties voor grotere én kleinere ondernemers — denk aan een gecombineerde CAR- en AVB-verzekering, ook binnen volmacht. “Die twee moet je niet los bij verschillende verzekeraars onderbrengen, want dan krijg je discussie over welke polis wanneer geldt. Zo’n combinatie is complementair en voorkomt die discussie op het moment dat er schade is. Zet het in één hand, en je hebt een hele mooie propositie.”

‘EEN VOLWAARDIGE PIJLER BINNEN ONZE STRATEGIE’

Waar het Van Wing uiteindelijk om gaat, is niet alleen het uitbreiden van de footprint, maar vooral duurzaamheid van het partnership. “Ik vind het minstens zo belangrijk dat we dit met de juiste zorgvuldigheid blijven doen. Dat de samenwerking met de volmachtpartners professioneel en gestructureerd blijft, ook naarmate het groeit.” Voor Van Wing is dat het uitgangspunt: “We zijn hier niet om even een volmacht te doen en dan weer te vertrekken. We gaan voor partnerships voor de lange termijn. Dat spreek je van twee kanten uit — van onze kant én van de kant van de volmachtpartner — en dat maak je ook waar.” Een filosofie die ook

‘VOLMACHT GEEFT ONZE SPECIALISTEN MEER RUIMTE OM HET VERSCHIL TE MAKEN’

Vincent van Wing
Delegated Authorities Director

diep verankerd zit bij Franse moedermaatschappij SMABTP, die zelf al decennialang kiest voor langdurige samenwerkingen.

‘WE STAAN OP DE VOORGROND VAN DE TECHNIEK’

Voor Chris van Gorkum, Lead Underwriter CAR/Engineering, is die ambitie herkenbaar vanuit de dagelijkse praktijk. Zijn CAR- en engineeringmarkt is een specialistische niche binnen de verzekeringssector, maar volgens hem een van de meest dynamische. “We zijn een voorloper op het gebied van kennis over techniek en volgen nieuwe ontwikkelingen op de voet. Alles moet sneller, digitaler, nieuwer. Denk aan het woningtekort, maar ook aan de uitdagingen door netcongestie en het gebruik van hernieuwbare bouwmaterialen.” Sinds 2018 is bouw en techniek een vaste tak binnen DUPI, dat op de beurs inmiddels een leidende marktpositie heeft

‘WE BIEDEN AL FACILITEITEN VOOR SPECIFIEKE BEROEPS-GROEPEN’

Marloes van der Sman
Lead Underwriter Casualty

opgebouwd. Die kennis biedt DUPI tot nu toe vooral aan de grootste klanten. “We onderzoeken nu hoe we diezelfde expertise ook kunnen inzetten voor lokale, kleinere intermediairs met dezelfde complexe vraagstukken.”

Concreet betekent dat: lessen die zijn geleerd bij de grootste risico’s vertalen naar een markt die nu nog nauwelijks wordt bediend. Van Gorkum benadrukt dat het hem niet gaat om een snelle premiegroei. “We willen op lange termijn een gezond boek, gecontroleerd opgebouwd.”

‘JE GAAT EEN VERTROUWENSBAND AAN MET JE GEVOLMACHTIGD AGENT’

Combinaties met andere lijnen ontwikkelt zijn team met zorg en in nauw overleg met de volmachtpartners zelf. “Dan wil je eerst zeker weten dat je elkaar goed begrijpt.” Bouw en techniek is een breed palet, legt Van Gorkum uit, en dat vraagt om maatwerk. “We kijken samen met de volmacht welke niche zij willen bedienen, en wat daarbij hun behoefte is. Dat vraagt ook om te investeren in kennis bij de volmachtpartij zelf.”

‘DAAR ZIT ONZE MEERWAARDE’

Bij Marloes van der Sman, Lead Underwriter Casualty, is die praktijk al concreter. Op AVB ziet ze steeds meer makelaars die risico’s in volmacht willen plaatsen, en steeds meer verzekeraars die traditioneel alleen beurs deden nu ook actief worden binnen volmacht. “Ons voordeel als DUPI is dat we al heel bekend zijn met faciliteiten voor specifieke beroepsgroepen. Daardoor schakelen we snel met bijvoorbeeld een volmacht die zich specialiseert in een specifieke branche of een specifiek segment. Dat soort partnerships passen goed bij ons — binnen de beurs, en binnen volmacht.”

Die samenwerking maakt het werk voor Van der Sman overzichtelijker: “Door de komst van Vincent als directeur volmacht kan ik me nu puur op de inhoud van een volmacht focussen, zoals de dekking en de acceptatiecriteria.” Bij een leidende rol ziet ze ook ruimte om kennis actief te delen, bijvoorbeeld via risk engineering of een sessie bij een brancheorganisatie. “Zeker als het een brancheorganisatie is: waarom niet spreken over hoe zij hun risico’s beheersbaar kunnen maken?”

‘DIE EXPERTISE WILLEN WE OOK VOOR KLEINERE ONDERNEMERS INZETTEN’

Wat volmacht volgens Van der Sman vooral oplevert, is dat ook kleinere spelers kunnen profiteren van de kennis en expertise die DUPI heeft opgebouwd bij de grotere klanten — want zij lopen vaak dezelfde soort risico’s. “Het zorgvuldig inschatten van een individuele aanvraag kost soms al snel te veel tijd en aandacht. Maar bekijk je honderd van datzelfde soort klanten samen, dan zie je patronen en verbanden ontstaan — dan kun je het risico over de volle breedte goed overzien.” Zo zorgt DUPI ervoor dat ook de kleinere ondernemer verzekerd blijft van diezelfde zorgvuldigheid, door bewust de juiste volmachtpartner te betrekken.

Voor zowel Van Gorkum als Van der Sman geldt uiteindelijk hetzelfde: het bouwrisico als geheel beweegt richting een zo compleet mogelijke oplossing, precies omdat DUPI over de volle breedte — van casualty tot CAR — als multilijn-speler in verzekeringsoplossingen kan opereren. “Die bouwer wil niet elk jaar bezig zijn met zijn verzekering,” zegt Van der Sman. “Wij denken in oplossingen, niet in losse polissen. Daar zit onze kracht. <

‘WE VERTALEN LESSEN UIT DE GROOTSTE PROJECTEN NAAR DE HELE MARKT’

Chris van Gorkum
Lead Underwriter CAR/Engineering

Meer weten over de volmachtmogelijkheden bij DUPI?
Kijk op dupi.com/volmacht

ACCUBRANDEN, MAATSCHAPPELIJKE ZORGVULDIGHEID EN BRANDREGRES: ENERGIEOPSLAG OF AANSPRAKELIJKHEIDSOPSLAG VOOR DE BEDRIJFSMATIGE GEBRUIKER?

Door Patrick van der Vorst en Tanya Antonowycz, advocaten aansprakelijkheids- en verzekeringsrecht bij VanNiekerkCieremans

Comfortabele en duurzame vervoersmiddelen zoals e-bikes, elektrische scooters en elektrische auto's zijn de afgelopen jaren sterk in opmars en winnen snel aan populariteit. Ook het bedrijfsmatig gebruik van energieopslagsystemen groeit. In dergelijke systemen kunnen grote hoeveelheden energie worden opgeslagen in (onder meer) lithium-ionaccu's (hierna: "accu's"). Zo zetten steeds meer ondernemingen (zoals bijvoorbeeld distributiecentra, datacenters en productiebedrijven) energieopslagsystemen in voor hun eigen operationele en/of commerciële doeleinden. Daarmee is energieopslag niet langer het exclusieve domein van energiebedrijven; steeds meer ondernemingen zetten energieopslagsystemen in ter ondersteuning van hun eigen bedrijfsvoering.

Deze inzet van accu's biedt bedrijven grote voordelen, maar brengt ook een aanzienlijk brandrisico met zich. De afgelopen jaren is steeds meer bekend geworden over de aan accu's verbonden risico's, waardoor steeds beter inzicht bestaat in de aard, oorzaken en mogelijke gevolgen van accubranden (die zich vaak anders ontwikkelen dan een conventionele brand).

Die toegenomen bekendheid is juridisch relevant. Naarmate een bepaald risico in de samenleving bekender en meer voorzienbaar wordt, ligt het immers meer voor de hand dat van partijen die met dat risico in aanraking komen méér voorzorg wordt verlangd. Juist omdat accu's meer en meer door ondernemingen worden gebruikt, rijst de vraag of deze ontwikkeling leidt tot een feitelijke verzwaring van de civielrechtelijke verantwoordelijkheid van die bedrijven voor accubranden.
In deze bijdrage zullen wij ingaan op de zorg die verwacht mag worden van een bedrijfsmatige gebruiker in het licht van de op grond van artikel 6:162 BW geldende maatschappelijke zorgvuldigheidsnorm en de Bedrijfsregeling Brandregres 2014 (BBr 2014).

Wij merken daarbij op dat bij accubranden tevens aansprakelijkheidsrisico's kunnen bestaan op grond van artikel 6:173/174 BW (de risicoaansprakelijkheid voor gebrekkige (on)roerende zaken) en ook de producent van de accu's in beeld kan komen. Een nadere bespreking daarvan valt evenwel buiten de reikwijdte van deze bijdrage.

BRANDVEILIGHEIDSRISICO'S BIJ ACCU'S

Het belangrijkste brandveiligheidsrisico bij accu's is de zogenoemde thermal runaway. Het Nederlands Instituut Publieke Veiligheid (hierna: "NIPV") omschrijft dit als een ongewenst proces waarbij de temperatuur van een batterijcel sterk stijgt door een verstoring van het elektrochemische proces. Een thermal runaway kan zijn oorsprong vinden in fabricagefouten, maar ook in gebruiks- en/of onderhoudsfouten. Door de verstoring van het elektrochemische proces kunnen aangrenzende cellen opwarmen en eveneens in thermal runaway raken. Door dit domino-effect kan het hele batterijpakket worden getroffen. Het betreft een op zichzelf versterkend proces, waarbij de warmteontwikkeling het proces in stand houdt en verder versterkt, waarbij ook nog eens gevaarlijke/giftige gassen vrijkomen. Dit alles maakt dit soort accubranden niet alleen gevaarlijk, maar ook moeilijk te bestrijden.

Dat het hier niet om een theoretisch risico gaat, blijkt uit de cijfers. Uit de Salvage-cijfers volgt dat accu's en batterijen in 5,3% van de branden de vermoedelijke oorzaak vormen in 2025. Zo worden er landelijk zo'n circa 250 tot 300 gebouwbranden veroorzaakt door (fiets)accu's. Daarnaast volgt uit onderzoek van het NIPV dat van de 157 voertuigbranden die beschikten over een accupakket, in 19,7% van de gevallen de accu betrokken was bij de brand. Ook de aandacht voor preventie, onderhoud en monitoring vanuit diverse (normstellende) instanties onderstreept dat accubranden een reëel en voorzienbaar risico vormen.

