SCHADE MAGAZINE

Onafhankelijk vakblad voor schadeprofessionals

JAARGANG 14 | 3 | 2020

VUURWERKRAMP:

LEER VAN HET VERLEDEN, LEEF IN HET HEDEN

LOSS ADJUSTING
Vertrouwen krijgen is vertrouwen geven

INFORMATIE TECHNOLOGIE
Processen versnellen en innovatiever werken met robotisering

CYBER
Verwijder de kloof tussen weten en feitelijk gedrag

TOP Expertise 10 jaar!

Daar zijn wij trots op!

Opdrachtgevers bedankt voor jullie vertrouwen!

TOP EXPERTISE 10 JAAR

TOP Expertise BV
Kaasmakerstraat 12 • 3194 DJ Hoogvliet Rotterdam
Telefoon: 010 - 31 33 940 • Mobiel: 06 - 30 49 00 11
E-mail: info@topexpertise.nl • www.topexpertise.nl

jaargang 14 | nummer 3 - 2020

2 Leer van het verleden, leef in het heden

10 Het vak van schade-expert komt je niet zomaar aanwaaien

14 Loss Adjusting: Vertrouwen krijgen is vertrouwen geven

20 Jong geleerd, oud gedaan: Arthur Dolk

24 Slimmer dan de hacker

26 Eén polis voor het hele bouwproces

29 De verzekeringsbranche innoveren met robotisering

30 JBL&G: 'Communiceren en je team blijven waarderen'

31 Bedrijfsschade ten tijde van corona

32 Jeugd van Tegenwoordig

36 "Het vak is te leuk om te stoppen"

39 Column: Intelligente lockdown op de werkvloer?

40 Duurzaamheidsnieuws

42 Is er een toekomst na corona?

45 Schadeboulevard

50 Schadetransfers

SCHADE magazine wordt verzonden in folie van suikerriet Biobased

www.twitter.com/schademagazine
www.facebook.com/schademagazine

Cindy van der Helm
hoofdredacteur

De klant centraal

Exact 20 jaar geleden trok een leger van experts er op uit om in Enschede orde in de chaos te scheppen. Ook ik herinner me de Vuurwerkramp nog als de dag van gisteren. Misschien wel omdat nagenoeg al mijn toenmalige collega's van het ene op het andere moment naar het getroffen gebied vertrokken waren. Net als al die andere experts die Nederland rijk is, overigens. Doodop verschenen sommigen de daaropvolgende dagen even kort op kantoor om vervolgens weer in allerijl die kant op te gaan. En dat terwijl er aanvankelijk niet eens een officiële rol voor onze bedrijfstak was weggelegd in het rampenplan van de gemeente. Gelukkig zag men al gauw in dat een officiële vertegenwoordiging in de vorm van een onafhankelijk, centraal expertise-aanspreekpunt toch echt noodzakelijk was. NIVRE Calamiteiten & Projecten kreeg het mandaat om te coördineren en te handelen.

Ook al konden sommige experts niet meer uit hun ogen kijken van vermoeidheid, zonder ook maar een seconde te aarzelen buffelden ze door. Solidair. Zo mooi om te zien hoe experts die in het dagelijks leven elkaars concurrent waren, nu ineens samen optrokken om ervoor te zorgen dat slachtoffers toch maar vooral zo snel mogelijk weer hun leven konden oppakken. Hoe zij hun eigen belangen aan de kant wisten te zetten voor het grote geheel. Met die gemeenschappelijke belangen in het vizier wisten verzekeraars zorgvuldige afwegingen te maken.

Door als eenheid op te trekken, grote compassie met de getroffen bewoners aan de dag te leggen en gedupeerden snel en gelijk te behandelen, wist de bedrijfstak toch maar mooi het verschil te maken. Wat we hier als markt misschien wel het meest van geleerd hebben is het besef dat gedupeerden gelijke behandeling verdienen. Dat het belangrijk is dat zij duidelijkheid hebben en snel weten waar ze aan toe zijn. En dat is in essentie ook waar het in ons wereldje om draait.

De klant centraal. Want zonder klant heeft ook ónze bedrijfstak geen enkel recht van bestaan. Lees het artikel over Loss Adjusting maar eens.

In één klap kan alles anders zijn

Leer van het verleden, leef in het heden

Exact 20 jaar geleden ging honderdduizend kilo vuurwerk de lucht in, waardoor een complete woonwijk in één klap werd weggeblazen.

Zaterdagmiddag 13 mei 2000. De Enschedese wijk Roombeek werd opgeschrikt door een ongekend harde klap. Een minuut later nog één. Exact 20 jaar geleden ging honderdduizend kilo vuurwerk de lucht in, waardoor een complete woonwijk in één klap werd weggeblazen. Van zo'n 400 huizen was niets meer over en een veelvoud daarvan raakte beschadigd. Het persoonlijk leed was enorm met een twintigtal doden en bijna 1000 gewonden. Tot op de dag van vandaag worden er zelfs nog mensen vermist. Tal van bewoners raakten totaal in een shock. Vele honderden schade-experts buffelden dagen achter elkaar door. Ook voor hen was het een ingrijpende ervaring. En dat is nog voorzichtig uitgedrukt.

Voor Adriaan Westerhof was het een bizar begin van iets wat een gezellig diner had moeten zijn. In smoking bekeek hij op zijn hotelkamer in Noordwijk de tv-beelden. Als verantwoordelijke voor de stichting NIVRE Calamiteiten & Projecten (NCP) had hij direct telefonisch contact met het Verbond van Verzekeraars. Adriaan, die overigens ook de geestelijk vader en oprichter is van het NIVRE, had al vaker met het bijltje gehakt: ook bij de Bijlmerramp en de overstromingen was hij vanuit het toenmalige Bureau Coördinatie Expertise-organisaties (BCE) bij de coördinatie betrokken.

Coördinerende rol

Samen met medebestuurslid NCP Pim Polak Schoute en alle provinciale verzekeraars zat Adriaan die maandag bij het Verbond van Verzekeraars. De sfeer was enigszins gespannen: al die mannen zaten daar duidelijk met het stempel van hun eigen maatschappij. "Op zo'n moment is het lastig om afspraken te maken," licht Adriaan toe, "maar bij een ramp als deze is het de kunst je eigenbelang aan de kant te zetten en je als eenheid op te stellen. Het NCP kreeg van het Verbond, het ministerie van BZK en het Rampenfonds de opdracht om ter plaatse naar eigen inzicht te handelen ten aanzien van het regelen van schades en de coördinatie.

Dat betekende links en rechts over wat uitgestrekte benen heen springen, maar dat ben ik wel gewend. Pim en ik reisden dinsdag af naar Enschede. Er was al een noodplan in werking gezet en tal van Register-Experts waren al op locatie. Ter plekke hebben wij contact gelegd met wethouder 'van Middelen' – lees 'Financiën' – Rinus Althof en burgemeester Jan Mans. En met heel veel andere mensen.
Het eerste wat wij deden was een grote vergadering beleggen. Dat ging gepaard met een hoop emoties en er zaten heel veel mensen qualitate qua bij. In een dergelijke situatie zijn er zoveel partijen die hun zegje willen doen. Dat is iets wat er blijkbaar nu eenmaal bij hoort, zo heb ik geleerd van al die rampen.
Het was bovendien ook nog eens lastig omdat er mensen bij zaten die kennelijk de beschikking hadden over een evaluatie van het Ministerie van Volksgezondheid die geënt was op de Bijlmerramp van acht jaar daarvoor. Maar die ramp was niet te vergelijken met deze ramp. Om te beginnen voltrok de Bijlmerramp zich in een heel andere gemeente waar andere regels gelden. Ook al vonden beide rampen in een woonwijk plaats, toch speelden er heel andere zaken. Leg dat maar eens uit aan al die mensen, die er overigens met de beste bedoelingen bij zaten."

Gezamenlijk optrekken

"Als het je taak is de ramp te coördineren is het zaak de regie in handen te nemen. Je kan immers niet zeggen "de meeste stemmen gelden" want je moet een bepaalde kant op. Daarop hebben we een gesprek aangevraagd met alleen de burgemeester en wethouder, omdat er praktische zaken besproken moesten worden. Zo was het niet duidelijk waar de grenzen van het rampgebied lagen. Er was sprake van een binnen- en een buitenring. Die binnenring hield echter in het midden van een straat op. De huizen die zich aan de ene kant van de straat bevonden behoorden tot het rampgebied. Huizen aan de andere kant niet. Dat had tal van consequenties.
Een ander probleem was dat we geen idee hadden wie er in die huizen woonden. Heel gestructureerd wisten we al die namen te traceren. Maar áls je al wist wie het waren, wist je nog steeds niet waar al die mensen zich bevonden. Het hele gebied was immers geëvacueerd. Ga dan maar eens zoeken. Omdat de meeste gedupeerden verzekerd waren kwamen tal van experts van verzekeraars naar het gebied. Maar wat je in zo'n geval niet wil is dat de ene gedupeerde 20 euro krijgt voor nieuw behang en de andere 30. Dat is aan verzekerden nauwelijks uit te leggen. Daarom is het zo belangrijk dat we het samen doen. Dat we afspraken maken over vergoedingen."

Gelijke behandeling

"We hebben dan ook snel een bijeenkomst georganiseerd in een sporthal om al die experts toe te spreken. Er moest

Bomen die de vuurstorm hebben doorstaan en weer uitbotten. De kracht van de natuur...

Door Cindy van der Helm

Fotografie vuurwerkramp: Rob Lengkeek

Een ramp vraagt het uiterste van experts, maar met z'n allen kunnen zij iedere ramp aan.

immers structuur in de chaos aangebracht worden. Zo waren er al bedragen door de gemeente aan gedupeerden overgemaakt. Maar ook verzekeraars hadden voorschotten uitgekeerd. Uiteindelijk is alles goedgekomen, maar je moet zoiets wel coördineren. We spraken af dat experts schades ter plaatse konden regelen en spraken eenheidsprijzen af voor de deelschades, zoals het vervangen van ruiten en de schoonmaakkosten.

Experts overlegden met elkaar, het NIVRE coördineerde. En dat was onze taak: partijen bij elkaar brengen. Organiseren dat iedereen op dezelfde manier schade regelde. Hoewel dit natuurlijk hartstikke fijn is realiseerden wij ons tegelijkertijd dat zoiets geen recht doet aan de verschillende polisvoorwaarden. Iets waar immers op geconcurreerd wordt. Want een polis gaat niet alleen om de prijs, maar ook de vergoeding. Uiteindelijk is er ook naar de polis gekeken en werden de extra's in een polis, zoals tuinaanleg of overnachtingskosten, weer wel gehonoreerd. Maar in de basis werd iedereen gelijk behandeld."

Het gaat om solidariteit en samenwerking

Aanbevelingen

"Net als bij iedere grootschalige ramp was er ook hier een vaste volgorde te herkennen: er is een klap, er vallen doden, er heerst chaos, gevolgd door totale verbijstering: welke gek heeft die vergunning afgegeven voor een vuurwerkfabriek midden in een woonwijk? Vervolgens volgt er een stille tocht. En pas na die tocht wordt er over verantwoordelijkheid en aansprakelijkheid gesproken. Dan komt het schuiven, volgen de advocaten, wordt er bepaald wie de schade regelt, wie betaalt. Ten slotte wordt er een commissie ingesteld die alles gaat uitzoeken. Net als hier: de 'commissie-Van Lidth de Jeude', vernoemd naar James van Lidth de Jeude, de burgemeester van Deventer. Er verscheen een best kritisch, maar wel goed rapport. Hoewel niet alles wat in het rapport staat ook daadwerkelijk zo is gegaan, staan er goede aanbevelingen in. Maar daarmee stopt het, helaas. Er is wel íets met die aanbevelingen gedaan, maar niet zo gek veel. Ook weer iets dat standaard zo gaat bij alle grootschalige rampen. Heel cynisch eigenlijk."