MAATSCHAPPELIJKE ZORGVULDIGHEID BIJ HET GEBRUIK VAN ACCU'S

In het aansprakelijkheidsrecht wordt de in artikel 6:162 BW neergelegde open norm van de maatschappelijke zorgvuldigheid ingevuld aan de hand van alle omstandigheden van het geval. Voor de vraag of sprake is van een gevaarzettende situatie dient voor de beoordeling daarvan gekeken

te worden naar onder meer: (I) de mate van waarschijnlijkheid waarmee de niet-inachtneming van de vereiste oplettendheid en voorzichtigheid kan worden verwacht, (II) de kans dat daaruit ongevallen ontstaan, (III) de ernst die de gevolgen daarvan kunnen hebben, en (IV) de mate van bezwaarlijkheid van te nemen veiligheidsmaatregelen.

Vertaald naar het gebruik van accu's kunnen deze omstandigheden (ook) betekenisvol zijn: de kans op het ontstaan van brand is – gelet op de reeds hierboven genoemde inzichten – aanwezig, de gevolgen kunnen zeer groot zijn en een aantal voorzorgsmaatregelen – zoals veilig laden, het plaatsen van accu's op een geschikte locatie en het opvolgen van concrete veiligheidsadviezen – is bepaald niet ondenkbaar of onuitvoerbaar.
Dat (bijvoorbeeld) locatiekeuze essentieel is, blijkt uit een recente woningbrand in Rotterdam waarbij een tegen een gevel geplaatste fatbike vlam vatte en de brand oversloeg naar de woning. De gebeurtenis laat zien dat niet alleen het ontstaan van een accubrand relevant is, maar vooral ook de vraag welke kwetsbare objecten zich in de directe omgeving bevinden. Vergelijk in dit verband de aanbevelingen vanuit Brandweer Nederland en andere instanties, waaruit volgt dat de laad- en stallingslocatie van elektrische fietsen en scooters van belang zijn voor de omvang van een eventuele brand en het voorkomen van leed.

Voor (bedrijfsmatige) energieopslagsystemen is (onder meer) de richtlijn PGS 37-1 relevant. Hierin staat onder meer dat sprake moet zijn van een brandwerendheid van ten minste 60 minuten of – als alternatief – een veiligheidsafstand van minimaal 10 meter tot andere objecten en gebouwen moet worden aangehouden. Ook zal de SCIOS Scope 10-keuring worden uitgebreid. Het doel van een SCIOS Scope 10-inspectie is het voorkomen/beperken van brandrisico's die samenhangen met elektrisch materieel. In de nabije toekomst zal deze keuring worden uitgebreid met regels voor inspectie en onderhoud van energieopslagsystemen.

Daarnaast geldt voor de (bedrijfsmatige) opslag van lithiumhoudende energiedragers ook een richtlijn (PGS 37-2). Deze richtlijn bevat onder meer voorschriften voor het veilig opslaan en opladen van lithiumhoudende

energiedragers. Zo dient tijdens het opladen van lithiumhoudende energiedragers (losse batterijen c.q. accu's die in producten zijn verwerkt) die in een showroom zijn opgesteld, een deskundig persoon aanwezig te zijn. Indien dit niet mogelijk is, dient het opladen plaats te vinden in een daarvoor bestemde brandveiligheidsopslagkast. Naar verwachting worden de richtlijnen PGS 37-1 en PGS 37-2 in de loop van 2027 opgenomen in het Bal (Besluit activiteiten leefomgeving). Daarmee worden het opslaan van lithiumhoudende batterijen en het exploiteren van een energieopslagsysteem aangewezen als milieubelastende activiteiten en worden veiligheidsvoorschriften voor batterijopslag en energieopslagsystemen wettelijk verankerd.

Daarmee rijst de vervolgvraag welke omstandigheden in de context van accubranden relevant zijn bij de beoordeling van de vraag of van onzorgvuldig handelen/nalaten sprake is. Zoals hierboven al kort aangestipt, hangt de mate van zorg die mag worden verwacht af van alle omstandigheden van het geval. Wel kan er een aantal factoren een rol spelen, zoals: de ernst en kenbaarheid van het risico, het bestaan van eerdere incidenten, veiligheidsadviezen van deskundigen en de praktische mogelijkheid om (voorzorgs)maatregelen te treffen. Daarbij speelt tevens een rol dat steeds meer richtlijnen en keuringseisen verschijnen die zien op het veilig gebruiken van accu's. Te denken valt bijvoorbeeld aan de benoemde PGS-richtlijnen, de nieuwe SCIOS Scope 10-keuring voor energieopslagsystemen maar ook aan door brandverzekeraars geëiste maatregelen.

Een illustratief voorbeeld van hoe gebruiksomstandigheden in het kader van de omgang met accu's zouden kunnen wijzen op het handelen in strijd met de maatschappelijke zorgvuldigheid, is de brand in 2021 in een loods van een deelscooterverhuurder in Capelle aan den IJssel. Volgens (oud-) medewerkers werd al langer onzorgvuldig omgegaan met accu's. Zo zouden de accu's verkeerd zijn opgeslagen en opgeladen. In plaats van opslag in brandwerende kasten werd een deel van de accu's in open stellingen geplaatst en opgeladen. Ook zou er onvoorzichtig met de accu's worden omgegaan, waardoor ze hard op de grond terechtkwamen wat het risico op kortsluiting en daarmee een thermal runaway vergroot. Daarnaast zouden al meerdere veiligheidsadviezen in de wind zijn geslagen en was het bovendien niet de eerste keer dat het misging; buren zouden al vaker kleinere "brandjes" hebben moeten blussen.

Zulke omstandigheden kunnen – indien die uiteraard kunnen worden aangetoond – in een civielrechtelijke beoordeling gewicht in de schaal leggen bij de vraag of een bedrijf voldoende zorgvuldig heeft gehandeld. Het gaat daarbij in onze visie niet alleen om de vraag of gevaarzettend is gehandeld, maar ook of een bedrijf zijn civielrechtelijke monitorings- en/ of voorzorgsplicht is nagekomen.

Een civielrechtelijke monitoringsverplichting wordt ook wel afgeleid uit het zogenaamde Natronloog-arrest. Daarin oordeelde de Hoge Raad dat degene die een mogelijk gevaarlijke stof aan derden blootstelt, zich ervan moet vergewissen dat daaruit geen gevaar ontstaat. Een vergelijkbare gedachte kan gelden voor accu's. Naarmate een bedrijf structureler werkt met accu's zal eerder worden gevergd dat het bedrijf beschikt over kennis omtrent de veiligheidsrisico's en het veilige gebruik daarvan, en dat deze kennis in de bedrijfsvoering is verdisconteerd. Een bedrijfsmatige gebruiker kan zich derhalve moeilijk beroepen op onbekendheid met de veiligheidsrisico's die daaraan verbonden zijn, ook niet wanneer de exacte wijze waarop de brand is ontstaan of zich heeft verspreid niet voorzienbaar was (zie ook het arrest inzake West-Friese Flora). Het gaat om de voorzienbaarheid van een ongeval in het algemeen, ongeacht welke schade dit meebrengt en of specifieke kennis over het risico (dat zich feitelijk heeft gemanifesteerd) bij de bedrijfsmatige gebruiker aanwezig was.

Het zou te ver gaan te beargumenteren dat iedere gebruiker van accu's (waaronder bedrijfsmatige energieopslagsystemen maar ook e-bikes, elektrische scooters of elektrische auto's) standaard een soort "APK 2.0" moet organiseren. De vraag is evenwel of op de bedrijfsmatige gebruiker van accu's niet een (verzwaarde) onderzoeksplicht en/of monitoringsverplichting rust. Wij denken dat daarvan sprake is, waarbij technische normen/richtlijnen de maatschappelijke zorgvuldigheidsnorm inkleuren.

Juridisch gezien zijn er, kortom, behoorlijk wat risico's die kunnen maken dat in rechte een schending van de maatschappelijke zorgvuldigheidsnorm wordt aangenomen in het geval het risico van een accubrand zich zou verwezenlijken. In onze visie mag van een bedrijfsmatige gebruiker in dit verband worden verwacht dat hij zich actief rekenschap geeft van de aan het gebruik van accu's verbonden risico's en passende, preventieve maatregelen treft. Ten opzichte van het verleden levert dit een verzwaring op van het aansprakelijkheidsprofiel van die bedrijven. Het is van belang dat marktpartijen zich daarvan rekenschap geven, onder meer gelet op het risico verbonden aan mogelijke regresvorderingen.

BEDRIJFSREGELING BRANDREGRES 2014

Tegen deze achtergrond bespreken wij kort de BBr 2014, die regresbeperkingen voor aangesloten brandverzekeraars met zich brengt. Uit artikel 2 BBr 2014 volgt dat brandverzekeraars hun recht van verhaal jegens bedrijven alleen kunnen uitoefenen indien het ontstaan van de brand verband houdt met onzorgvuldig handelen of nalaten.

Een recente uitspraak, waarin die vraag zich in het kader van de BBr 2014 voordeed, betreft het vonnis van de rechtbank Den Haag van 14 januari 2026. In die zaak hadden verzekeraars brandschade vergoed die was ontstaan nadat een accu van een elektrische scooter in brand was gevlogen. Verzekeraars stelden daartoe een regresvordering in jegens de verkoper/importeur. De rechtbank wees de regresvordering af. De kern van het oordeel was dat artikel 2 BBr 2014 niet al ruimte biedt voor regres zodra een product gebrekkig is of schade veroorzaakt, maar dat concrete onzorgvuldigheid moet worden aangetoond. De verzekeraars hadden volgens de rechtbank onvoldoende gesteld welke specifieke maatregelen de importeur of verkoper had moeten nemen om de brand te voorkomen. Begrijpelijkerwijs strandt regres zonder concreet verwijtbaar handelen of nalaten gelet op het bepaalde in artikel 2 BBr 2014. Belangrijk is dat het in deze kwestie (evenwel) niet ging om de bedrijfsmatig gebruiker van de geïmporteerde scooters.

In onze visie zou de uitkomst anders kunnen zijn geweest indien brandverzekeraars hun pijlen zouden hebben gericht op de bedrijfsmatige gebruiker. Zo bevat de uitspraak aanknopingspunten om te veronderstellen dat de bedrijfsmatige gebruiker onvoldoende maatregelen heeft genomen om het brandgevaar te voorkomen/beperken. Er waren bijvoorbeeld signalen van structurele defecten in de laadfaciliteiten en het is de vraag of de inrichting voldeed aan relevante normen.

Wij merken daarbij op dat het bij accubranden in het algemeen niet altijd eenvoudig zal zijn om het causaal verband tussen een normschending en het ontstaan (of: verspreiding) van de brand vastgesteld te krijgen. Met het (in de toekomst) verschijnen van meer en meer regulering (zoals technische normen en veiligheidsrichtlijnen voor energieopslagsystemen), kan schending van dergelijke voorschriften niet alleen bijdragen aan het oordeel dat onzorgvuldig is gehandeld, maar ook een oplossing bieden voor onzekerheidsperikelen bij het vaststellen van het causaal verband. In dit verband verwijzen wij naar het Soldeermachine-arrest, waarin de Hoge Raad bevestigde dat schending van uit technische richtlijnen voortvloeiende normen aanleiding kan zijn om de omkeringsregel toe te passen.

TOEKOMSTIGE ONTWIKKELINGEN?

Gelet op de financiële belangen maar ook preventieprikkels is onze verwachting dat in de toekomst vaker de aansprakelijkheidsdiscussie richting de bedrijfsmatige gebruiker zal worden geopend. Immers, het gebruik van accu's brengt voor bedrijfsmatige gebruikers te vermijden brandrisico's met zich. Onze verwachting is dat het verschijnen van technische normen/ richtlijnen en de toenemende bekendheid met de brandrisico's van accu's zal leiden tot een (verdere) verzwaring van het aansprakelijkheidsprofiel van bedrijfsmatige gebruikers. Voor deze bedrijfsmatige gebruikers is het van belang dat zij zich rekenschap geven van die aan het gebruik van accu's verbonden verzwaring. Het treffen en documenteren van maatregelen is in dit verband belangrijk, alsook om zorg te dragen voor een toereikende verzekerde som onder aansprakelijkheidsverzekeringen voor het geval het onverhoopt toch misgaat. <

kerckebosch
UITGEVERIJ | STUDIECENTRUM

DE OPLEIDER OP HET GEBIED VAN PERSONENSCHADE EN LETSELSCHADE

Een greep uit ons uitgebreide cursusaanbod:

PERSONENSCHADE EN LETSELSCHADE

NOvA 20 PO-punten
NIVRE op aanvraag
22 september, 6 en 27 oktober en 10 november 2026
Leergang Letselschade (Blended Learning)
Docenten: mr. Edwin Bosch, mr. Bert de Hek, Jarco van de Ketterij NIVRE-re, mr. Jeroen Quakkelaar, mr. Henriëtte Verdam en mr. Maaike de Vries

NOvA 3 PO-punten
NIVRE op aanvraag
7 oktober 2026
Actualiteiten smartengeld, in het bijzonder schok- en affectieschade
Docent: dr. mr. Marlou Overheul

NOvA 5 PO-punten
NIVRE op aanvraag
28 oktober 2026
Europees recht en verkeersongevallen
Docenten: mr. Antoinette Collignon en mr. Jorg van den Enden

NOvA 4 PO-punten
NIVRE op aanvraag
4 november 2026
Alternatieve geschilbeslechting in de letselschadepraktijk
Docent: mr. Mariken Peters

NOvA 4 PO-punten
NIVRE op aanvraag
5 november 2026
Getuigenbewijs: waardering vanuit juridisch en psychologisch perspectief
Docenten: prof. mr. dr. Eric Rassin en mr. Eline Spijker

NOvA 4 PO-punten
NIVRE op aanvraag
10 november 2026
Huishoudelijke hulp: het 'ondergeschoven kindje' in de letselschaderegeling
Docenten: Tineke Grimm - Bloemendaal, mr. Jasper Keizer en drs. Monique Piegza

NOvA 5 PO-punten
NIVRE 5 PE-punten
17 november 2026
Letselschade & Sociale Zekerheid
Docenten: mr. drs. Renske Imkamp, mr. Bernard de Leest en Linda Renders

NOvA 6 PO-punten
NIVRE 6 PE-punten
24 november 2026
AI in de Letselschadepraktijk
Docenten: mr. Henk van Katwijk en Wahbé Rezek

NOvA 5 PO-punten
NIVRE 5 PE-punten
24 november 2026
De kunst van AOV-claimbehandeling
Docenten: Peter Hulsen, drs. Monique Piegza en mr. dr. Erik-Jan Wervelman

NOvA 4 PO-punten
NIVRE in aanvraag
1 december 2026
De invloed van Arboregelgeving in de letselschadepraktijk
Docenten: mr. Daphne van Doorn en mr. Saskia Lang

NOvA 6 PO-punten
NIVRE op aanvraag
1 december 2026
Omgaan met cultuurverschillen in de letselschaderegeling
Docenten: mr. Kader Çelik en Mehmet Simsek

NOvA 3 PO-punten
NIVRE 3 PE-punten
1 december 2026
De Rotterdamse Schaal
Docenten: mr. Bert de Hek en mr. Eline Spijker

EN 40+ ANDERE (ONLINE) CURSUSSEN

PPS CONGRES EN PRIMEURS

NOvA 4 PO-punten
NIVRE in aanvraag
25 september 2026
24e PPS Congres "Schade in zicht"
Koers naar houvast in een veranderende branche

NOvA 3 PO-punten
NIVRE 3 PE-punten
6 x per jaar
Primeurs Personenschade
Hoor steeds online als eerste het laatste nieuws in het Personenschaderecht door prof. mr. dr. Arvin Kolder.

BEKIJK 40+ ANDERE BIJEENKOMSTEN EN SCHRIJF JE IN: WWW.KERCKEBOSCH.NL/SCHADEMAGAZINE

HERSTEL VRAAGT MEER DAN SCHADEAFWIKKELING

In de letselschadepraktijk ligt de nadruk traditioneel op medische behandeling, juridische procedures en financiële afwikkeling. Volgens de auteurs van het nieuwe boek *Van Schok tot Herstel* is dat slechts een deel van het herstelproces. Duurzaam herstel vraagt ook aandacht voor de psychologische en sociale gevolgen van een ingrijpende gebeurtenis.

Na een ongeval, ernstige ziekte of ander trauma krijgen veel mensen niet alleen te maken met lichamelijke beperkingen, maar ook met verlies van zekerheid, veranderingen in identiteit en onzekerheid over de toekomst. Hoewel medische zorg en schadevergoeding onmisbaar zijn, blijken deze volgens de auteurs niet altijd voldoende om iemand daadwerkelijk verder te helpen.

In *Van Schok tot Herstel* pleiten herstelcoach Jasmijn Derckx en traumapsycholoog en registermediator dr. Margaret L. Diekhuis-Kuiper voor een bredere benadering van herstel. Daarbij combineren zij inzichten uit de psychologie en neuroplasticiteit met praktijkervaring uit onder meer de letselschadebranche, mediation en herstelcoaching. Volgens de auteurs ontstaat duurzaam herstel pas wanneer naast het lichamelijke herstel ook aandacht bestaat voor de mentale, sociale en existentiële gevolgen van een ingrijpende levensgebeurtenis.

Die ontwikkeling sluit aan bij een bredere beweging binnen de letselschadepraktijk, waarin steeds meer aandacht ontstaat voor de mens achter het dossier. Niet alleen de vraag welke schade is ontstaan, maar ook hoe iemand opnieuw regie over zijn of haar leven kan krijgen, krijgt daarbij een belangrijkere plaats. Volgens de auteurs vraagt dat om een integrale samenwerking tussen alle professionals die bij het herstelproces betrokken zijn. Verzekeraars, belangenbehartigers, psychologen, bedrijfsartsen, arbeidsdeskundigen, casemanagers en herstelcoaches hebben ieder een eigen rol, maar dragen gezamenlijk bij aan het uiteindelijke herstel van de benadeelde.

Het boek biedt daarvoor een praktisch kader en beschrijft hoe professionals vanuit hun eigen expertise kunnen bijdragen aan veerkracht, betekenisgeving en duurzame participatie. Daarmee sluit de publicatie aan bij de toenemende aandacht voor herstelgerichte dienstverlening binnen de letselschade- en verzekeringsbranche.

Van Schok tot Herstel verschijnt in september 2026 en richt zich op professionals die betrokken zijn bij de begeleiding van mensen na een ongeval, ziekte of andere ingrijpende levensgebeurtenis. Ter gelegenheid van de verschijning van het boek organiseren de auteurs op 29 september 2026 het symposium Van Schok tot Herstel. Tijdens deze bijeenkomst brengen vooraanstaande deskundigen uit wetenschap en praktijk professionals uit de verzekeringswereld, letselschadebranche, gezondheidszorg, mediation en herstelbegeleiding samen om kennis en ervaringen uit te wisselen over

de toekomst van herstel. Tijdens het symposium introduceren de auteurs de NAGT Herstelmonitor: een vernieuwend model dat verzekeraars en gedupeerden helpt het herstelproces doelgericht te ondersteunen en de doorlooptijd van herstel en schadeafhandeling te verkorten. Het symposium is geaccrediteerd door het NIVRE en het MfN. <

Meer informatie: recoverycollective.nl

‘DE KRACHT VAN DATA ZIT NIET IN CIJFERS, MAAR IN WAT WE ERMEE DOEN’

TARA JONKHEIJM

Tara Jonkheijm is Chief Data Officer bij Barbon Insurance Brokers. Met twee masters, Organization and Management Studies en Data Science and Society, alsmede een aantal jaren praktijkervaring als accountmanager bij een assurantiemakelaar, beweegt zij zich op het snijvlak van mens, organisatie, technologie en data. Juist die combinatie ziet zij als haar kracht. “Als je echt wilt excelleren in data, heb je hard skills én soft skills nodig.”

Kun je jezelf kort voorstellen?

“Ik ben Tara Jonkheijm, 31 jaar en ik woon in Breda. Ik werk als Chief Data Officer, CDO, bij Barbon Insurance Brokers. In die rol ben ik verantwoordelijk voor alle data-gerelateerde vraagstukken binnen de organisatie. Dat is best breed, want data raakt inmiddels bijna alles: van structuur en analyse tot technologie, innovatie en adoptie.

Mijn achtergrond is misschien wat atypisch. Ik heb twee masters gedaan: Organization and Management Studies en Data Science and Society aan Tilburg University. Daarnaast heb ik nog een postmaster gedaan op het gebied van Data Science en AI. Je zou kunnen zeggen dat ik een alfa- en een bèta-achtergrond combineer. Dat sociale en organisatorische aan de ene kant en het analytische en technische aan de andere kant. Juist die combinatie past heel goed bij wat ik nu doe.”