Van heinde en verre

Net als alle andere rampen staat deze ramp in zijn geheugen gegrift. Adriaan haalt nog een paar memorabele momenten aan, zoals de manier waarop de schade werd vastgesteld voor verzekeraars. "Die wilden foto's zien. En dat was best lastig, want die complete woonwijk was weggevaagd. Er lagen vuilnisbakken op straat en waar wij dachten dat het huis had gestaan zetten wij vuilnisbakken als markeringspunten voor het begin en het eind van de woning neer. En daar maakten wij vervolgens foto's van. Niet normaal, als je het goed beschouwt.

Wat ook niet normaal was is de hoeveelheid glas dat gesneuveld was. Zoveel glasbedrijven waren er niet eens. Daarom hebben we bedrijven uit Duitsland laten komen om noodvoorzieningen te maken en glas te plaatsen.

We hebben zoveel schrijnende gevallen gezien. De brand die een week na de vuurwerkramp ontstond in Center Parcs was echt vreselijk. Want laat dat nou precies de plek zijn waar slachtoffers van de vuurwerkramp een tijdelijk onderkomen hadden gekregen.

De ramp heeft niet alleen op gedupeerden, betrokkenen en de hulpverleners grote indruk gemaakt, maar duidelijk ook op het Nederlandse volk. Heel Nederland doneerde namelijk

Niemand wil ooit nog zo'n ramp meemaken

geld en huishoudelijke goederen, zodat gedupeerden een tijdelijke woning konden inrichten. Mensen kwamen van heinde en verre om spullen te brengen. Na afloop was er zoveel inventaris over. Daar wisten we gelukkig een goede bestemming voor te vinden."

Tropenuren

"Ook was het opmerkelijk dat zowel burgemeester Jan Mans als wethouder Rinus Althof overal aanwezig en altijd bereikbaar waren. Niet alleen de experts en hulpverleners, maar ook zij maakten tropenuren. Wie ook een bijzondere bijdrage heeft geleverd is de directeur van de Kamer van Koophandel, Wilma van Ingen, die opkwam voor de belangen van alle mogelijke ondernemers. Zij streed voor ze en deed mee in de lobby naar Den Haag. Een prima mens dat

Als de vuurwerkramp het leger van schade-experts één ding heeft geleerd, dan is dat wel begrip voor slachtoffers.

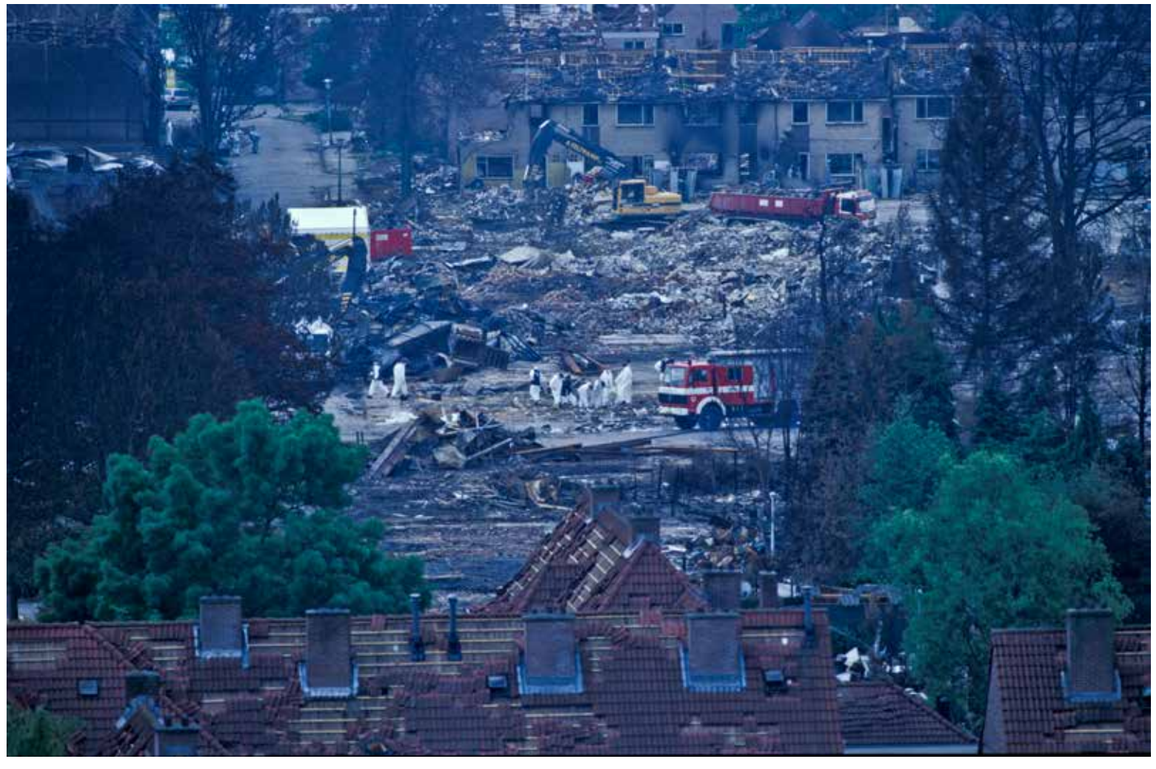
hard heeft gewerkt en ten onrechte nergens in genoemd is. Daarom doe ik dat nu. Wat zij deed en hoe zij ondernemersregelingen maakte - petje af. Ze nam werkelijk alle ondernemers mee in haar plannen. Niet alleen de grote, maar ook de kleine, onzichtbare ondernemers, zoals de pizzakoeriers. Die hadden immers ook van de ene op de andere dag geen werk meer. Maar ze hadden ooit wel een inkomen uit die wijk gehaald. Ook voor hen werd gezorgd."

De ramp had niet alleen grote gevolgen voor de lokale bevolking en detailhandel, ook de lokale industrie werd er door geraakt. Om te beginnen natuurlijk S.E. Fireworks die het mentaal en financieel zwaar hadden. Het nieuwe pand van S.E. Fireworks werd na afloop elders gehuisvest. Ook de Grolsche Bierbrouwerij was zwaar beschadigd en kreeg een plek toegewezen op een nieuw industrieterrein buiten Enschede. Inmiddels is er een compleet nieuwe woonwijk herrezen. Op de plaats waar ooit de vuurwerkfabriek stond staat nu een monument. Want echt, niemand wil ooit nog zo'n ramp meemaken.

Het gaat om samenwerking

Lessons learned

Hoewel Adriaan er nog uren over kan praten besluit hij zijn beknopte weergave van de ramp. Wat de ramp ons heeft geleerd? "Met deze ramp is het bewijs geleverd dat ons model voor grootschalige verzekerde evenementen werkt. Dat solidariteit belangrijk is. Dat het gaat om de samenwerking; het benaderen van verzekerden als verzekeringsindustrie is belangrijker dan het profileren van individuele verzekeringsmaatschappijen. Het is immers belangrijk dat gedupeerden het gevoel hebben gelijk behandeld te worden."



Het persoonlijk leed was enorm met een twintigtal doden en bijna 1000 gewonden. Tot op de dag van vandaag worden er zelfs nog mensen vermist.

Kindertekeningen op de schutting die rond een deel van het hermetisch afgesloten gebied liep.

(foto's Rob Lengkeek)

Ook al heeft Adriaan Westerhof drie jaar geleden 'zijn' Troostwijk verkocht, stilzitten kan hij niet. Vanuit zijn eigen kantoor zet hij zich nog dagelijks in voor tal van projecten, waaronder de realisatie van het clubhuis van voetbalclub AFC. Daarnaast pakt hij als voorzitter van de stichting NIVRE Calamiteiten & Projecten diverse werkzaamheden op.

(foto Cindy van der Helm)

Hoe het begon

Toen Adriaan Westerhof in 1990 het NIVRE oprichtte was het zijn streven om het vak van expert naar een hoger niveau te tillen. Al snel had hij door dat het zou lukken om het NIVRE en daarmee de ingeschreven Register-Experts op de kaart te zetten: de overheid kreeg het NIVRE in het vizier en de stichting kreeg een coördinerende rol tijdens grote rampen. Volgend jaar bestaat het NIVRE 30 jaar. Op de vraag waar Adriaan het meest trots op is, antwoordt hij: "Op het feit dat het gelukt is om een instituut van het NIVRE te maken. Daar ben ik trots op. Experts worden erkend en herkend en hebben een plaats gevonden in de verzekeringswereld. Natuurlijk wordt het nooit zoals je het bij de oprichting voor ogen had. Dat heeft te maken met de tijd waarin het ontstaan is – 1990 – en met mij. We wilden onderscheid maken in kwaliteit, maar op den duur gaat dat een eigen leven leiden. Mensen maken het mooier en ingewikkelder. Uiteindelijk heb je iets dat aan regeltjes is gebonden. Persoonlijk ben ik niet van de regels, maar ik snap wel dat je een basisregel moet hebben. Hoe iemand zijn kennis, kunde en ervaring verzamelt vind ik matig interessant. Als een expert goed functioneert is hij wat mij betreft een Register-Expert, ook als hij niet al die diploma's heeft. Ik ben van mening dat er nu iets teveel gekeken wordt naar theorie en iets te weinig naar wie iemand is en wat iemand kan."

Meer spirit

"Op dit moment ben ik bezig met het oprichten van een club met Register Mediators en buurtbemiddelaars en daar heb ik dezelfde ideeën over als ik destijds had met het NIVRE. Als iemand zich 10 jaar in zijn vak weet te handhaven, dan kan hij het kennelijk. Anders had hij het niet gered. Mijn beeld was anders. Maar goed, ik ga er allang niet meer over. En ook al heeft het NIVRE zich niet helemaal ontwikkeld zoals ik het voor ogen had, toch ben ik er iedere keer weer best trots op als er weer iets gebeurt. Dan denk ik: "Zover zijn we nog nooit geweest." Maar de spirit mag wat mij betreft wel een stapje meer. Initiatieven als Jong NIVRE vind ik prachtig, maar daar moet het niet bij stoppen. Ga nou verder dan alleen mensen bij elkaar zetten. Mensen moeten er warm van worden, moeten er trots op zijn dat ze Register-Expert zijn. Dat trots zijn, dat mis ik soms. Het zou mooi zijn als de ziel van al die dingen naar boven kwam."

> Sindsdien bestaat er een soort van WIJ

WIJ

"Want kijk eens naar wat wij als expertisebureaus samen bereikt hebben. We zijn een groep die erkend en herkend wordt. We hebben de verzekeringswereld leuker gemaakt. Niet altijd, maar wel vaak door gezamenlijk evenementen te organiseren. Alleen konden wij dit niet doen, wel samen. Sindsdien bestaat er een soort van WIJ.

Want gaat het over schade, dan zijn wij de partij om mee te praten. Soms sta je op de tenen van de opdrachtgever. Dat is een risico maar één die mij wel nuttig lijkt. Toen het NIVRE werd opgericht was immers ook niet iedere verzekeraar daar blij mee. Doordat experts zich gingen onderscheiden ontstond er immers een nieuwe loonschaal. Dat is overigens een effect waar ik van tevoren nooit over nagedacht heb."

De aanhouder wint

Ook al heeft Adriaan drie jaar geleden 'zijn' Troostwijk verkocht, stilzitten kan hij niet. Heeft hij nooit gekund. Hij stond aan de wieg van talloze stichtingen en initiatieven: brancheorganisaties als het NIVRE, de stichting VastgoedCert, de NVMV. Dit deed hij niet voor het geld, maar omdat hij het gewoon leuk vindt om bezig te zijn met dingen die niet vanzelfsprekend zijn. En nee, ze lukken niet altijd. Wel vaak, maar niet altijd.

Hij is nog steeds voorzitter van de stichting NIVRE Calamiteiten & Projecten en houdt zich – nu al 20 jaar – bezig met de bouw van het clubhuis voor 'zijn' voetbalclub AFC. Daar gaat veel tijd en energie in zitten, maar het is iets wat hij leuk vindt. Zoals altijd zoekt hij de grenzen op van wat hij denkt dat kan. "Want als ergens veel druk op staat en het wordt vloeibaar gaan mensen vaak anders doen dan ze gewend zijn. En uit dit soort spannende situaties komen vriendschappen voort. Je leert samenwerken met mensen die alles zijn wat jij niet bent. Zo stond ik tijdens mijn studententijd aan de ene kant van de barricades met stenen te gooien. Mijn veel te vroeg overleden medebestuurslid Chris Rockx stond in die tijd blijkbaar aan de andere kant van de barricades met een helm op om ons in bedwang te houden. Toen stonden we lijnrecht tegenover elkaar, later waren we samen bezig om het NIVRE op poten te zetten."

De reis is de beloning

Het gaat Adriaan niet om het resultaat. Het spel, dat vindt hij veel leuker. Want, zoals Adriaan zelf aangeeft: "De reis is de beloning. Dat geldt voor alles. Ook als ik voetbal of als ik golf. En dat is ook hoe ik nu naar het NIVRE kijk. En dat is overigens ook wat ik zo leuk vind aan het runnen van een eigen bedrijf. Bij Troostwijk hadden we geen regels over de details opgesteld. Ik hou niet van regels. En toch deed iedereen wat er van hem verwacht werd.

Bij veel bedrijven geldt dat wat niet verplicht is, verboden is. Op die manier krijg je een bedrijf waar alles geweldig geregeld is en dat voldoet aan alle eisen van compliance. Maar je krijgt er geen Johan Cruyffs mee, want die is met het badwater weggegooid.

Bij Troostwijk daarentegen mocht je – tot op zekere hoogte – doen wat je wilde. En ja, dat kan fout gaan, maar dan ben ik wel iemand die achter zijn mensen blijft staan. Het voordeel van dit systeem – dat overigens niet werkt bij grote corporates – is dat er mensen naar boven komen drijven die beter worden dan jij zelf bent. In het andere systeem stelt de baas de regels, waardoor je dus nooit beter kan worden dan de baas zelf."

Altijd welgemoed

"Dat vertrouwen dat mensen zich verantwoordelijk voelen is belangrijk. Mensen die die verantwoordelijkheid niet pakken moeten worden gecorrigeerd. Dat was onze cultuur. We hadden extreem goede mensen die juist door dit principe goed zijn geworden. Dat komt niet door mij, dat is ons overkomen. De huidige CEO van Troostwijk, mijn broer Wiebe, en ik hebben het gecultiveerd en verder gebracht. Niet wij, maar onze mensen deden het werk. Ik zette soms zelfs gewoon een handtekening zonder alle details van het rapport te doorgronden. Deze stijl van leidinggeven is niet duur, maar het kan wel goed misgaan. En als dat gebeurt, dan herpak je je en ga je verder. Het is even wennen, maar het belangrijkst is dat je los moet kunnen laten. Daar ben ik niet goed in, maar ik kán het wel. Mijn levensmotto luidt niet voor niets 'altijd welgemoed'."

Niet verwonderlijk dat dit Adriaans levensmotto is. Adriaan is een bonvivant. Altijd vrolijk en opgeruimd. Een harde werker die zichtbaar van de leuke dingen in het leven geniet. Of is zijn tweede levensmotto 'de aanhouder wint' toch meer op hem van toepassing? Ik zeg: beide!

Adriaan Westerhof is een bonvivant. Altijd vrolijk en opgeruimd. Een harde werker die zichtbaar van de leuke dingen in het leven geniet.

10 jaar TOP Expertise

Het vak van schade-expert komt je niet zomaar aanwaaien

"Tien jaar TOP Expertise, wat betekent dat voor TOP en de markt?" Die vraag stelden we aan de vier partners Aart Kooiman, Robert Kruik, Aart-Jan Slingerland en Luc de Rooij. De drie laatstgenoemden richtten in 2010 TOP Expertise op. Voormalig collega Aart Kooiman sloot zich acht jaar later bij TOP aan.

Door Roëlle Esselink en Cindy van der Helm

De vier partners van TOP Expertise. Staand van links naar rechts: Robert Kruik, Luc de Rooij en Aart-Jan Slingerland. Op de voorgrond Aart Kooiman.

"Toen we begonnen met het bedrijf bevonden we ons natuurlijk midden in de economische crisis," vertelt Aart-Jan, die al 25 jaar in het schade-expertisevak zit. "Dat was best een spannende tijd. We zijn dan ook uit voorzorg begonnen in een gehuurd kantoortje dat per maand opzegbaar was. Dan zouden we in ieder geval niet aan een duur pand vastzitten. Wel hadden we al vanaf het allereerste begin een secretaresse, onze huidige office manager Ciska Bitter, in dienst. Stoer dat zij die stap durfde te maken." Robert vult aan: "We kennen elkaar uit onze ITS-tijd en hadden samen al diverse stormen meegemaakt. We waren ervan overtuigd dat we deze storm ook vast wel zouden overwinnen. Wat ons al in onze ITS-tijd anders maakte was de service en dienstverlening. Korte lijnen, klaarstaan voor de opdrachtgever. Je merkt dat dat wordt gewaardeerd. Toen ITS overgenomen werd en opging in een grotere organisatie dreigden we die manier van werken kwijt te raken. En dat is nu precies wat wij niet wilden. Wij wilden altijd klaarstaan. Goede kwaliteit leveren. En misschien moest het ook wel zo zijn, want dit is de basis geweest om TOP Expertise te starten. Goede service, hoge kwaliteit, met een klein team en altijd bereikbaar voor opdrachtgevers." Niet verwonderlijk dat de belangrijkste speerpunten persoonlijk, korte lijnen, goede bereikbaarheid en maatwerk zijn.

Werkwijze

"Wat wij belangrijk vinden, is het besef dat iedere opdrachtgever anders is en ook dat iedere schadebehandelaar op zijn eigen manier te werk gaat", vervolgt Luc. "Daarom werken wij niet met standaard formats. Nee, de opdrachtgever krijgt zijn rapportage zoals hij dat graag wil. Wij bieden tailor-made dienstverlening, rekening houdend met de wensen van opdrachtgevers én de persoonlijke kwaliteiten van onze medewerkers. Dat is ook direct een van onze krachtige punten. Een rapportage kan kort en krachtig zijn en tegen een laag tarief aangeboden worden. Maar we kunnen ook rapportages op TNO-niveau leveren, met uiteraard het bijbehorende prijskaartje." Robert licht toe: "Juist met maatwerk ergens goed de controle over houden kan alleen als je het werk overlaat aan experts die al langer in het vak zitten. Daarom gaan alle rapporten van junior experts via het bureau van een senior expert en wordt er net zolang aan gesleuteld totdat alle facetten die van belang zijn aan de orde zijn gekomen."

Team

De eerste expert die het bedrijf kwam versterken is bouwkundig ingenieur Edwin van Bekkum. Hij is van alle markten thuis en neemt onder andere vooropnames, hoogte- en trillingsmetingen voor zijn rekening. Verder heeft Matthijs Kops, die net als Robert Kruik ook verstand heeft van rechtsbijstand, zich twee jaar geleden bij TOP aangesloten. Ook Hans Nietsch, die oorspronkelijk uit de aannemerswereld komt, heeft zich later bij het team van experts gevoegd. Hij zit met zo'n vijf jaar werkervaring als schade-expert halverwege de leercurve. Sinds februari van dit jaar werkt ook Marco Zuidweg als junior expert bij TOP Expertise. Hij komt uit de vooropname-hoek - wat een goede basis vormt om schades te kunnen regelen - en wil zich meer op schadevaststelling richten. Hij zit nu nog vol in het leertraject.

Daarnaast heeft TOP Expertise ook enkele vaste freelancers aan zich verbonden, waaronder een constructeur, een projectleider, een architect, twee bouwkundig inspecteurs en een accountant. "Het is belangrijk om een flexibele schil te hebben," legt Robert uit. "Er is absoluut veel werk, maar als je bijvoorbeeld even geen tender hebt, dan zit je met een bak aan knowhow die je niet permanent kan inzetten. Denk aan een constructeur of een architect die je alleen nodig hebt bij het beoordelen van een constructie. En is er sprake van bedrijfsschade, dan heb je een registeraccountant nodig. Vandaar dat wij een aantal vaste freelancers hebben die we in kunnen vliegen als daar behoefte aan is. Wij willen bovendien alle werkzaamheden die tegen onze corebusiness, de schade-expertise, aanschurken ook kunnen aanbieden. Maar dan moet je wel de juiste mensen hebben en moet er wel een goed product staan, want onze diensten willen we op een kwalitatief hoogwaardig niveau blijven aanbieden. Dus ook die aangrenzende diensten."

Salvage als enig variabureau

Sinds bijna twee jaar doet TOP Expertise ook Salvage. Aart-Jan. "We zijn het enige variabureau dat Salvage doet. Tijden geleden kwamen we in contact met Brenda Reinders van de Stichting Salvage die op zoek was naar coördinatoren. Algauw raakten we in gesprek. Mede door onze bouwkundige kennis kregen we de kans om als niet-brandbureau mee te doen binnen Salvage. Zo kunnen we ook iets van sociaal werk terugdoen. Iets voor anderen betekenen staat immers hoog in ons vaandel." Op de vraag wat Salvage TOP Expertise gebracht heeft neemt Aart het stokje over: "We hebben inzicht gekregen in de manier waarop gedupeerden reageren. Je blik op een schade is hierdoor verbreed en nu doen we meer om mensen te helpen. Het inlevingsvermogen in gedupeerden is hierdoor fors vergroot. Zijn er zaken die al wat langer lopen, dan haal je ze naar voren om ze sneller af te handelen. Dat is een aspect waar we voorheen niet zo bij stil stonden."

Aart-Jan Slingerland: "Het fundament moet goed zijn. We kennen elkaar al 25 jaar en hebben veel lief en leed gedeeld. Het was dan ook geen moeilijke stap om voor onszelf te beginnen."

Luc valt hem bij: "En waar wij blijkbaar ook in uitblinken ten opzichte van andere bureaus is - als ik de term er even bij mag halen - het 'ontzorgen' van een schadebehandelaar. Daar zijn wij sterk in. Neem bijvoorbeeld het scenario dat een schadebehandelaar wordt geconfronteerd met een probleem en door de bomen het bos niet meer ziet, omdat hij nog zoveel andere schades heeft lopen, omdat er rare discussies ontstaan, omdat er zoveel tegenpartijen zijn. Door het aanbieden van een breed palet aan diensten, kan hij het hele probleem met al zijn facetten bij ons neerleggen. Alle tegenpartijen worden gebeld, schades bezocht, lijntjes worden gelegd in een opmars naar regres dat in de toekomst plaats zou kunnen vinden. Werkelijk alles wordt bekeken, opgepakt en teruggekoppeld. De opdrachtgever hoeft alleen maar te kijken of hij wil betalen. Wij kunnen er een eind aan breien. We halen voor een opdrachtgever dus in één keer de druk van de ketel. En daarbij weet hij dat we oplos-

Robert Kruik: "We zijn vier verschillende persoonlijkheden, maar denken exact hetzelfde over onze dienstverlening. Dat is de kracht van dit bedrijf."

Leve
Kraakman & van der Velden
LEVE Onafhankelijk financieel advies
Bilderdijklaan 15 | 5611 NG Eindhoven | 040 21 11 789 | info@leve.nl | www. leve.nl

singsgericht te werk gaan, en zijn zaak tot een goed einde brengen. Hij heeft er geen omkijken meer naar. Niet tijdens het proces en zeker niet achteraf. Want er komt geen gezeur achteraan.”