Als je jezelf in een paar woorden zou omschrijven, welke woorden kies je dan?

“Enthousiast, analytisch, gedreven, leergierig en sociaal. Mijn loopbaan wordt eigenlijk wel gekenmerkt door enthousiasme en ambitie, vooral op het snijvlak van business en tech. Ik word echt enthousiast van complexe data, technologische ontwikkelingen en de vraag hoe je daar als organisatie beter van wordt.

Tegelijkertijd geloof ik dat data alleen waarde heeft als mensen ermee aan de slag gaan. Data wordt vaak verward met informatie, maar informatie ontstaat pas als je data goed interpreteert. En zelfs dan is het nog niet genoeg. Zonder adoptie blijft informatie waardeloos. Je hebt dus ook sociale vaardigheden nodig om de brug te slaan tussen data, organisatie, stakeholders en de praktijk. Dat vind ik heel uitdagend en leuk.”

Hoe ben je in de verzekeringsbranche terechtgekomen?

“Eerlijk gezegd meer toevallig dan bewust. Ik heb ooit stage gelopen bij een verzekeraar en dat beviel goed. Na mijn eerste master ben ik gaan kijken waar ik echt enthousiast van werd en zo ben ik eigenlijk de branche ingerold.

Ik geloof er ook wel in dat dingen in het leven soms organisch gebeuren. Dat klinkt misschien een beetje spiritueel, maar zo voelt het wel. Ik ben blij dat ik in deze branche terecht ben gekomen, omdat die goed past bij mijn karakter en kwaliteiten.”

Hoe lang werk je inmiddels in de branche?

“Zes jaar, al heb ik tussendoor ook nog een stap gemaakt naar een woningcorporatie. Maar alles bij elkaar ben ik nu een aantal jaar actief in en rondom de verzekeringswereld.”

Wat was in je eerste jaren een onverwachte uitdaging?

“Een belangrijke les voor mij was leren loslaten. Ik kan gesprekken tot in detail voorbereiden, inclusief alle mogelijke vragen en antwoorden. Op een gegeven moment kreeg ik de feedback dat ik die voorbereiding soms juist wat moest loslaten om meer ruimte te creëren voor spontaniteit en creativiteit. Juist doordat je de basis goed hebt voorbereid, kun je in het gesprek meer vertrouwen op jezelf. Dan ontstaan soms de mooiste inzichten.

Dat heb ik echt moeten leren: controle loslaten. Het heeft me veel gebracht om daarop feedback te vragen en het gewoon te doen. Mijn advies aan andere young professionals zou ook zijn: vraag feedback aan senior professionals, ga gesprekken aan, zit bij relaties aan tafel en leer door ervaring. Het klinkt cliché, maar je leert het echt door te doen.”

‘DATA KRIJGT PAS BETEKENIS ALS DE ORGANISATIE ERMEE IN BEWEGING KOMT’

Waarin wil je jezelf nog verder ontwikkelen?

“Omdat ik een technische functie heb, bestaat het risico dat je soms te veel in details verzandt. Dat is leuk als je gesprekspartner ook een data- of IT-achtergrond heeft, maar dat is natuurlijk lang niet altijd zo. Ik wil daarom nog beter worden in het vertellen van het verhaal achter de data. Data storytelling vind ik heel belangrijk. Hoe maak je complexe materie toegankelijk? Hoe inspireer je mensen op verschillende niveaus binnen een organisatie? Of bij relaties? Daar wil ik mij verder in ontwikkelen.

Ik ben ook gastdocent bij Avans Hogeschool in Breda en Den Bosch. Daar geef ik af en toe praktijklessen over data: hoe werkt het in de praktijk, wat kun je ermee en soms ook programmeerlessen. Dat is voor mij een heel goede leerschool, omdat je steeds moet nadenken hoe je complexe onderwerpen begrijpelijk en interessant maakt voor verschillende doelgroepen.”

Welke ontwikkelingen in de branche volg je met veel interesse?

“Natuurlijk alles wat te maken heeft met data, AI en innovatie. Ik vind het interessant hoe het datastuk binnen de branche geregeld is: van data warehousing tot analyses en nieuwe technologische toepassingen. Ik kijk daarbij niet alleen naar Nederland, maar ook internationaal. Wat doen grote brokers? Welke ontwikkelingen zien we buiten onze eigen markt? Ik kijk ook graag naar grote techbedrijven. Wat kunnen wij daarvan leren? Ik geloof dat een brede blik de verzekeringsbranche verder kan helpen. Voor mij is de vraag steeds: wat gebeurt er in de markt en hoe kunnen wij dat op een goede manier vertalen naar onze eigen organisatie?”

Hoe ziet jouw werkdag eruit?

“Geen dag is hetzelfde. Dat vind ik ook zo leuk aan deze branche. Het is

Kijk op **osr.nl/cursusaanbod/nivre-leergang-personenschade**

osr juridische opleidingen
45 jaar Recht Vaardig

dynamisch en er spelen vaak complexe vraagstukken. Er komt altijd wel iets tussendoor, dus het vraagt om eigen planning, verantwoordelijkheid en de energie om dingen op te pakken.

Wat misschien niet iedereen van mij verwacht, is dat ik heel veel documenteer. Binnen mijn werk is dat belangrijk. Waarom kies je voor een bepaalde definitie? Waarom richt je data op een bepaalde manier in? Zulke keuzes zijn belangrijk voor analyses en strategische beslissingen.

Maar ik krijg ook persoonlijk veel rust en overzicht van dingen opschrijven. Ik heb altijd een boekje bij me en een favoriete pen die ik al zeven jaar gebruik. Die pen is inmiddels behoorlijk versleten, maar ik blijf hem gebruiken. Juist omdat er zoveel digitale prikkels zijn, vind ik het fijn om dingen fysiek op papier te zetten of uit te tekenen. Dat helpt mij om overzicht te krijgen en creatief te blijven."

'IK WIL LATEN ZIEN DAT DATA TOEGANKELIJK, RELEVANT EN INSPIREREND KAN ZIJN'

Dat is misschien verrassend voor iemand met zo'n digitale functie.

"Ja, misschien wel. Ik zit veel achter de computer, werk met data en programmeer regelmatig. Maar dat analoge stuk helpt mij juist. Papier geeft rust. Het is voor mij een manier om gedachten te ordenen en nieuwe ideeën te laten ontstaan."

Waar zie je jezelf over vijf jaar?

"Ik geloof niet zo in strak omlijnde vijfjarenplannen. Mijn belangrijkste doel is om de passie, energie en het vuur dat ik nu voel voor mijn werk vast te houden. Ik zou het heel mooi vinden om op grotere podia te staan en meer te vertellen over data, tech en innovatie. Niet alleen binnen hogescholen of universiteiten, maar ook breder in de branche. Ik wil laten zien dat data toegankelijk, relevant en inspirerend kan zijn. Onder mijn eigen zzp-naam Dataprinses verzorg ik onder meer al gastlessen. Dat zou ik in de toekomst verder willen uitbreiden, bijvoorbeeld met workshops, lezingen of presentaties voor een groter publiek."

Wat zou je jonge professionals adviseren die deze sector overwegen?

"Vooral doen. Loop een dag mee, kijk rond en ervaar hoe de branche werkt. Er gebeurt heel veel, zeker op het gebied van data, IT en technologie. Het is een ambitieuze en dynamische branche met veel kansen voor young professionals. Als je nieuwsgierig bent en initiatief neemt, kun je hier echt veel impact maken." "Daarnaast denk ik dat zowel de verzekeringsbranche als datawereld nog vaak worden gezien als mannenwerelden. Ik wil juist meer vrouwen inspireren om deze richting te kiezen. Laat je niet tegenhouden door stereotypen of vooroordelen. Het is juist belangrijk dat er een goede mix is. Data en technologie gaan namelijk niet alleen over techniek. Ze gaan ook over perspectief, gedrag, samenwerking en besluitvorming. Daarom hebben we verschillende mensen en invalshoeken nodig."

'IK KRIJG VEEL ENERGIE VAN LESGEVEN'

Hoe bewaak je de balans tussen werk en privé?

"Balans vind ik erg belangrijk en daar waak ik ook echt voor. Hybride werken helpt daarbij. Binnen Barbon is daar ruimte voor en dat geeft mij de mogelijkheid om ook te sporten om mijn hoofd leeg te maken. Daarnaast krijg ik veel energie van lesgeven. Dat klinkt misschien ook als werk, maar voor mij voelt het ook als iets waar ik inspiratie uit haal."

Je bent genomineerd voor de Young Talent Award 2026. Hoe ervaar je dat traject?

"Dat vind ik echt een eer. Alleen al in de finale staan is bijzonder. Deze is op 23 september dus het is nog even spannend. De opdrachten zijn pittig, omdat je echt moet nadenken over waar je voor staat. Dat had ik in eerste instantie misschien makkelijker verwacht. Je hebt natuurlijk in je werk wel een visie en strategie, maar dit traject gaat ook echt over jou als persoon. Dat maakt het heel waardevol."

Heb je een motto dat bij jou past?

"Kan niet, bestaat niet. Linksom of rechtsom, er is altijd een weg als je erin gelooft."

Bijdrage International Anti Crime Academy (IACA)

SCHADEONDERZOEK EN DE WPBR: WANNEER WORDT EXPERTISE PARTICULIER ONDERZOEK?

Schade-experts onderzoeken dagelijks. Zij bekijken schadebeelden, beoordelen herstelkosten, reconstrueren oorzaken en leggen hun bevindingen vast in rapportages voor verzekeraars, gevolmachtigden, belangenbehartigers of verzekerden. Omdat zij daarvoor vaak worden betaald door een verzekeraar, rijst regelmatig de vraag: valt dit werk onder de Wet particuliere beveiligingsorganisaties en recherchebureaus, de Wpbr? Het antwoord is genuanceerd. Niet ieder schadeonderzoek is particulier rechercheonderzoek. Maar schadeonderzoek kán wel degelijk onder de Wpbr vallen, zodra de feitelijke werkzaamheden het karakter krijgen van onderzoek naar één of meer bepaalde natuurlijke personen.