Niet lullen maar poetsen

Dat laatste is dan ook typerend voor de mentaliteit van TOP. “Iedereen moet zijn eigen verantwoordelijkheid nemen,” legt Luc uit. “Natuurlijk worden nieuwe mensen begeleid door coördinerende experts. Het vak van schade-expert komt je niet zomaar aanwaaien; daar is training voor nodig. En die bieden we dan ook. Maar we houden wel van aanpakken: niet lullen maar poetsen. Heel Rotterdams, eigenlijk.

Toch kan de boog vanzelfsprekend niet altijd gespannen staan. Behaalde resultaten of bijzondere gelegenheden vieren we graag met elkaar. Bij TOP delen we veel, kennen we elkaar. Ook doordat ons bedrijf kleinschalig is en waarschijnlijk zo zal blijven. Als je team bestaat uit honderd man weet je niet meer wat er speelt. We willen graag dat iedereen op onze werkvloer als mens kan functioneren. En om die mogelijkheid te creëren moet je tijd voor elkaar vrijmaken.”

Tien jaar TOP

“Om ons tienjarig bestaan te vieren hadden we voor afgelopen mei een mooi feest gepland, waarbij heel wat op stapel stond. In verband met de huidige crisistijd heeft dit evenement logischerwijs niet kunnen plaatsvinden. Om onze opdrachtgevers alsnog te bedanken hebben we via de pers toch nog het een en ander gepubliceerd. Zonder hen was TOP Expertise nooit geworden wat het nu is. Maar, van uitstel komt bij ons geen afstel. Niet als het om schade-expertise gaat, en zéker niet als het feestjes betreft,” grapt Aart-Jan. “Tien jaar TOP wordt nog gevierd. We maken allemaal flinke werkdagen en het is soms best even doorbijten. We gaan vaak net iets verder dan alleen het neerleggen van een rapport, zoals onderhandelingen voeren om schikkingen te regelen. Dan is het des te belangrijker om mijlpalen te vieren. Om saamhorigheid te voelen en te denken: dit hebben we met z’n allen weten te bereiken.”

> Iedere opdrachtgever is anders

Voor Aart, die zich van de vier mannen als laatste aansloot bij TOP, voelde de overstap als thuiskomen. “Net of ik er altijd al heb gezeten. Het is precies het juiste netwerk om goed te functioneren, maar ook om in door te bouwen. De basis die we in het afgelopen decennium hebben opgebouwd is prima, maar we zouden graag nog wel stappen maken. We zijn ambitieus. In 2021 hopen we nog een nieuwe vestiging te kunnen openen in het noordoosten van het land.”

Aart Kooiman: “Het klinkt heel klef, maar een week nadat ik aan boord was zeiden de drie andere partners dat het voelde alsof ik altijd al bij de tent gezeten heb. Maar dit is precies zoals het voor mij ook voelt. Het voelt als thuiskomen.”

Aart-Jan vult aan: “We hebben altijd gezegd dat we niet bij de grootste bureaus van Nederland hoeven te horen, maar wel op alle fronten serieus mee willen doen. Dat is dan ook zeker een doel voor de toekomst.”

Trots

Luc: “Ik kan er kort over zijn: tien jaar TOP. Ik ben er trots op.” De mannen lachen. Robert besluit: “Trots is precies het goede woord. We zijn vier verschillende persoonlijkheden, maar als het op de werkwijze aankomt, de visie op onze dienstverlening, dan denken we daar hetzelfde over. Ook vanuit het ITS-tijdperk hebben we ups en downs meegemaakt. Maar als er al iets is, dan steken we de koppen bij elkaar en staan alle neuzen zo weer dezelfde kant op. En dat is ook direct de kracht van dit bedrijf.” <

Luc de Rooij: “Na 10 jaar hard sjouwen hebben we toch maar mooi een organisatie weten op te bouwen waar de markt niet meer omheen kan.”

Loss Adjuster met schaderegelingsbevoegdheid

Vertrouwen krijgen is vertrouwen geven

Vertrouwen krijgen is vertrouwen geven. Daar weten Fred van der Zee, Directeur Expertise bij Hanselman Groep, Paul de Keijzer, Underwriting Director CAR Engineering bij DUPI, en Eugene Koster, verantwoordelijk voor Constructie bij Willis Towers Watson Benelux, alles van. De mannen hebben elkaars pad in het verleden meer dan eens gekruist. Soms als collega, soms als concurrent. Ook hebben ze stuk voor stuk verschillende rollen in de verzekeringsketen gehad. Zo zijn Eugene en Fred als verzekeraar werkzaam geweest, Paul als makelaar. Omdat ze weten hoe het werkt, snappen ze elkaar. En dat is misschien wel de reden waarom ze in de loop der tijd een gelijksoortige visie op het vak hebben ontwikkeld. Niet verwonderlijk dat de drie mannen – die ooit elkaars concurrent waren – nu samenwerken om een nieuwe manier van Loss Adjusting op de Nederlandse markt te introduceren: de Loss Adjuster met schaderegelingsbevoegdheid.

Door Roëlle Esselink en Cindy van der Helm
Fotografie: ZZindi Corporate Communicatie

In 'de Pitstop99', een vergaderruimte annex garage waar Paul de Keijzer ruimte biedt aan tal van klassieke auto's, vindt een geanimeerd gesprek plaats over Loss Adjusting 'nieuwe stijl'. Van links naar rechts: Fred van der Zee, Eugene Koster, Paul de Keijzer.

Beperkt de traditionele manier van Loss Adjusting zich tot het doen van een aanbeveling richting de makelaar en verzekeraar, deze vorm van Loss Adjusting gaat een forse stap verder. Deze Loss Adjusters krijgen namelijk de bevoegdheid om de schade daadwerkelijk met de klant af te wikkelen. Ter plekke zelfs. Zij gaan dus met de portemonnee van verzekeraars op pad, terwijl ook de makelaar zich afzijdig houdt. Dat deze vorm van Loss Adjusting alleen kan als alle partijen elkaar vertrouwen moge duidelijk zijn. Maar als het werkt – en er zijn al tal van casussen die het slagen ervan onderstrepen – dan wordt er veel mee gewonnen. Makelaars houden tijd over om zich te richten op complexe schades waarin ze daadwerkelijk waarde kunnen toevoegen voor de klant. Verzekeraars maken klanten blij, omdat die snel door kunnen met hun business. Het werk van experts en Loss Adjusters wordt vele malen interessanter en uitdagender. Er wordt immers meer van hen verlangd en zij kunnen meer voor klanten en gedupeerden betekenen. De klant weet snel waar hij aan toe is en krijgt bovendien een betere behandeling op de complexe schades. En ten slotte betekent het voor de verzekeringsmarkt – naast de efficiency slag die wordt gemaakt – ook een forse verbetering van het imago.

Schaderegelingsbevoegdheid

Het idee van Loss Adjusting in de Nederlandse markt is niet nieuw. Sterker nog, zo'n 25 jaar geleden al werden er loss adjusters ingezet op de toenmalige VIB Cover (de huidige Bouwend Nederland Cover, red.). In die tijd werden er al meerdere expertisebureaus als Loss Adjuster ingezet, waaronder Hanselman Groep. Het principe is dus niet nieuw. En ook niet uniek, op één essentieel onderdeel na: deze Loss Adjuster 'nieuwe stijl' krijgt mandaat van de verzekeraar om schades ter plekke af te wikkelen binnen de randvoorwaarden van de afspraken. De enige verzekeraar tot nu toe die die extra stap in de samenwerking zet is Paul de Keijzer van DUPI.

Snel duidelijkheid voor de klant

Paul werkt al jaren met Loss Adjusters en kent het fenomeen uit de tijd dat hij in Nederland werkzaam was voor een Amerikaanse verzekeraar. "Onze Engelse collega's en hun klanten waren al gewend aan Loss Adjusting en wij hebben toen geprobeerd dit fenomeen ook in de Nederlandse markt te zetten. In de praktijk blijkt namelijk dat acht van de tien CAR-schades helemaal niet zo ingewikkeld zijn en dat de afwikkeling ervan meestal rechttoe rechtaan is. Toch bleek een dossier van zo'n 'simpele schade' bij binnenkomst ook gewoon ergens in de stapel te belanden, met als gevolg lange doorlooptijden en kostbare behandeling. Dat kan anders en beter. Stel dat een expert niet alleen de oorzaak en omvang van de schade vaststelt, maar zich ook verdiept in de van toepassing zijnde polisvoorwaarden. Vervolgens geef je de expert de bevoegdheid om de schade af te wikkelen op het moment dat hij of zij bij de klant zit. Moet je kijken wat je dan bespaart aan geld en tijd. En zo hebben we dit destijds opgezet. In de provinciale markt was deze werkwijze succesvol. Op de beursmarkt daarentegen lukte het niet, mede omdat daar risico's door meerdere verzekeraars op een polis worden gedragen en er over het gebruik van een Loss Adjuster geen consensus bestaat. Makelaars waren er ook niet klaar voor. Maar nu hebben wij een aantal makelaars, waaronder Eugene, gevonden die dit concept wel omarmen en zetten wij met elkaar zo'n zelfde structuur in de markt."

Commitment

Ook Fred heeft jarenlange ervaring met het fenomeen Loss Adjusting, niet alleen als schade-expert, maar ook als verzekeraar. "Destijds werkten wij in de co-assurantie al met een beperkt aantal klanten en co-verzekeraars met Loss Adjusting. Het verschil is dat Paul nu ook echt de afwikkelingsbevoegdheid geeft.
Om zaken zo te kunnen afwikkelen moet je het vertrouwen hebben van alle betrokken partijen en kun je directer zijn, gericht op het doel van de afwikkeling. Dit laat onverlet dat de zaak goed moet worden geanalyseerd en dat je samen met de klant de juiste richting moet geven. Daarvoor heb je primair ook praktijkkennis nodig over het vakgebied van de klant.

Links Eugene Koster, rechts Paul de Keijzer

Vertrouwen komt te voet en gaat te paard

Vanuit mijn commerciële verantwoordelijkheid in mijn tijd als verzekeraar wisten wij klanten aan ons te binden met een sterke belofte over het commitment van de verzekeraar. Juist bij schade heeft de klant je het hardst nodig. Uiteraard bepalen de voorwaarden van de verzekeringsovereenkomst of je als verzekeraar voor een schade moet betalen, maar je kan wel degelijk het verschil maken in het proces van de schadebehandeling.
De juiste expert met mandaat kan dat verschil maken. Alleen als zaken niet eenduidig zijn volgt er overleg met verzekeraars en kan de makelaar bijdragen."

Rol voor de happy few

De rol van een Loss Adjuster die schaderegelingsbevoegd is, is volgens Paul echter niet voor iedereen weggelegd. Sterker nog, het aantal experts die hij deze rol zou toedichten is volgens hem op twee handen te tellen. "Ik moet vertrouwen in de Loss Adjuster als persoon hebben. Zo moet hij over

The proof of the pudding is in the eating

Fred van der Zee, Directeur Expertise bij Hanselman Groep, ziet het als een serieuze 'job of honor' om met de portemonnee van verzekeraars op pad te mogen gaan, de belangen tussen contractpartijen te dienen en zo het verschil te kunnen maken in schadetrajecten.

specifieke vaardigheden beschikken waaronder technische kennis, kennis van de polisvoorwaarden, juridische kennis en calculatievaardigheden. Al die aspecten moet hij met elkaar weten te verbinden. Daarnaast moet hij communicatief vaardig zijn, want hij moet de klant kunnen uitleggen wat er in beginsel onder de polis is gedekt en wat niet. Dat is iets wat je simpelweg niet aan iedere techneut kan overlaten. Het moet iemand zijn die al deze aspecten op een zakelijk neutrale manier bij elkaar brengt."