WAT DE WET ZEGT

De Wpbr omschrijft recherchewerkzaamheden als het vergaren en analyseren van gegevens. Een recherchebureau is, kort gezegd, een natuurlijk persoon of rechtspersoon die in de uitoefening van een beroep of bedrijf, met winstoogmerk, recherchewerkzaamheden verricht. Dit geldt voor zover deze werkzaamheden worden uitgevoerd op verzoek van een derde, in verband met een eigen belang van die derde en betrekking hebben op één of meer bepaalde natuurlijke personen. Wie aan al deze elementen voldoet, wordt volgens de Wpbr aangemerkt als een recherchebureau. In dat geval mogen de betreffende recherchewerkzaamheden niet worden verricht of aangeboden zonder een vergunning van de Minister van Justitie en Veiligheid.

De Beleidsregels particuliere beveiligingsorganisaties en recherchebureaus 2019 werken dit uit. Bepalend zijn het soort werkzaamheden (vergaren én analyseren van gegevens), het doel ervan en de wijze waarop de gegevens worden vergaard en geanalyseerd. Daarbij maakt het niet uit of gegevens uit openbare of gesloten bronnen komen en geldt ook het opnemen van verzamelde gegevens in een rapport al als “analyseren”. Belangrijk is verder dat de wet ook van toepassing is op organisaties waarbij recherchewerk slechts een onderdeel van het geheel vormt: voor dat onderdeel is dan de vergunning nodig.

HET BESLISSENDE CRITERIUM: DE ZAAK OF DE PERSOON

Voor schade-experts is vooral het laatste criterium van belang: heeft het onderzoek betrekking op een bepaalde natuurlijke persoon?
Een zuiver technisch schadeonderzoek naar bijvoorbeeld de oorzaak van brand, lekkage, braaksporen, voertuigschade of de hoogte van herstelkosten is in de kern gericht op een object, een gebeurtenis of een schadebeeld. In dat geval ligt toepassing van de Wpbr minder voor de hand.

Dat verandert wanneer het onderzoek naar de oorzaak, toedracht en omstandigheden van een schadegeval zich richt op de gedragingen van een specifieke betrokkene. Met name bij de behandeling van personenschade, arbeidsongeschiktheid en (collectief) verzuim doet deze vraag zich regelmatig voor.

Vanaf dat moment is niet langer uitsluitend sprake van onderzoek naar de schade, maar ook van onderzoek naar een natuurlijke persoon. Wanneer daarnaast aan de overige criteria van de Wpbr wordt voldaan, kan sprake zijn van recherchewerkzaamheden in de zin van die wet.
Gaat het bijvoorbeeld om de vraag of een verzekerde of benadeelde de waarheid spreekt, de schade zelf heeft veroorzaakt, letsel of beperkingen onjuist voorstelt, inkomsten verzwijgt of anderszins mogelijk fraudeert, dan zal in de praktijk vaak sprake zijn van onderzoek dat binnen de reikwijdte van de Wpbr valt. Denk daarbij aan interviews, buurtonderzoek, observaties, onderzoek in open bronnen, waaronder socialmediaonderzoek, het verifiëren van activiteitenpatronen of het bevragen van derden over gedragingen van een betrokkene.

DE VERZEKERAAR ALS OPDRACHTGEVER

Dat de opdrachtgever een verzekeraar is, maakt de vraag extra relevant. Een externe schade-expert werkt doorgaans beroeps- of bedrijfsmatig, ontvangt betaling en handelt op verzoek van een derde (verzekeraar) met een eigen belang. De verzekeraar wil immers een claim zorgvuldig beoordelen, onterechte uitkering voorkomen of de juiste dekking vaststellen. Daarmee zijn drie van de vier Wpbr-criteria vaak al vervuld. Het onderscheid zit dan vooral in de inhoud van de opdracht: onderzoek naar schade, of onderzoek naar personen.

NIET ALLEEN DE WPBR: OOK DE PRIVACYREGELS

Een onderzoek dat is gericht op (de gedragingen van) een natuurlijke persoon raakt niet alleen aan de Wpbr, maar ook aan de privacywetgeving. De Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) is daarbij onverkort van toepassing. Juist bij onderzoek naar personen wegen de beginselen van proportionaliteit en subsidiariteit zwaar.

De Gedragscode Persoonlijk Onderzoek van het Verbond van Verzekeraars is per 1 januari 2024 ingetrokken. Dat betekent echter niet dat de normen voor zorgvuldig onderzoek zijn verdwenen. Integendeel: de artikelen 5 en 6 van de AVG bevatten de fundamentele beginselen en grondslagen voor de verwerking van persoonsgegevens en vormen daarmee de basis voor zowel de reguliere schadebehandeling als fraudeonderzoek.
Deze wettelijke uitgangspunten zijn binnen de verzekeringssector nader uitgewerkt in de Gedragscode Verwerking Persoonsgegevens Verzekeraars (GVPV) en het Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen (PIFI).

EEN ONDERSCHEID DAT DE BRANCHE BEZIGHOUDT

Ook binnen de schadebranche wordt dit onderscheid steeds nadrukkelijker besproken. Het NIVRE wijst er in zijn Richtlijn Wpbr (uitgave 2019, onderdeel toedrachtonderzoek) op dat met enige regelmaat verwarring bestaat over de vraag wanneer een onderzoek wel of niet als recherchewerkzaamheden moet worden aangemerkt. In diezelfde richtlijn worden de criteria uit de Wpbr via een beslisschema overzichtelijk aan de praktijk van toedrachtonderzoek gekoppeld.

WAT ALS DE WPBR VAN TOEPASSING IS?

Dan zijn de gevolgen aanzienlijk. Het werk moet plaatsvinden door of onder verantwoordelijkheid van een vergunninghoudend particulier onderzoeksbureau. Justis verleent de vergunning en screent de leidinggevenden en beleidsbepalers; medewerkers hebben toestemming van de korpschef en een legitimatiebewijs nodig. En op grond van de Regeling particuliere beveiligingsorganisaties en recherchebureaus mag een recherchebureau recherchewerkzaamheden uitsluitend laten verrichten door iemand met het diploma Particulier Onderzoeker van de SVPB.

DE PRAKTISCHE VUISTREGEL

Zolang het onderzoek is gericht op de schade, de oorzaak, de omvang en het herstel daarvan, blijft het in beginsel binnen het domein van de schade-expertise. Zodra het onderzoek zich echter richt op het handelen, de gedragingen, de verklaringen of de betrouwbaarheid van een bepaalde natuurlijke persoon, moet worden beoordeeld of sprake kan zijn van recherchewerkzaamheden in de zin van de Wpbr.
Voor de praktijk betekent dit dat de onderzoeksopdracht vooraf scherp wordt afgebakend. Benoem duidelijk het doel van het onderzoek en bepaal waar het onderzoek naar oorzaak, toedracht en omstandigheden zich op richt: op het vaststellen van de schade of op de (gedragingen van een) natuurlijke persoon. Bij twijfel verdient het aanbeveling een vergunninghoudend onderzoeks- of expertisebureau in te schakelen of ervoor te zorgen dat het eigen bureau voor dat onderdeel voldoet aan de vereisten van de Wpbr. Op die manier blijft schadeonderzoek waarbij een natuurlijke persoon centraal staat niet alleen zorgvuldig, maar ook juridisch houdbaar en bruikbaar.

WAT BETEKENT DIT VOOR OPLEIDING EN VAKBEKWAAMHEID?

Voor professionals in de verzekeringsbranche wordt kennis van particulier onderzoek steeds belangrijker. Schadebehandelaars, schade-experts, coördinatoren fraudebeheersing en acceptanten krijgen hier in hun dagelijkse werkzaamheden steeds vaker mee te maken.

Onderzoeken naar mogelijke misleiding van verzekeraars worden complexer, het belang van een zorgvuldige risicobeoordeling neemt toe en het gebruik van openbare bronnen speelt een steeds grotere rol binnen zowel acceptatie- als schadeprocessen.

Tegelijkertijd is niet iedereen binnen de branche bekend met de kwalificatie van bepaalde onderzoeksactiviteiten als recherchewerkzaamheden in de zin van de Wpbr. Daardoor bestaat het risico dat onderzoeken die zich richten op een natuurlijke persoon worden uitgevoerd zonder voldoende aandacht voor de wettelijke kaders die daarop van toepassing zijn. Juist daarom is het diploma Particulier Onderzoeker relevant. Voor recherchewerkzaamheden is dit diploma van de SVPB de wettelijk vereiste kwalificatie en binnen de verzekeringswereld wordt het steeds vaker gevraagd.

Het diploma is bovendien waardevol wanneer de werkzaamheden níét onder de Wpbr vallen. De grens is niet altijd scherp en kan binnen één dossier verschuiven. Een eenmaal behaald, goed aangeschreven diploma betekent dat een professional daarop is voorbereid, zijn of haar deskundigheid aantoonbaar maakt en niet voor verrassingen komt te staan zodra een opdracht zich gaat richten op (de gedragingen van) de natuurlijke persoon. Voor steeds meer verzekeraars en opdrachtgevers is het diploma daarom een vanzelfsprekende kwalificatie geworden, ook los van de strikte wettelijke verplichting. Kortom: een veilige, toekomstbestendige keuze. Exameninstituut SVPB heeft de exameneisen voor de examens Particulier Onderzoeker grondig herzien. Sinds januari 2026 bestaat het examen uit twee onderdelen: Wet- en regelgeving PO (theorie-examen) en Uitvoeren onderzoek PO (casusexamen).

OVER IACA EN DE OPLEIDING PARTICULIER ONDERZOEKER

De International Anti Crime Academy (IACA), gevestigd in Gilze-Rijen, verzorgt al 13 jaar erkende beroepsopleidingen op het gebied van onderzoek en fraudebestrijding. Veel mensen kennen IACA vooral van haar erkende OSINT-opleidingen (Open Source Intelligence, oftewel openbronnenonderzoek), maar ook de opleiding Particulier Onderzoeker maakt al sinds de oprichting deel uit van het opleidingsaanbod. Tot de deelnemers behoren professionals uit de verzekeringsbranche, waaronder schadebehandelaars, schade-experts, coördinatoren fraudebeheersing en acceptanten.

De opleiding Particulier Onderzoeker van IACA is volledig afgestemd op de nieuwe exameneisen van de SVPB. Zowel het lesmateriaal als het online trainingsplatform zijn ingericht op de actuele examenonderdelen. De opleiding bestaat uit vier klassikale lesdagen, waarbij deelnemers kunnen kiezen tussen deelname op locatie of live online. Na de vier lesdagen bereiden deelnemers zich via het online trainingsplatform gericht voor op het examen. De examenvoorbereiding omvat samenvattingen van de lesstof, oefenexamenvragen, proefexamens en veel praktische tips & tricks. Na het succesvol afronden van de SVPB-examens behalen deelnemers het diploma Particulier Onderzoeker.

De opzet van de opleiding bij IACA is sterk examengericht: de nadruk ligt op het snel en succesvol behalen van het SVPB-examen, zonder daarbij de noodzakelijke juridische kennis en praktische vaardigheden uit het oog te verliezen. Voor verzekeringsprofessionals is het bovendien een belangrijk voordeel dat de docenten zelf een achtergrond in de verzekeringsbranche hebben, waardoor veel voorbeelden en casussen direct aansluiten bij de praktijk.

Na het behalen van het diploma kunnen deelnemers zich bij IACA verder ontwikkelen, bijvoorbeeld in OSINT, interviewtechnieken, body language of hypothesevorming en scenariodenken. Het zijn verdiepingen die hun waarde bewijzen in dossiers waarin toedracht, gedrag, verklaringen, digitale sporen en alternatieve scenario's zorgvuldig moeten worden beoordeeld. Voor verschillende IACA-opleidingen zijn bovendien PE-punten van het NIVRE te behalen, wat het aanbod ook waardevol maakt voor professionals die in een NIVRE-register zijn ingeschreven.

VOOR SCHADE-EXPERTS EN ANDERE VERZEKERINGS-PROFESSIONALS IS DE OPLEIDING PARTICULIER ONDERZOEKER MEER DAN EEN EXAMENROUTE

Het is een manier om onderzoek juridisch bewuster, gestructureerder en professioneler uit te voeren, in een branche waarin de eisen aan zorgvuldigheid, privacy en bewijswaarde blijven toenemen. <

Wilt u weten wat de opleiding Particulier Onderzoeker voor u of uw team kan betekenen? Neem dan contact op met de International Anti Crime Academy.

T: 0161-712002
E: info@anti-crime-academy.com
W: www.anti-crime-academy.com

Deze bijdrage is naar beste vermogen opgesteld en dient uitsluitend ter algemene informatie. Aan de inhoud kunnen geen rechten worden ontleend. Voor een beoordeling of standpunt in een concreet geval dient juridisch advies te worden ingewonnen.

Door Mireille Hengeveld

SAMEN OVER DE FINISH

In maart was ik in de gelukkige omstandigheid om naar Milaan te gaan voor de Olympische Spelen. Ik had helaas niet de meest succesvolle dagen gekozen voor de medailles, maar dat maakte de ervaring niet minder bijzonder. Wát een feest, wat een sportiviteit en wat een 'wij'. In de metro, in het restaurant vlakbij het Holland huis en in het Holland huis zelf. 'We' waren allemaal Oranje en we hielden allemaal van elkaar.

Tijdens de 3 kilometer dames was de enige kans op de individuele afstanden voor Joy Beune om een medaille te winnen en wat gunden we het haar. Toen Francesca Lollobrigida als snelste over de finish kwam, voelde het toch goed, het klopte. Dit mag zij winnen. En misschien nog wel mooier: hoe er daarna naar elkaar gekeken werd. Respect. Oprechte waardering.

Of het moment met Joep Wennemars, waar een wissel niet goed ging. Geen gejuich bij de ander, maar meeleven en het vooral heel naar vinden dat hem dit overkwam. Jorrit Bergsma, die onverwacht brons pakt op de 10 kilometer. Geen 'net niet goud'-verhaal, maar pure blijdschap. Blij met wat er wél is.

En misschien wel het mooiste voorbeeld: de mass start, zowel bij de heren als bij de dames. Waar Bente Kerkhoff zich ten dienste stelt van Marijke Groenewoud en Stijn van de Bunt voor Jorrit Bergsma. De gouden medailles waren een gezamenlijk resultaat en werden ook zo gevierd. Terwijl ik zat te kijken, dacht ik: dit is precies waar het in de letselschadepraktijk ook om zou moeten gaan. Want hoe vaak behandelen we een dossier nog als een wedstrijd? Met een tegenpartij. Met winnen en verliezen. Met posities, strategie en de vraag wie 'wint'. Het teammodel, de filosofie van de Beroepsopleiding Personenschade, zegt fundamenteel iets anders.

Binnen de opleidingen van de stichting Beroepsopleiding Personenschade worden professionals niet alleen vakinhoudelijk opgeleid, maar juist geleerd om vanuit samenwerking te denken en te handelen. Het teammodel gaat uit van gedeelde verantwoordelijkheid en wederzijds vertrouwen. De verzekeraar, de belangenbehartiger, de herstelgerichte dienstverlener — ieder met een eigen rol, mandaat en deskundigheid, maar niet langer als spelers in tegenovergestelde banen, maar juist samenwerkend in hetzelfde team. Net als op het ijs: soms trek je het tempo, soms volg je. Soms moet je versnellen, soms juist bewust afremmen of ruimte geven. Maar je blijft afgestemd op elkaar. Omdat je weet: alleen samen kom je goed over de finish.

Wat de Beroepsopleiding Personenschade daarin zo nadrukkelijk beklemtoont, is dat deze manier van werken geen naïef ideaal is, maar een professioneel uitgangspunt. Het vraagt vakmanschap, reflectie en de bereidheid om verantwoordelijkheid te nemen voor het geheel — niet alleen voor het eigen stuk van het dossier. Precies zoals topsporters dat doen wanneer zij zich ten dienste stellen van het team, ook als dat betekent dat hun eigen moment niet komt.

En misschien wel de belangrijkste les van die Olympische momenten: échte sportiviteit zit niet in winnen, maar in hoe je met elkaar omgaat. Dat geldt net zo goed voor de benadeelde. Die hoort niet op de tribune te zitten wachten tot anderen het spel spelen. Die hoort in het team. In het proces. Met regie over zijn of haar eigen traject. Het teammodel vraagt dus niet alleen om een andere manier van werken. Het vraagt om een andere mindset. Meer 'hoe doen we dit samen goed'.

Meedoen blijft belangrijker dan winnen!

Mireille Hengeveld
Penningmeester stichting Beroepsopleiding Personenschade
Wil jij ook leren samenwerken volgens het teammodel? Scan de QR-code voor meer info!

BEROEPSOPLEIDING PERSONENSCHADE
VAN, VOOR EN DOOR DE LETSELSCHADEBRANCHE

SAMEN MET DE BRANDWONDEN STICHTING WERKEN AAN PREVENTIE, HERSTEL EN BEWUSTWORDING

Wanneer een kind ernstige brandwonden oploopt, verandert het leven van een gezin van het ene op het andere moment. Naast de fysieke gevolgen zijn er vaak langdurige emotionele en mentale gevolgen. Juist daarom zet de Nederlandse Brandwonden Stichting zich al tientallen jaren in voor preventie, betere zorg en nazorg. Voor Turien & Co. en Ansvar Idéa sluit die missie naadloos aan bij de overtuiging dat verzekeren om meer draait dan alleen het vergoeden van schade.

Jan Hamburger

EEN GEDEELDE OVERTUIGING

Volgens Jan Hamburger, manager commercie bij Ansvar Verzekeringsmaatschappij en Turien & Co. Assuradeuren, gaat verzekeren tegenwoordig over veel meer dan het vergoeden van schade. “Natuurlijk zijn we er voor mensen als er iets misgaat. Maar uiteindelijk willen we schade liever voorkomen. Dat geldt voor brand, verkeersongevallen en ook voor brandwonden. Preventie is vaak de meest waardevolle vorm van hulp die je kunt bieden.”

Die gedachte sluit aan bij de missie van de Brandwonden Stichting. Ariënne Kwaad, fondsenwerver zakelijke markt bij de Nederlandse Brandwonden Stichting: “Ons ultieme doel is dat er minder slachtoffers komen. Daarom investeren we veel in voorlichting en bewustwording. Voorkomen blijft altijd beter dan genezen.”

Jaarlijks lopen duizenden mensen in Nederland brandwonden op. Vooral jonge kinderen vormen een kwetsbare groep. Een moment van onoplettendheid met hete vloeistoffen kan al grote gevolgen hebben. Daarom richt de Brandwonden Stichting zich nadrukkelijk op preventie en bewustwording bij ouders en verzorgers.

PRECIES WETEN WAAR JE BIJDRAGE HET VERSCHIL MAAKT

De samenwerking tussen Turien & Co. en de Brandwonden Stichting bestaat inmiddels acht jaar en is gericht op het realiseren van concrete maatschappelijke impact. Dankzij de steun van Turien kunnen jaarlijks ongeveer 125 zorgprofessionals worden opgeleid in gespecialiseerde brandwondenzorg.

Een belangrijk onderdeel van het partnerschap is de ondersteuning van de opleiding Emergency Management of Severe Burns, evenals bijbehorende bijscholingen voor zorgprofessionals. Dankzij deze opleidingen beschikken artsen en verpleegkundigen over specialistische kennis om brandwondenslachtoffers snel en adequaat te behandelen. Ariënne: “Brandwondenzorg is een zeer specialistisch vakgebied. Niet iedere

Ariënne Kwaad

zorgverlener komt daar dagelijks mee in aanraking. Door scholing van zorgverleners zorgen wij ervoor dat patiënten sneller de juiste behandeling krijgen. De financiële steun van Ansvar helpt ons om die kennis in de zorg verder te verspreiden.”

MAATSCHAPPELIJKE BETROKKENHEID IN DE PRAKTIJK

De samenwerking met de Brandwonden Stichting past binnen de bredere maatschappelijke visie van Turien & Co. Daarbij wordt duurzaamheid niet alleen gezien als een milieuthema, maar ook als een verantwoordelijkheid op het gebied van gezondheid, welzijn, veiligheid en goed werkgeverschap.

Die visie komt op verschillende manieren tot uiting. Zo zet Turien & Co. sterk in op preventie, stimuleert het duurzaam schadeherstel waarbij herstel waar mogelijk de voorkeur krijgt boven vervanging, en wordt gewerkt met herstelpartners die inzetten op hergebruik van materialen en het beperken van verspilling. Daarnaast wordt zo veel als mogelijk maatschappelijk verantwoord belegd, waarbij investeringen in onder meer tabak, controversiële wapens en kinderarbeid worden uitgesloten. Ansvar en Turien & Co. behaalden bovendien vorig jaar de B Corp-certificering, waarmee hun maatschappelijke ambitie onafhankelijk werd bevestigd.

Jan: “Onze samenwerking met de Brandwonden Stichting heeft ons ook anders laten kijken naar herstel. Bij brandwondenslachtoffers zie je hoe groot de mentale impact van zo’n gebeurtenis kan zijn. Dat heeft ons aan het denken gezet over onze eigen rol als verzekeraar. Daarom bieden wij bij onze woonverzekeringen ook ondersteuning voor psychologische hulp, bijvoorbeeld na een brand of een ingrijpende inbraak. Want herstel gaat niet alleen over het vervangen van spullen of het vergoeden van schade, maar ook over het helpen van mensen om weer verder te kunnen.”