Met de portemonnee van verzekeraars op pad

"Om te werken met het concept zoals we dat nu hebben ingevuld, is vertrouwen nodig vanuit de verzekeraar, de makelaar én de klant", vult Fred aan. "Tot op heden zijn makelaars en verzekeraars nog argwanend, denkend dat de relatie die wij met hun klanten hebben de schadeafwikkeling voor hen negatief beïnvloedt. Dat is overigens niet wezenlijk anders dan bij de traditionele expertisewerkzaamheden, maar hier hebben we meer bevoegdheden en derhalve meer verantwoordelijkheden. De kans dat je dat voor partijen verprutst is dientengevolge dan ook groter. De reputatie die je als expert / Loss Adjuster opbouwt kan je extra snel verkwanselen, iets wat direct impact heeft op je reputatie. Vertrouwen komt te voet en gaat te paard!

Ik zie het echt als een serieuze 'job of honor' om met de portemonnee van verzekeraars op pad te mogen gaan en de belangen tussen contractpartijen te dienen en zo het verschil te kunnen maken in schadetrajecten. Je moet alleen in het hele traject extra goed balanceren tussen de belangen van de verzekeraar, de klant en diens makelaar. "

Ter plekke afwikkelen

Hoewel de meeste makelaars het proces graag bij zichzelf houden zijn er enkelen die wél openstaan voor deze manier van Loss Adjusting. Een daarvan is Eugene. "Als organisatie denken wij te weten wat de doelen van onze klanten zijn en helpen we ze hun doelen te behalen. Daarvoor maken we contracten op. Wij ondersteunen onze relaties bij het inventariseren en beheersen van de risico's van een project en zorgen voor adequate verzekeringsconstructies. En als je aan de voorkant alles goed hebt ingeregeld en verzekerd en er valt eens een complexe schade, dan worden we vanaf de sluitkant ook bij het schadeafwikkelingsproces betrokken. Bij de simpele en eenduidige schades die via Loss Adjusting afgewikkeld kunnen worden daarentegen, komen wij niet eens in beeld.
De Loss Adjuster zoals wij die voor ogen hebben kan de schade namelijk direct afwikkelen met de klant, tenzij de schade niet gedekt is, het niet duidelijk is of er dekking is of als hij vindt dat de schade niet gedekt is. Bij de claims die voor deze vorm van Loss Adjusting geschikt zijn betekent dit dat alles ter plekke in de laptop wordt ingevoerd. Er rolt vervolgens een schadebedrag uit en na akkoord van de klant wordt er direct een bericht uitgedaan naar de makelaar en verzekeraar. Binnen een paar dagen staat het geld op de rekening van de klant.

Onze toegevoegde waarde weegt in die zaken niet op tegen de efficiencyslag die wij met deze vorm van Loss Adjusting kunnen maken. Het belang van de makelaar ligt mijns inziens niet in het vertragen van de schadeafhandeling. Ik wil me juist kunnen focussen op zaken waar ik wel iets aan toe kan voegen. Dat zijn veelal de complexe of grote schades. Op deze manier hou ik daar meer tijd voor over. En zo kan ik de klant sneller en beter bedienen en kan ik waarmaken wat ik heb beloofd."

Snel en duidelijk

"Of een schade voor Loss Adjusting in aanmerking komt is overigens niet altijd direct duidelijk", aldus Fred. "Dat blijkt vaak pas als de expert de schade onderzoekt. Wij hebben een portal waar relaties direct bij aanvang schades kunnen melden. Vervolgens gaan wij met de zaak aan de slag en maken de beoordeling of het een zogenoemde A-schade is: de algemene, eenvoudige en eenduidige schades. Of een B-schade: de bijzondere. De A-schades komen direct in het Loss Adjusting proces. De B-schades daarentegen krijgen een traditionele behandeling.
Het voordeel van deze werkwijze is dat schaden van klanten in elk geval snel worden opgepakt, er professionele 'hands on' ondersteuning is bij de behandeling van de schaden en dat klanten meestal snel weten waar ze aan toe zijn. De praktijk in claims leert dat klanten heel lang hun pijlen richten op afwikkeling door de verzekeraar, terwijl het verzekerde deel vaak slechts een topje van de ijsberg is. Bij de afwikkeling door de verzekeraar blijkt dan de teleurstelling en blijft de klant zitten met schade die in een eerder stadium vaak elders had kunnen worden gelegd. Een klant hoort natuurlijk niet graag dat kosten worden afgewezen, maar vindt het toch een stuk prettiger als dit direct wordt gecommuniceerd. Dan liggen er namelijk nog mogelijkheden om de kosten te verrekenen met aansprakelijke onderaannemers en/of hun verzekeraars of wellicht wel met de opdrachtgever. Die mogelijkheden mogen wij de klanten nu eenmaal niet onthouden."

Beloftes waarmaken

Underwriting Director CAR Engineering bij DUPI Paul de Keijzer geeft als enige verzekeraar in Nederland Loss Adjusters 'nieuwe stijl' het mandaat om schades ter plekke af te wikkelen binnen de randvoorwaarden van de afspraken.

Verbindingen kunnen leggen

"Los van het feit dat je het boeiend moet vinden om in de wereld van Technische Verzekeringen te duiken – want dat is het vakgebied binnen de verzekeringsbranche waar we met elkaar in gespecialiseerd zijn – moet je ook interesse hebben voor de uitdagingen en behoeften van onze klanten. De combinatie van bouwtechniek, praktische vraagstukken in geval van claims, contracten en verantwoordelijkheden tussen partijen en verzekeringstechniek vormen de ingrediënten. En met een juiste communicatie tussen partijen maken wij de verbindingen daartussen. Het is juist leuk om die bruggetjes te bouwen met de klant als middelpunt. Daar doen we het met z'n allen voor, immers zonder die klant hebben we geen van allen bestaansrecht."

Belang klant staat voorop

Deze nieuwe manier van Loss Adjusting zal op vele vlakken vooruitgang in de hand werken. Paul verwacht echter dat de verzekeringsmarkt slechts traag zal volgen. "De klanten daarentegen zullen het nieuwe Loss Adjusting wel omarmen, naarmate het steeds prominenter en professioneler wordt neergezet. Als er maar genoeg vraag is, kunnen in mijn ogen verzekeraars uiteindelijk niet achterblijven.
Het is het belangrijkst dat de klant tevreden is. Dat hij bij claims optimaal ondersteund wordt en het geld snel op zijn

TRITION DROOGTECHNIEK
OOK WANNEER HET ECHT LASTIG WORDT

HET GEZEGDE LUIDT

"Water kruipt waar het niet gaan kan."

Dat is precies zoals het er in de praktijk aan toe gaat, naast het water wat na een waterschade direct kan worden weggenomen blijft er nog veel water in het gebouw achter. Vaak bevindt dat water zich in min of meer gesloten ruimten zoals kruipruimte, loze ruimte onder een trap of zelfs onder een ligbad of douchebak. In de ruimten ontbreekt bijna altijd een ventilatievoorziening waardoor het risico op blijvende schade toeneemt.

SCHADELAST REDUCTIE

De drogers van Trition zijn erop voorzien om juist in deze situaties een op maat gemaakte droging uit te voeren waardoor de schade wordt beperkt. De drogers zijn voorzien van uitblaasopeningen waarop slangen kunnen worden aangesloten en ze beschikken over een krachtige ventilator waardoor een stevige luchtstroom wordt gecreëerd. Hiermee droogt Trition moeiteloos de moeilijkste plekjes en zorgt daarmee voor een lagere schadelast.

EEN PASSENDE OPLOSSING

Uiteraard staan wij als specialistisch bedrijf op het gebied van vocht- en waterproblematiek niet alleen. Samen met u willen wij bepalen we hoe we uw specifieke behoefte kunnen voorzien van een passende oplossing. Immers, voor al uw droogvraagstukken kunt u 24/7 bij Trition terecht.

Trition
24/7 Servicenummer: 0800 - 874 84 66
www.Trition.nl

EXPERTISE EN SNELHEID

Samengevat zijn er vijf redenen om voor de Tritiondrogers te kiezen:

- Wij garanderen de kortste droogtijd bij reguliere waterschades.
- Wij zijn dag en nacht bereikbaar. Dat betekent 7 dagen per week stand-by staan.
- Wij zijn binnen 2 uur ter plaatse.
- Wij zorgen voor minimale overlast en maximale schadereductie.
- Onze experts bezitten specialistische kennis en ervaring.

rekening staat zodat hij verder kan. Natuurlijk kunnen er fouten worden gemaakt. Heeft hij bijvoorbeeld ten onrechte te veel geld gekregen, dan wordt dat niet teruggedraaid. Maar heeft hij abusievelijk te weinig uitgekeerd gekregen, dan wordt het resterende bedrag alsnog op zijn rekening gestort. Want voor ons staat het belang van de klant voorop.

Dit hele principe draait om vertrouwen. Vertrouwen krijgen is vertrouwen geven. Als de Loss Adjuster iets heeft toegekend wat hij niet had mogen doen, dan is er sprake van een fout en wordt hij erop aangesproken. Als hij daarentegen bewust een fout maakt, dan is het fraude. Er zullen audits zijn en mocht er ooit sprake zijn van fraude, dan zal dat uit zo'n audit naar voren komen."

"Uiteraard zijn we bezig om zaken goed af te bakenen. Er zijn protocollen waarin we hebben vastgelegd wie welke rol heeft, tot waar iemands bevoegdheid gaat, wat de reactietijden en escalatiemogelijkheden zijn, wie wie contacteert et cetera. Je geeft als markt zijnde immers wel de power aan een externe partij. En natuurlijk het vertrouwen. 'The proof of the pudding is in the eating'." En zo besluit Eugene het interview. <

Eugene Koster is verantwoordelijk voor Constructie bij Willis Towers Watson Benelux en omarmt het principe van Loss Adjusting 'nieuwe stijl'. Zo houdt hij tijd over voor complexe of grote schades. Hij kan bovendien de klant sneller en beter bedienen en beloftes waarmaken.

Links Fred van der Zee, rechts Eugene Koster

Door Cindy van der Helm

Arthur Dolk:

“De markt moet af van opportunisme en uitsluitend het eigen gewin”

Arthur Dolk (66) is als adviseur verbonden aan DECK advocaten in Amsterdam. Als zoon van een advocaat was hij al van jongs af aan geïnteresseerd in het verdedigen van standpunten en – vooral – het anderen overtuigen van het eigen gelijk. Ook het puzzelen om iets tot een oplossing te brengen boeide hem mateloos. Hij besloot om ook zelf advocaat te worden, een vak dat hij gedurende ruim veertig jaar heeft uitgeoefend. Als hij geen advocaat was geworden was hij de muziekwereld in gegaan. Arthur was in zijn jeugd namelijk als pianist/organist actief in de popmuziek, speelde serieus cello en had de mogelijkheid om naar het conservatorium te gaan. Wij spreken met hem over zijn keuzes in het leven en zijn werkervaringen.

Arthur Dolk is mede-oprichter van DECK advocaten in Amsterdam. Momenteel is hij nog als adviseur aan het advocatenkantoor verbonden.

Op de vraag of hij nu ook weer dezelfde beroepskeuze gemaakt zou hebben antwoordt Arthur: “Laat er geen misverstand over bestaan. Het vak is mij op mijn lijf geschreven, niet in de laatste plaats omdat het een levendig vak is en een zeker intellectueel niveau van de beoefenaar verlangt. Ik hou ervan om mijn hersenen te pijnigen. Ook wordt er een appel op je creativiteit gedaan, tenminste als je het vak serieus neemt. Dat bevalt mij ook. Zonder dat kun je ook gewoon jurist worden en veelal volstaan met het reproduceren van reeds bestaand materiaal.

Er is echter zoveel in de advocatuur veranderd, dat het steeds verder van mij af is komen te staan en je je te vaak moet ergeren. Het is een doorsnee van de samenleving geworden. Net zoals in de maatschappij, staan moraal en fatsoen onder druk. Aan ethiek zou mijns inziens veel meer aandacht moeten worden besteed. De advocatuur is een nobel vak en daar horen ook bepaalde omgangsvormen bij. Het bijvoorbeeld te elfder ure naar voren brengen van argumenten of het laattijdig toezenden van stukken is zoiets. Ik noem dit onfatsoenlijk en laf. Overigens heeft iemand die zich daaraan schuldig maakt aan mij een kwade.

En in de commerciële advocatuur zie je steeds vaker dat het vak wordt verlaten en dat het is verworden tot een soort juridisch bedrijf. Hele organisaties worden opgetuigd alsof dat iets met het zijn van advocaat – een pleitbezorger – te maken heeft of bijdraagt aan de kwaliteit van het beroep. Ik heb helemaal niets met dit soort organisaties, waarvan de Zuidas een fraai voorbeeld is. Het is maar een enkeling die zich realiseert, dat het slechts façades zijn; de illusie wordt gewekt, dat wat erachter gebeurt van een ongekend niveau is. En inderdaad: velen zijn daar gevoelig voor. Het is de perceptie die zijn werk doet.

Aan de andere kant leidt dit ook tot een veelvuldig gehoord geluid, dat “die advocaten” alleen maar bezig zijn met tijdschrijven en declareren. Als dan ook nog ergens de informatie opduikt, dat uurtarieven van een advocaat met slechts 3 jaar ervaring € 400,-- en van een partner € 700, -- (of meer) niet ongewoon zijn (zie NRC 4 januari 2019), is dat niet vreemd. Partners die een omzet van € 3 miljoen moeten realiseren om een winstaandeel van € 1 miljoen per jaar te kunnen toucheren zijn geen bijzonderheden meer en ga zo maar door. Er is sprake van winstmaximalisatie en het idee dat de advocaat er is voor de cliënt, is mijns inziens allang verlaten. Het tegenovergestelde lijkt het geval. Het is buitengewoon onaangenaam als de gehele beroepsgroep op dit gedrag wordt aangesproken.

En dan is er nog de door diverse advocaten bij regelmaat gekozen publiciteit. In wezen kan ik ze dat niet eens kwalijk nemen. Zij geven toe aan de perceptie van de cliënt dat publiciteit kwaliteit betekent.

Daarenboven spelen allerlei maatschappelijke ontwikkelingen, die mij niet aanstaan. Cliënten, ook al zijn het bedrijven, gedragen zich op gezette tijden toch ook weer als doorsnee-consumenten. De cliënt is opeens prijsbewust en neigt ernaar om de kwaliteit van de aangeboden dienst uit het oog te verliezen. Dat is onaangenaam als je je ten doel stelt je voor de volle 100% voor hen in te zetten om het optimale resultaat te behalen. Het vervaardigen van een standaardproduct of het aanbieden van een of andere simpele dienst heeft niet mijn interesse. Daarvoor kan men ook naar andere rechtshulpaanbieders.

Cliënten willen zaken uit de boeken. In geval van schadeclaims komt het te vaak voor, dat de instructie wordt gegeven deze snel af te wikkelen voor een willekeurig percentage tegen zo laag mogelijke kosten. Dat dit juist verspilling kan opleveren, is van ondergeschikt belang en wordt zelden door iemand opgemerkt. Ik verbaas mij erover dat niemand, die belang heeft bij een bedrijf, zoals de aandeelhouders, ook die bij een verzekeraar, opstaat om te eisen dat op dit onderdeel eens meer duidelijkheid wordt verschaft en wellicht een boekonderzoek wordt ingesteld.”

Rechtsbijstandsverzekeraars als ‘broodheer’

“Rechtsbijstandsverzekeraars spelen heden ten dage ook een niet onbelangrijke rol. Cliënten, ook bedrijven, blijken steeds vaker over rechtsbijstandsverzekeringen te beschikken en doen daarop een beroep in de verwachting dat zij van de kosten van de advocaat zijn verschoond. Allereerst gaat er veel tijd verloren met de contacten met deze verzekeraars, te beginnen met de dekkingsvraag. Vervolgens stellen zij eisen en het is maar de vraag of daaraan kan of mag worden voldaan. De rechtsbijstandsverzekeraar gaat zich met de wijze van behandeling van de zaak bemoeien. Welke werkzaamheden niet en welke wel voor vergoeding in aanmerking komen. Ook moet aan hen regelmatig worden gerapporteerd. Dat is onwerkbaar. Immers, het is de advocaat zelf die dient te bepalen welke activiteiten hij ontplooit en daarin moet hij niet worden gehinderd. Ook is deze instructie in strijd met de vertrouwelijkheid die tussen cliënt en advocaat geldt. En tenslotte mag niet worden vergeten, dat niet de belangen van de rechtsbijstandsverzekeraar centraal behoren te staan maar die van de cliënt. Als de rechtsbijstandsverzekeraar als ‘broodheer’ gaat fungeren, is het maar de vraag of die regel voor 100% in acht wordt genomen.

Ten slotte, het nobele van het vak is eraf. Er is te weinig oog voor het nut van grondig onderzoek en onvoldoende ruimte voor creativiteit en vechtlust.

Arthur Dolk houdt zich graag bezig met bosarbeidwerkzaamheden.

Men laat zich eerder leiden door wat vertrouwd is en wil de cliënt te dikwijls vasthouden aan routine en wat reeds bekend is. In ons vak betekent dat, dat de bestaande rechtspraak en doctrine bepalend zijn en er geen behoefte is om die om te buigen. Ongetwijfeld wordt dit ingegeven door het risicomijdend gedrag binnen de bedrijven. Liever dat men zich verschuilt achter iets dat als gezaghebbend wordt aangemerkt, terecht of onterecht, dan dat voor een bepaald belang wordt gestreden. Uiteraard moet er geen sprake zijn van roekeloosheid of een verregaand hobbyisme. Ik heb soms het gevoel dat dit alles zijn basis vindt in het willen bewaren van de eigen positie binnen het bedrijf. Men wil niet geconfronteerd worden met verwijten en evenmin tot verantwoording worden geroepen ook al is het belang van het bedrijf in het geding.

Dus, of ik het vak – zoals dat nu bestaat - weer zou kiezen, dat is om voornoemde redenen niet waarschijnlijk.”

Wat zou je in de praktijk van alledag graag veranderd zien?

“Als het om de behandeling van zaken gaat, dan zou ik graag veel eerder bij een zaak betrokken worden. Vooral het overleg met de verzekerde partijen en de expert is van groot belang. Immers, vaak blijkt pas later dat belangrijke vragen, die voor het oplossen van een mogelijk conflict van belang zijn, zijn blijven liggen. Ook is het wel voorgekomen, dat in ooit gevoerde procedures bepaalde stukken of argumenten juist niet of juist wel van belang zijn geacht en daarmede kan dan bij het optuigen van een zaak rekening worden gehouden. Ook is denkbaar dat de kwaliteit van bepaalde stukken in het verleden onvoldoende was, zodat daar nu rekening mee kan worden gehouden.”

> Het is de perceptie die zijn werk doet

Wat moet blijven zoals het is?

"De bijeenkomsten zoals die in de markt bestaan. Ik denk bijvoorbeeld aan MIA en de ABBS, maar er zijn er meer. Het is belangrijk dat er kennis en gegevens worden uitgewisseld, dat men elkaar in de markt kent of leert kennen. Je moet weten wat je aan elkaar hebt en daar waar mogelijk elkaar ondersteunen. Alleen interesse voor de ander tonen wanneer er zaken zijn te vergeven moet genadeloos worden afgestraft. De markt moet af van opportunisme en uitsluitend het eigen gewin."

Werk je liever met ouderen of met jongeren?

"Als ik voor mijzelf spreek: graag met jongeren. Ouderen houden toch vaak te veel vast aan oude en bekende patronen. De term: "het gaat toch goed zo" of "het zal mijn tijd wel duren" hoor ik veel en veel te vaak. Dat schiet niet op. Het leven moet wel leuk blijven en daar hoort vastroesten niet bij. Ook het zijn van oude jongens onder elkaar past mijns inziens niet in het werkproces. Dat mag wel buiten het werk, graag zelfs, maar niet daarbinnen, omdat het niets te maken heeft met het meegaan met en het je aanpassen aan maatschappelijke ontwikkelingen, dat noodzakelijk is om interessant te zijn voor de cliënten."

Wat kunnen jongeren leren van senioren?

"Ik zou de vraag anders willen formuleren. Hoe arrangeer je, dat jongeren bij je komen met vragen? Dat is mijns inziens een kwestie van opvoeden. Heden ten dage zie je steeds vaker ouders zich beperken tot alleen voeden. Dat heeft ongetwijfeld te maken met de toegenomen individualisering. Dus de senioren zullen eerst de jongeren moeten leren, dat er nog wat te leren valt en de taak van opvoeden op zich moeten nemen. Zij moeten bij de jongeren interesses kweken. Dat moet uiteindelijk leiden tot gerichte vragen. In de antwoorden en de toelichting daarop kan de senior dan zijn ei kwijt. Dat kan over van alles gaan. Vakinhoudelijk, maatschappelijk, commercieel et cetera. Daarbij moet niet uit het oog worden verloren, dat hetgeen de jongere leert en gaat produceren geloofwaardig moet overkomen. Met zijn staat van autoriteit moet rekening worden gehouden. Dat moet ook aandacht krijgen in de gedachtewisselingen tussen senior en jongeren."

En andersom?

"Dat is een interessante. Nu zijn de rollen omgekeerd in die zin, dat de senior duidelijk moet maken, dat hij is geïnteresseerd in wat de jongeren beweegt, welk doel zij hebben, welke middelen hun ter beschikking staan, wie de doelgroepen zouden kunnen zijn en hoe deze het beste kunnen worden benaderd. Ik ben erg nieuwsgierig, temeer daar ik om me heen zie, dat de jongeren uit een zeer gevarieerde groep bestaan. De interesses lopen uiteen en wat mij ook opvalt, is hun diversiteit in opvattingen. Zo is de een extreem materialistisch en de ander weet weer te relativeren en is begaan met het lot van de aarde."

Wat is het mooiste dat je hebt bereikt in het vak?

"Dat ik altijd mijn zelfstandigheid heb kunnen bewaren en nooit zaken heb behoeven te behandelen waar ik niet vierkant achterstond. En natuurlijk ook wel vonnissen/arresten heb weten uit te lokken die baanbrekend zijn. Om een enkel voorbeeld te noemen, het opnemen van telefoongesprekken om

Als Arthur Dolk geen advocaat geworden was, zou hij naar het conservatorium gegaan zijn.

als bewijsmateriaal in een civiele procedure te dienen, het uiteindelijk gelijk hebben gekregen in de opvatting, dat aansprakelijkheid van een wegvervoerder niet beperkt behoeft te zijn tot hetgeen onder het nationale en internationale wegvervoerrecht (CMR) geldt. Ik denk dan aan het storten van een vervuilde lading in externe tanks waardoor een andere lading gecontamineerd raakt en een heel industrieproces is verstoord. Ook die schade komt voor vergoeding in aanmerking."

Voor wie ben jij grote leermeester?

"Een toch wel aardig aantal stagiaires, die, voor zover ik weet, allemaal goed terecht zijn gekomen. Dit heeft zich niet beperkt tot alleen de advocatuur."

Waar verbaas je je over?