SERIOUS REQUEST BIEDT EXTRA MOMENTUM

Dat de Nederlandse Brandwonden Stichting dit jaar het goede doel is van 3FM Serious Request zorgt voor extra aandacht voor het onderwerp. Van 18 tot en met 24 december komt 3FM Serious Request in actie voor kinderen met ernstige brandwonden. De opbrengst is bestemd voor een vernieuwd kinderbrandwondencentrum in Beverwijk.

HET MOET EEN PLEK WORDEN WAAR BEVLOGEN ZORGMEDEWERKERS KINDEREN EN HUN OUDERS DE ZORG KUNNEN GEVEN DIE ZIJ VERDIENEN

Volgens Ariënne maakt dat centrum een groot verschil voor kinderen én ouders. “Het moet een plek worden waar bevlogen zorgmedewerkers kinderen en hun ouders de zorg kunnen geven die zij verdienen. Dat leidt tot minder pijn, minder littekens en minder trauma. Betere faciliteiten maken meer gezinsgerichte zorg mogelijk, wat helpt bij het verwerken van traumatische ervaringen. Nieuwe behandelmethoden zorgen ervoor dat verbandwissels sneller verlopen en minder pijn veroorzaken. Daarnaast wordt gewerkt aan kleurrijke behandelomgevingen die kinderen afleiden tijdens ingrijpende behandelingen. Ook biedt onderzoek naar het kweken van eigen huid uitzicht op minder blijvende littekens en een beter herstel.” Voor Ariënne is Serious Request meer dan een fondsenwervingsactie. “We hopen dat Nederlanders zich bewuster worden van de gevaren van hete vloeistoffen bij jonge kinderen en van het gebruik van brandbare vloeistoffen bij open vuur. Als die bewustwording groeit, kunnen we samen veel leed voorkomen.”

Ook Turien & Co. wil daar graag aan bijdragen. “Toen bekend werd dat de Brandwonden Stichting het goede doel van Serious Request zou worden, waren we direct enthousiast. Als partner willen wij de actie actief onder de aandacht brengen bij onze relaties en achterban. Niet alleen omdat het een prachtig initiatief is, maar ook omdat het perfect aansluit bij onze gezamenlijke missie: zoveel mogelijk leed voorkomen en waar nodig de best mogelijke hulp bieden.”

DE ZORG VAN MORGEN MOGELIJK MAKEN

Hoewel er de afgelopen jaren veel vooruitgang is geboekt, ziet Ariënne nog volop mogelijkheden om de brandwondenzorg verder te verbeteren. Vooral de ontwikkelingen rond het kweken van eigen huid stemmen haar optimistisch. “Dit baanbrekende onderzoek bevindt zich in de laatste fase, maar vraagt nog om aanvullend onderzoek en een speciaal laboratorium om het daadwerkelijk mogelijk te maken. We willen brandwonden blijven voorkomen, behandelingen verder verbeteren en slachtoffers helpen om hun leven opnieuw op te bouwen. Dat kunnen we niet alleen. Samenwerkingen met betrokken partners als Turien & Co. zijn daarin ontzettend belangrijk.” <

Crawford®

Kom jij werken bij Crawford & Company?

Wij zoeken een:

- Bouwkundig Schade Expert (Amsterdam)
- Medior Schade-expert Inhoud (Amsterdam)
- Technisch Expert Aansprakelijkheid (Eindhoven)
- Senior Schadebehandelaar Letsel (Capelle aan den IJssel / Apeldoorn)
- Medior Schadebehandelaar Motor (Capelle aan den IJssel)
- Senior Regres Expert (Capelle aan den IJssel / Drachten)

Wij bieden jou:

- Vrijheid in planning en inhoud
- Verantwoordelijkheid
- Hybride werken
- Doorgroeimogelijkheden
- Opleidingstraject
- 13 maandsalarissen
- Geregeld personeelsactiviteiten

crawford.werkenbijcrawco.nl

Check onze vacatures op je mobiel!

SCAN MIJ

Heb je interesse in een van onze vacatures?

Neem contact op met Daniëlle Lodders:
recruitment@crawco.nl / 06 57 06 65 86

BOSBRANDEN LEGGEN GROEIENDE KLIMAAT- EN VERZEKERINGSRISICO'S BLOOT

De bosbranden die deze zomer grote delen van Zuid-Europa treffen, behoren tot de zwaarste in jaren. Vooral Frankrijk, Spanje en Griekenland werden geconfronteerd met omvangrijke natuurbranden, waarbij honderdduizenden inwoners en toeristen moesten worden geëvacueerd. Alleen al in Frankrijk verlieten circa 220.000 mensen hun woning of vakantieverblijf vanwege de branden rond Bordeaux en de Atlantische kust. Ook in Spanje en Griekenland gingen duizenden hectares natuur verloren en werden woongebieden bedreigd.

ECONOMISCHE SCHADE

Voor de verzekeringssector zijn de economische gevolgen aanzienlijk. Kredietbeoordelaar Morningstar DBRS schat dat de totale economische schade in Frankrijk kan oplopen tot 10 tot 15 miljard euro. Die schade bestaat niet alleen uit verwoeste woningen en bedrijfspanden, maar ook uit productieverlies, verstoringen van logistieke ketens en schade aan infrastructuur. De uiteindelijke verzekerde schade zal naar verwachting lager uitvallen, omdat een groot deel van de getroffen gebieden uit bos- en natuurgebied bestaat.

Volgens Morningstar DBRS verschuift het risico bovendien. Waar bosbranden traditioneel vooral landelijke gebieden troffen, komen ze steeds dichter bij stedelijke regio's. Tijdens de recente branden kwam het vuur gevaarlijk dicht in de buurt van Bordeaux. Dat maakt de potentiële schade vele malen groter, omdat niet alleen natuur, maar ook woningen, bedrijven en vitale infrastructuur worden bedreigd.

De branden leggen daarnaast opnieuw de zogenoemde protection gap bloot: het verschil tussen de totale economische schade en het deel dat daadwerkelijk is verzekerd. Volgens cijfers van de Europese Centrale Bank en de Europese toezichthouder voor verzekeringen was tussen 1980 en 2024 slechts ongeveer een kwart van de schade door klimaatgerelateerde rampen in Europa verzekerd. Bosbranden vallen in Frankrijk bovendien niet onder het nationale rampenstelsel, waardoor particuliere verzekeraars naar verwachting een groot deel van de verzekerde schade zullen dragen.

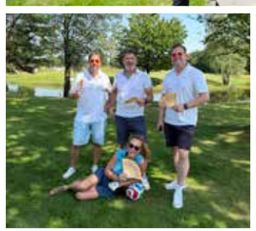
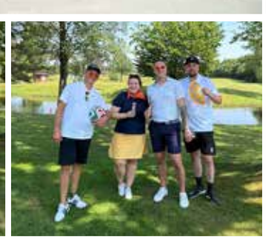
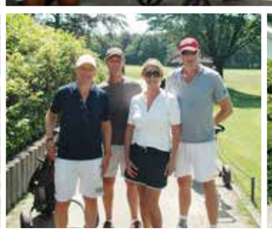
Klimaatmodellen laten zien dat de kans op extreme natuurbranden de komende decennia verder toeneemt. Daarmee groeit voor verzekeraars de uitdaging om risico's nauwkeuriger te modelleren, preventieve maatregelen te stimuleren en tegelijkertijd verzekerbaarheid betaalbaar te houden. De vraag is niet langer óf Europa vaker met grootschalige bosbranden te maken krijgt, maar hoe goed overheden, bedrijven en verzekeraars daarop zijn voorbereid. <

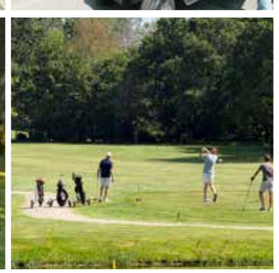
GESLAAGDE SCHADE GOLFDAG

Ook dit jaar bracht de SCHADE Golfdag professionals uit de schade- en verzekeringsbranche samen voor een hete maar sportieve én ontspannen dag op de golfbaan. Tussen de afslagen en holes door was er volop gelegenheid om bij te praten, nieuwe contacten te leggen en bestaande relaties te versterken. De goede sfeer, sportieve strijd en vele ontmoetingen maakten de dag opnieuw tot een geslaagd netwerkmoment. Hierbij een terugblik!

nederlandse brandwonden stichting

EXTRA MOOI: tijdens de SCHADE Golfdag is dit jaar maar liefst **€ 11.000** opgehaald **voor de Nederlandse Brandwonden Stichting.** Daarmee is de dag niet alleen een belangrijk netwerkmoment voor de branche, maar draagt zij ook bij aan een waardevol maatschappelijk goed doel.



SCHADETRANSFERS

NN Group heeft **Robin van den Broek** met ingang van 1 september 2026 benoemd tot Chief Financial Officer (CFO) van Nationale-Nederlanden Schade & Inkomen. Hij is dit moment werkzaam als hoofd Investor Relations van NN Group.

Het Verbond van Verzekeraars heeft **Bianca Tetteroo** (CEO van Achmea) benoemd tot nieuwe voorzitter van het Verbond van Verzekeraars voor een termijn van twee jaar. Zij volgt voormalig a.s.r.-CEO Jos Baeten op.

Johan Goossens is per 1 juli 2026 benoemd tot operationeel directeur bij Schade Regie Centrum. Hij is reeds sinds 2023 werkzaam bij het in Roosendaal gevestigde bedrijf.

Hienfeld heeft **Mandy van der Zalm** benoemd tot Chief Product & Innovation Officer. Per 10 augustus 2026 versterkt Mandy van der Zalm het team van Hienfeld als Chief Product & Innovation Officer. Met haar ruime ervaring in directiefuncties bij Aon en PIB Group brengt Mandy waardevolle kennis en expertise mee.

VvAA Groep benoemt **Eveline Verwijmeren** per 1 juli 2026 tot directeur Zorgorganisaties. Als directeur Zorgorganisaties treedt Verwijmeren toe tot het directieteam van VvAA Groep.

Per 1 juli 2026 treedt **Nicolette van der Palm** in dienst bij Socotec Claims & Advisory B.V. Als Senior Onderzoeker / Schade-expert voor Bouw & Infra en Rechtsbijstand zaken. Met de komst van Nicolette onderstreept de organisatie de verdere professionalisering van bouwschades en geschillen binnen de bouw- en infrastructuursector.

Barry Claassen is deze maand bij Zurich Benelux in dienst getreden als senior property underwriter. Hij is afkomstig van MSIG Insurance Europe AG.

Per juli 2026 treedt **Ronald Dijkstra** in dienst bij Schade-Experts BV als senior schade-expert. Ronald brengt meer dan 40 jaar ervaring mee in inspectie, expertise en schadebehandeling.

Arne Vriens is met ingang van 1 juli 2026 benoemd tot Deputy CEO van Aon Belux. Dat maakte Philip Alliet, CEO van Aon Benelux en Aon Nederland bekend.

Shalinie Baidjnath begon per 1 juli als Cyber Underwriter bij Markel. Na 8,5 jaar ervaring bij Chubb brengt zij ruime kennis en expertise mee op het gebied van verzekeringen.

Polygon heeft **Maarten Heijkamp** benoemd tot Operationeel Directeur Herstel van Brand- en Waterschade, Technische Reconditionering en Herstel van Oppervlakteschade. Maarten werkt sinds begin 2026 bij Polygon. Eerder speelde hij een belangrijke rol in het versterken en integreren van teams, met oog voor zowel mensen als resultaat.

QBE Nederland heeft **Afke Molenaar-Weerstra** als Property Underwriter en Lourens Kiers als Legal & Wording Manager aangesteld.
Expertisebureau Arntz | van Helden heeft per 1 juni jongstleden haar team versterkt met Senior Transportschade-Expert **Chris Schuitemaker** NIVRE-re (36). Chris heeft ruime ervaring binnen de transport- en marinebranche.

Herverzekeringsmaatschappij Liberty Mutual Reinsurance Group (LM Re), onderdeel van Liberty Mutual Insurance Group, heeft **Tom Spurgeon** benoemd tot Global Head of Cyber Reinsurance.

Na negen jaar van intensief bouwen en in nauwe afstemming met de Raad van Commissarissen, heeft **Jordi van Irsen** besloten om per 1 september aanstaande te vertrekken als Directeur Financiën en risicomanagement bij Klaverblad Verzekeringen.

sedgwick

The world's leading risk and claims administration partner

HLPC SCHADE-EXPERTISE

De eigen deskundige voor gedupeerde!

Waterschade
Brandschade
Stormschade
Inbraak

Heeft u schade? HLPC staat u bij van A tot Z. Uw eigen deskundige. Onze kosten worden bij polisdekking altijd vergoed.

Havenzicht 74 | 1357 NR Almere | +31 (0)36 711 34 53 | info@hlpc.nl

www.hlpc.nl/schade

SCHADETRANSFERS

Vivian Buijs-Tabbers is benoemd tot algemeen directeur en bestuurder van SuperGarant Groep in Leidschendam. Hieronder vallen SuperGarant Verzekeringen en SuperGarant Zorg.

Per 1 juli 2026 is **Fred Westenbroek** gestart als Claims Specialist bij Guardian Group Nederland in Rotterdam. Fred Westenbroek komt over van Centraal Nederlands Assuradeurenbedrijf (CNA), waar hij negenenhalf jaar schadebehandelaar was.

Edwin Koolhoven heeft onlangs de overstap gemaakt naar Equitem als directeur Strategy & Marketing Consulting Financial Services. Hiervoor was hij enkele maanden werkzaam bij KPMG en daarvoor gedurende negentien jaar bij Nationale-Nederlanden.

Per 1 augustus 2026 zal **Jeffrey Kyenkyenhene** MSc EMA RA als directeur toetreden tot het directieteam van Donatus Verzekeringen. Zijn benoeming hangt samen met het afscheid van directievoorzitter drs. Alphons van der Voorn, die met pensioen gaat.

Troostwijk heeft per 1 juni 2026 **Ronald Frencken** (50) verwelkomd als Register-Taxateur. Sinds 2026 werkte hij bij Dynamis Taxaties in Utrecht, waar hij ruime ervaring opdeed met taxaties voor banken en beleggers.

Per 1 juli is **Kelly Warrens** gestart bij Nova Questa als Particulier Onderzoeker Binnendienst. In deze rol ondersteunt zij onderzoekers in de buitendienst bij de voorbereiding, uitvoering en afhandeling van onderzoeken.

Met ingang van 1 juli 2026 is **Martina Kuijf-Visser** Directeur Volmacht bij Chabot Assuradeuren, het volmachtbedrijf van Howden Nederland.

Wijs Letselschade heeft er vijf nieuwe collega's bij. **Monet Dijkman, Hugo van Kuijk** en **Nanette Mikkers** zijn recent gestart, **Manon Middendorp** begon op 1 juni en **Sanne de Boer** versterkt het team per 13 juli.

D&S Group heeft **Jan van der Struik** benoemd tot directeur Property & Casualty (P&C). Voor deze rol is hij tevens aangesteld als CEO van serviceproviders VKG en Nedasco.

Robert Engels (42) is per 18 mei 2026 in dienst gegaan van Arntz | van Helden als Senior Marine Surveyor / Commercial Manager. Met zijn terugkeer haalt het expertisebureau een zeer ervaren expert terug in huis.

Manfred Mensink is sinds begin augustus aan de slag als directeur schadeverzekeringen a.i. bij Klap Verzekeringsmakelaar. Deze assurantiemakelaar is onderdeel van de Ardonagh Group. Klap Verzekeringsmakelaar bestaat al ruim 170 jaar.

Jordy Wessels is in dienst getreden bij Von Reth Contra-Expertise als schade-expert. Hij komt over vanuit de commerciële buitendienst van Rabobank en ABN AMRO, waar hij werkte als Relatiemanager Verzekeringen.

Frank Aboikoni is in augustus bij AIS Brokers B.V. in Woerden in dienst getreden als senior administratief medewerker. Hiervoor werkte hij als administratief medewerker bij Fidus.

Arch Insurance International (Arch) heeft de benoeming bekendgemaakt van **James Barrett** tot Deputy Active Underwriter voor Lloyd's Syndicate 2012. James Barrett zal in augustus al starten in zijn nieuwe functie.

Peter Janse heeft in augustus de overstap gemaakt van Flanker Insurance Brokers naar AIS Brokers B.V. in Woerden. Hij is in dienst getreden als Broker Multibranche.

Stefano Pierucci is per 1 augustus gestart als Director Transformation Office Benelux bij Aon. Hij is verantwoordelijk voor het programma- en verandermanagement, met als doel de uitvoering van de strategie te versnellen en sneller resultaat te boeken voor klanten.

Wil je bij jouw volgende transfer ook vermeld worden in het SCHADE magazine?
Stuur jouw (pers)bericht met foto naar onze redactie: redactie@schade-magazine.nl.

Heb je ideeën voor onderwerpen of wil je als gastredacteur een redactionele bijdrage leveren aan SCHADE magazine? We horen graag van je! Neem contact op via redactie@schade-magazine.nl of stuur een mail naar melanie@schade-magazine.nl. We kijken uit naar jouw creatieve input!

Voor een compleet overzicht van vacatures: www.schade-magazine.nl/vacatures

COLOFON

SCHADE magazine
Onafhankelijk vakblad voor de professionals in de schadewereld: Schade-experts, mediatoren, letselexperts, assurantietussenpersonen, medewerkers op de schadeafdelingen bij makelaars en verzekeraars, advocaten, risk- en insurancemanagers, schade-, fraude- en toedrachtsonderzoekers, risicodeskundigen, reconditioneringsbedrijven, auto- en overige schadeherstellers en de brancheorganisaties in deze sectoren.

UITGEVER
EMG b.v.
Ingenhouszlaan 9,
5644 HM Eindhoven
telefoon 040 - 84 28 716
info@emg-bv.nl

MANAGEMENT
Margret Wallaard
telefoon 040-8428716
info@schade-magazine.nl

HOOFDREDACTIE
drs. Melanie Modderman
mobiel 06 482 75 855

REDACTIE
drs. Melanie Modderman
Jan Schrijver

E-MAIL REDACTIE
redactie@schade-magazine.nl

GASTSCHRIJVERS
Cindy van der Helm

FOTOGRAFIE
Raphaël Drent

DRUKKERIJ
EMG b.v.

ABONNEMENTEN
6 x SCHADE magazine
€ 54,00 inclusief BTW per jaar. Abonnementen kunnen per mail worden aangevraagd bij info@schade-magazine.nl. Jaarabonnementen kunnen op ieder gewenst tijdstip ingaan en worden automatisch verlengd per kalenderjaar. Opzegging schriftelijk of per mail, uiterlijk twee maanden voor het verstrijken van de abonnementsperiode.

ISSN 1875-4236.

Niets uit deze uitgave mag worden overgenomen, vermenigvuldigd of gereproduceerd zonder schriftelijke toestemming van EMG b.v. of andere auteursrechthebbenden.

Deze uitgave is met de grootst mogelijke zorgvuldigheid samengesteld. EMG b.v. kan geen aansprakelijkheid aanvaarden voor de juistheid en volledigheid van alle in deze uitgave opgenomen teksten en beelden.

De schadewereld verandert in rap tempo. Processen worden meer en meer digitaal en schades complexer. Klanten verwachten duidelijkheid, helderheid en transparantie. Lengkeek begrijpt dat. Daarom zorgen wij ervoor dat misverstanden worden uitgesloten.

Sinds kort hebben wij een podcast genaamd 'Verder met Lengkeek'. Hierin behandelt Zeynep Bulut diverse onderwerpen. Met praktijkverhalen, duidelijke inzichten en concrete voorbeelden laten haar collega's van Lengkeek en Elex op boeiende wijze hun licht schijnen op onderwerpen als:

- **Remote-first expertise:** hoe werkt dit en wat levert het verzekeraars op?
- **Financiële schade:** hoe wordt dit vastgesteld en waarom is het meer dan sec vastlegging van bedrijfsschade?
- **Regres**: hoe regres kansen biedt de schadelast te verlagen en klanten optimaal te helpen?

Nieuwsgierig? Scan dan snel de QR code en u kunt gelijk genieten van bovenstaande podcasts. Heel veel luisterplezier en… blijf onze podcast volgen want nieuwe afleveringen komen er snel aan!

LENGKEEK
TAXATIE · SCHADE · VERDER

lengkeek.nl

AANDACHT VÓÓR ALLES

Jouw partner in herstel van ongewenste situaties.

- 20 vestigingen door het land
- 350+ specialisten in dienst
- Altijd één aanspreekpunt

Meer weten?
Scan de QR-code.

088 - 365 62 67

dolmans.com

Dolmans