"Als ik over mijn vakgebied spreek, het archaïsche systeem van de rechtspraak. Op het punt van de digitalisering loopt de rechtspraak ver achter. Het digitaliseringsproject genaamd KEI, is onbegrijpelijkerwijze en volstrekt onnodig volkomen mislukt. Inmiddels heeft het KEI-project meer dan € 220 miljoen gekost (stand april 2018) en is het vervolgens afgeblazen. Een grotere verspilling van geld en energie is nauwelijks denkbaar. Een schandalige situatie, temeer daar bij de overheid IT-projecten steeds mislukken en men dus gewaarschuwd was. Het is een maatschappelijk onaanvaardbaar debacle, dat naar mijn beste weten ook nog eens zonder consequenties voor de betrokkenen is gebleven. Verder zijn er onbegrijpelijkerwijze geen tekenen dat in de rechtspraak gebruik gaat worden gemaakt van algoritmes (ook niet via het KEI project, dat niet meer was dan een administratief instrument). Delen van geschillen kunnen op die manier worden opgelost zodat snel tot de kern van de zaak kan worden doorgedrongen. Rechtspraak en cliënten zijn daarbij gebaat. Ik wijt het aan luiheid en een gebrek aan fantasie."

Een van Arthur Dolks favoriete bezigheden is vliegen. Hij heeft een brevet op een eenmotorig vliegtuig.

Wat weet nog niemand van je?

"Dat ik een groot muziekliefhebber ben – klassiek, jazz, maar ook zeventiger jaren pop, en allerlei mengvormen – en in dat kader in de jaren zeventig actief ben geweest als pianist/organist in de pop- en jazzmuziek en daarvoor cello speelde met uitzicht op de gang naar het conservatorium. De cello heb ik onlangs weer opgepakt en nu blijkt dat ik nog een lange weg heb te gaan. Voorts houd ik mij graag bezig met bosarbeidwerkzaamheden. Ten slotte is vliegen een hobby van mij. Ik beschik over een brevet op een eenmotorige en mijn favoriete bestemming is Frankrijk, dat wel honderden velden heeft. Je prikt willekeurig op de kaart en er is wel een veld te vinden. Dat is iedere keer weer een buitengewone ervaring. De ontmoetingen met de lokale havenmeester zijn meestal buitengewoon plezierig."

Wat is je levensmotto?

Uiteraard vroegen we Arthur of hij een levensmotto heeft. Nou, hij heeft er niet één, maar talloze. Hier volgt een selectie uit de wijze woorden die hij ons meegeeft. "Wees de ander zo min mogelijk tot last. Verwaarloos niet je intuïtie. Scholing vormt een gevaar voor de creativiteit. Wees je zelf en vergelijk niet. En tot slot: heb niet de behoefte om aardig gevonden te worden." <

Cybercrime anno 2020

Slimmer dan de hacker

Cybercrime klonk een tijd als iets futuristisch, maar tegenwoordig is het aan de orde van de dag. Cybercriminelen zijn inventief en creëren, door het grote bereik van het internet, een lucratieve business. Zo bestaan er criminele organisaties gericht op ransomware (gijzelsoftware): door te klikken op een geïnfecteerde link, worden alle bestanden op je computer versleuteld. Vervolgens wordt je aangeboden om de sleutel te kopen. Meestal voor een redelijk acceptabel bedrag, zodat je in ieder geval serieus overweegt hoeveel het je waard is om je bestanden terug te hebben. In sommige gevallen levert betaling niets op. Maar in andere gevallen kun je te maken krijgen met een heuse helpdesk, die jou 'netjes' helpt je bestanden weer terug te krijgen. Ze bestaan!

Door Inge Wetzer | Fotografie: Josina van den Bosch

Inge Wetzer is gepromoveerd in de sociale psychologie. Na 10 jaar onderzoek naar gedragsbeïnvloeding bij TNO is zij sinds 2015 gespecialiseerd in cybersecurity. Ze werkt bij Secura als sociaal psycholoog cybersecurity & compliance in het team dat zich richt op gedragsverandering in informatiebeveiliging.

Willen cybercriminelen een hogere som losgeld kunnen vragen, dan versleutelen ze niet simpelweg je computer, maar leggen ze een gehele organisatie plat. Een bekend voorbeeld hiervan is de haven van Rotterdam. Daar werden twee containerterminals platgelegd. Daarop strandden vrachtwagens, vielen kranen stil en lagen schepen werkeloos aan de kant. De schade liep in de miljoenen. Maar ook de Universiteit van Maastricht maakte begin dit jaar bekend bijna €200.000 euro aan losgeld te hebben betaald, omdat het anders weken of maanden zou duren voor medewerkers en studenten weer aan de slag konden. Bovendien zouden sommige bestanden mogelijk verloren zijn gegaan.

CEO-fraude

Cybercrime gaat verder dan phishing. Bijvoorbeeld CEO-fraude, waarbij de financiële afdeling vaak per e-mail de opdracht van de CEO ontvangt om met spoed een bepaalde factuur te betalen. Hierbij wordt feilloos ingespeeld op menselijke drijfveren zoals bevestiging "dit is een gevoelige factuur en ik vertrouw alleen jou, dus houd dit stil", tijdsdruk: "ik weet dat het eigenlijk via het systeem moet, maar als dit vandaag niet wordt overgemaakt, komen we in de problemen", of gevoeligheid voor autoriteit, want in sommige organisaties durft men zich niet kritisch op te stellen tegenover de CEO. Criminelen verdiepen zich zodanig in een organisatie, haar cultuur en medewerkers, dat ze schrikbarend goed in staat zijn hier de juiste accenten te leggen. Consequenties? Negentien miljoen euro overgemaakt naar criminelen door Pathé, met ontslag van CEO én CFO tot gevolg. Maar Pathé is niet het enige bedrijf. De rest heeft alleen het geluk gehad dat ze dit uit de media wist te houden.

Beschermen en/of verzekeren?!

Nu de voorbeelden van incidenten zich opstapelen, groeit de vraag naar cyberverzekeringen. Uiteindelijk hopen we die echter allemaal zo weinig mogelijk te hoeven gebruiken. Een goede bescherming vooraf is dus noodzakelijk. Je beschermt immers ook je huis met een inboedelverzekering. Maar hoe bescherm je je nou het effectiefst tegen cybercrime? Deels zit hem dat uiteraard in veilige techniek. Zo zijn bijvoorbeeld een goede virusscanner en firewall en het draaien van updates voorwaarde nummer één. Daarnaast zijn de processen in een organisatie van belang; het beleid moet ondersteunend zijn aan het veilig werken. Alleen, met veilige techniek en processen zijn we er nog niet. Want kijk eens naar de voorbeelden hierboven. Cybercriminelen proberen juist vaak via de mens te hacken!

De psychologie van cybercrime

Als psycholoog in de wereld van cybersecurity ben ik een beetje een vreemde eend in de bijt. Het vakgebied bestaat grotendeels uit IT'ers, informatiebeveiligingsspecialisten en techneuten. Maar ja, we hebben net gezien dat juist vaak via de mens wordt aangevallen. Vijftien jaar geleden was dat nog een stuk minder geavanceerd dan nu. Destijds bestond de grootste aanval op de mens nog uit slecht geformuleerde e-mails over een erfenis van een Nigeriaanse prins. Daar konden de IT'ers en cybersecurityspecialisten ons prima tegen wapenen en algauw trapte haast niemand daar nog in. Tegenwoordig zijn de mensgerichte aanvalstechnieken van cybercriminelen echter een stuk vernuftiger. We zijn op het punt beland dat waarschuwen met e-mailtjes en posters niet meer volstaat. Geavanceerdere aanvallen vragen om geavanceerdere verdediging. Voer voor psychologen! Want zorg er maar eens voor dat mensen niet meer in deze aanvallen trappen...

Kans verkleinen

Om de kans te verkleinen dat mensen slachtoffer worden van cybercrime, wordt vaak informatie gezonden over de do's en don'ts. En inderdaad, het is hartstikke belangrijk dat mensen weten wat ze moeten doen. Alleen, er zit een kloof tussen wéten wat je zou moeten doen en feitelijk gedrag. Tussen begrijpen en doen. In de ideale wereld kent iedereen de regels en houdt zich daar perfect aan. De praktijk is echter wat weerbarstiger. Dit verklaart ook waarom e-learnings en bewustwordingstrainingen maar beperkt effect sorteren. Mensen zijn geen rationele wezens. Cybercriminelen weten dat en spelen daar feilloos op in. Tijd dus om daar in de bescherming aandacht voor te hebben en niet te stoppen bij het zenden van informatie. We moeten immers slimmer worden dan de hackers! Dat vergt dus niet alleen bescherming op kennisvlak, maar juist ook op de andere gebieden

Voer voor psychologen!

waar criminelen gebruik van weten te maken. Zij zorgen er namelijk vaak voor dat we – ondanks dat we weten hoe we het beste kunnen handelen – een trigger hebben om toch in hun verhaal mee te gaan. Door in te spelen op onze motivatie krijgen criminelen ons zover dat we voorbijgaan aan onze kennis. Bijvoorbeeld omdat we bang zijn dat onze bankrekening inderdaad net gehackt is, delen we tóch onze inloggegevens met die vriendelijke mevrouw aan de telefoon. Of omdat we zo vereerd zijn dat de CEO nou net precies óns in vertrouwen neemt, maken we dat geld voor hem over zonder dubbel te checken.

Veilig gedrag

Willen we dus beschermd zijn tegen cybercrime, dan zullen we ons moeten richten op veilig gedrag. Psychologie laat zien dat gedrag wordt bepaald door kennis, persoonlijke factoren (zoals motivatie en ervaring) en organisationele factoren (context en cultuur). Om een organisatie te beschermen, zullen deze factoren dan ook alle drie geadresseerd moeten worden. Net zoals criminelen doen! Zij zoeken naar het zwakste punt om op in te kunnen spelen. Zo heeft een sterk hiërarchische organisatie een grotere kans om slachtoffer te worden van CEO-fraude, omdat criminelen weten dat de machtsafstand ervoor zorgt dat mensen de CEO niet snel zullen benaderen. Tegelijk loopt een hechte organisatie met veel vertrouwen en commitment juist weer meer risico om via slimme babbeltrucs 'een collega' verder te willen helpen en daarmee meer weg te geven dan de organisatie lief is.
Tijd om het tij te keren dus! Wéét dat je uitgedaagd wordt om anders te handelen dan volgens de regels. Dus schroom niet om binnen te lopen bij een collega om te checken of die e-mail echt van hem komt, om de bank terug te bellen op het nummer dat bekend is en om die 'vriend met dat nieuwe telefoonnummer' even een berichtje op zijn oude nummer te sturen. Het is 2020. <

> Er zit een kloof tussen wéten wat te doen en feitelijk gedrag

Snelle afhandeling door Loss Adjusting

Eén polis voor het hele bouwproces

Assurantiekantoor Leve BV biedt één verzekeringspolis voor het hele bouwproces aan: de Bouwpolis. Met de Bouwpolis wordt ingespeeld op de eisen die gesteld worden aan de hedendaagse bouwonderneming en de veranderende risico's die bouwondernemers continu lopen. Deze polis heeft namelijk een einde gemaakt aan de verschillende soorten polissen die een aannemer nodig heeft om zijn risico's af te dekken.

Met de Bouwpolis worden alle bouwgerelateerde risico's afgedekt op één polis.

Normaliter heeft een aannemer diverse polissen nodig, waaronder die voor de bedrijfsaansprakelijkheid, de Constructie Allrisk en de Ontwerpaansprakelijkheid. Het afdekken van al deze risico's zit nu op één polis, de Bouwpolis. Wellicht nog belangrijker is het feit dat de afhandeling van schade via één kanaal gaat, waardoor een snelle afhandeling gerealiseerd wordt. Dit betekent aanzienlijk minder vertraging en dus een beter rendement voor de ondernemer.

"De Bouwpolis voorkomt bij schade discussies tussen verschillende verzekeraars en de bijbehorende ellenlange afhandeling", aldus Frank Kraakman, directeur van het Eindhovense assurantiekantoor. "Ook moet één polis het nadenken bij aannemers bevorderen. Leve BV is daarvoor de samenwerking aangegaan met de geestelijke vader van de Bouwpolis, Frank Lenarduzzi. Frank heeft jarenlange kennis en ervaring opgedaan in de bouw en adviseert onder andere de leden van Bouwend Nederland op het gebied van bouw- en infrastructurele processen."

Schade afhandeling

Een snelle schadeafhandeling via traditionele verzekeraars is uitzonderlijk. De gemiddelde schadeafhandeling voor een aannemer duurt volgens directeur Frank Kraakman vijf tot zes maanden. Daar zitten heel simpele, maar ook zeer complexe schades tussen. Hoe komt het toch dat die afhandelingstijd zo lang is? Frank Kraakman schetst de traditionele procedure: "De aannemer koopt een polis, krijgt een schade en meldt deze schade bij de verzekeraar. De verzekeraar gaat de schade bestuderen en vraagt om meer details. Ook de details worden bestudeerd en na enige tijd komt er een expert die de omvang en de oorzaak van de schade vaststelt. De expert maakt zijn expertiserapport op en stuurt deze op naar de verzekeraar. Afhankelijk van de drukte van een expert belandt het rapport na enige tijd op het bureau van de verzekeraar. Daar wordt een oordeel geveld door medewerkers die over het algemeen nog niet één uur op een bouwplaats hebben gewerkt. Vervolgens wordt de schade betaalbaar gesteld en in behandeling genomen door de Finance-afdeling. Vaak wordt er door een medewerker van compliance meegekeken of alles volgens de procedure verlopen is. Dan volgt er een definitief akkoord en dan pas wordt tot betaling overgegaan. En dan te bedenken dat de meeste schades standaard gedekt zijn op een CAR-verzekering. We hebben het hier over procedures die niet meer van deze tijd zijn."

Frank vervolgt: "In de Bouwpolis krijgt de expert van Leve BV aanzienlijk meer mandaat om te bepalen of het gaat om een gedekte schade. De expert handelt binnen zijn mandaat ook daadwerkelijk de schade af met de aannemer. Dat gaat aanzienlijk sneller en is ook interessanter voor het werk van een expert. In verzekeringstermen heet dit 'loss adjusting', iets wat is overgewaaid vanuit Groot-Brittannië. Traditionele Nederlandse verzekeraars hebben geen belang bij een snelle afhandeling vanwege hun verdienmodel: zij brengen producten op de markt die primair goed zijn voor henzelf en de traditionele tussenpersonen. Ons product daarentegen, de Bouwpolis, zet de aannemer centraal."

Advies rond bouwprocessen

"Daarnaast is een goed advies rondom de bouwprocessen onze meerwaarde: wij proberen samen met de aannemer te zorgen voor zo min mogelijk schades. Wij weten dat de hoeveelheid schades een indicator is voor het rendement van een bedrijf. Hoe meer schades, hoe slechter het rendement. Bouwbedrijven zijn namelijk productiebedrijven met wisselende locaties. Ook hier gelden de ijzeren wetten van de logistiek. Wil je meer rendement maken dan moet de logistiek het werk organiseren en risico's indammen.

Wat veel bedrijven in de bouwwereld nog steeds niet voldoende beseffen is dat een schade van bijvoorbeeld honderdduizend euro voor eenzelfde bedrag aan indirecte (en niet verzekerbare) gevolgschade kost. Met gezamenlijke expertise zijn we in staat om processen van de aannemers te verbeteren en risico's te minimaliseren."

Kraakman erkent de toegenomen prijsdruk in de aanbesteding van bouwprojecten. "Maar wij hebben ook klanten die keuzes maken en weg blijven van het scoren van projecten tegen de laagste prijs", vervolgt hij. "Deze bedrijven zijn nog steeds in staat om rendement van dubbele percentages te schrijven."

Geen 'gaten' in de dekking

"Een ander belangrijk argument voor de Bouwpolis is dat alles op één polis staat", besluit Kraakman. "Er zitten geen gaten of overlap in de dekking. Hiermee wordt voorkomen dat verzekeraars naar elkaar wijzen, waardoor vertragingen worden geminimaliseerd. Ook hebben we het aantal clausules aanzienlijk verminderd. Omdat er daarnaast geen dubbele dekkingen meer in zitten is de premie van de polis ook aantrekkelijk. En er zijn bovendien geen drie verschillende vervaldata meer, er wordt niet driemaal premie betaald en er zijn geen driedubbele poliskosten. Inmiddels zien Lenarduzzi en ik het aantal klanten groeien. Een teken dat we op de goede weg zitten!" <

> Ons product, de Bouwpolis, zet de aannemer centraal

2020 JAAR BosBoon Expertise

BosBoon *Expertise*

BosBoon *Expertise* is een objectief en onafhankelijk expertisebureau op het gebied van Transport Goederen, Scheepsvaart en Techniek, Personenschade, Monitoring Bouw en Infra, Brand, Aansprakelijkheid en Technische varia, Sales en Recovery, Regres en Schadebehandeling. Ons werkgebied is zowel nationaal als internationaal.

Transport Goederen

Scheepvaart en techniek

Personenschade

Monitoring Bouw en Infra

Brand

Aansprakelijkheid en Technische Varia

Sales en Recovery

Regres en Schadebehandeling

Neem vrijblijvend contact op

BosBoon *Expertise* Eindhoven
T +31 (0)40 - 264 73 33
E info.eindhoven@bosboon.nl

BosBoon *Expertise* Amsterdam
T +31 (0)20 - 261 07 77
E info.amsterdam@bosboon.nl

RVJ-BosBoon *Expertise*
T +31 (0)20 - 465 04 65
E info@rvjbosboon.nl

BosBoon *Schadeservice*
Claimshandling & Regres
T +31 (0)40 - 264 73 37
E info@bbschadeservice.nl

SAREC
Sales & Recovery
T +31 (0)20 - 261 07 77
E info@sarec.nl

WWW.BOSBOON.NL

De verzekeringsbranche innoveren met robotisering

Hoe innoveer je in een branche waarin men veelal met vaste systemen, zoals ANVA en CCS, werkt en automatisering van processen nogal eens te wensen over laat? Robotisering biedt uitkomst in het versnellen van processen en het innovatiever werken in dit speelveld. In dit duo-interview bespreken Karel Oosterhoff, operationeel directeur van Klap Verzekeringsmakelaar, en Klaas-Jan Molendijk, partner bij BCE, hoe je als verzekeraar en intermediair je professionals anders in kunt zetten met behulp van technologie.

Door: Kirsten van den Bragt

De vooruitgang in technologie gaat steeds sneller. "We maken robots zodat de mensen zelf geen robots meer hoeven te zijn. De uitdaging is om mensen in te zetten op posities waar ze van toegevoegde waarde zijn. Zo kunnen zij zich focussen op de klant in plaats van op het dossier", aldus Oosterhoff. "Waar we voorheen werkten met papier, gingen we over op mailen. Nu laten we semiautomatisch mailen. En dit is nog maar een begin. De wereld om ons heen verandert, dus wij moeten daarin meebewegen. Een actieve marktbewerking is daar een belangrijk onderdeel in." Molendijk: "Tegelijkertijd willen veel verzekeraars hun adviseurs prikkelen om op een andere manier over werk na te denken. Robotisering is er namelijk niet ter vervanging van mensen, maar ter aanvulling. Een extra superarm als het ware." Oosterhoff vervolgt: "Op iedere hoek van de straat kun je tegenwoordig een verzekeringsproduct kopen. Waar onderscheid je je als intermediair in, naast prijs en kwaliteit? In aandacht voor de klant!" Molendijk vult aan: "Veel repetitieve, administratieve processen zijn over te nemen door een softwarerobot, waardoor de medewerker dus tijd overhoudt voor dat werk waar hij meer waarde kan toevoegen, namelijk in het contact met de klant. Resultaat: effectiever bestede tijd en blijere medewerkers."

Karel Oosterhoff, operationeel directeur van Klap Verzekeringsmakelaar: "Bij Klap zijn we niet bang om te innoveren en samen met onze medewerkers denken we continu na over werkzaamheden die anders of slimmer kunnen."

BCE beheerst niet alleen de taal van techniek, maar kan ook meedenken vanuit processen op de werkvloer. Samen met Klap werden bedrijfsprocessen onder de loep genomen en werd bepaald welke processen te robotiseren waren. Oosterhoff: "Op aangeven van BCE zijn we niet op zoek gegaan naar het volledig robotiseren van één proces, maar hebben we gefocust op de buddyrobot. Dat is een robot die een gedeelte van het werk uit handen neemt. We hebben nu verschillende tijdsintensieve, repeterende processen in het vizier om op deze manier te innoveren. Zo is nu een gedeelte van het boekhoudproces overgenomen door een robot."

Het Bilthovense adviesbureau BCE helpt middelgrote organisaties succesvol digitaal te transformeren. Partner Klaas-Jan Molendijk: "Zo is een robotiseringsoplossing een snel te realiseren stuk technologie tegen een geringe eenmalige investering, die zich terugbetaalt in tijd én medewerkerstevredenheid."

Molendijk: "We zien een innovatieve samenwerking met Klap voor ons waarin we samen optrekken met oplossingen waar iedereen in de verzekeringsbranche iets aan heeft. Deze bewezen technologie werken we als BCE uit bij Klap en brengen we vervolgens onder de aandacht van andere spelers in de markt. Een robotiseringsoplossing is een snel te realiseren stuk technologie tegen een geringe eenmalige investering, die zich in korte tijd terugbetaalt in tijd én medewerkerstevredenheid. En nog een groot pluspunt: robots werken 100% foutloos." Oosterhoff besluit: "Bij Klap zijn we niet bang om te innoveren en samen met onze medewerkers denken we continu na over werkzaamheden die anders of slimmer kunnen. Mensen zijn soms bang voor vernieuwing, maar die angst verdwijnt als sneeuw voor de zon als je in je werk beter in je kracht komt te staan." <

JBL&G: ‘Communiceren en je team blijven waarderen’

Hoe leid je een letselschadebureau veilig door de coronacrisis met ruim vijftig medewerkers, drie vestigingen en een nog elk kwartaal sterk groeiende omzet en dito clientèle? CEO Steffy Roos du Maine en CQO Thalia Albracht van JBL&G Amsterdam, Oost en Noord blijven hoe dan ook dicht op hun mensen zitten, personeel én cliënten, crisis of niet.

Steffy Roos du Maine (links) en Thalia Albracht van JBL&G.
Foto: Marcel Jurian de Jong

Steffy Roos du Maine, eigenaar en CEO JBL&G: “We waren al sterk gewend om thuis te kunnen werken, met voor onze juristen het WWWW-model: werken waar en wanneer je wilt. En sowieso werkte iedereen al wel eens thuis. Ik denk dat dat fijn is voor elke medewerker. De omschakeling was dus ook geen probleem, alleen is het zo langzamerhand wel ontzettend saai! We zijn een hecht kantoor en houden van samen lunchen, borrelen, eten, karaoke ... Om toch nog de gezelligheid op te zoeken maken we veel gebruik van beeldbellen via Teams, voor VrijMiBo, pubquiz, werkbespreking of cursus. Omdat we drie kantoren hebben in drie verschillende steden, blijven we dit straks ook zeker doen. Dan kan iedereen erbij zijn, zonder de trein te hoeven pakken!
Om als managementteam goed te kunnen communiceren hebben we een Daily ingevoerd: elke ochtend elkaar 20 minuutjes een update geven. Dat is superfijn, dat houden we er sowieso in!
Het lastigste vond ik nog hoe we als MT onze waardering konden laten blijken aan ons team. Je spreekt mensen veel minder, waardoor je minder snel een spontaan compliment kunt geven. We sturen iedereen nu af en toe wat leuks op: een doos met allemaal gezonde dingen zoals kombucha en healthy chips, Hagelswag voor een gezamenlijke videolunch, en - laatst - polsbandjes om je solidariteit kenbaar te maken. Dat haalt het niet bij echt contact, maar je kunt in ieder geval even laten zien dat je aan iedereen denkt!”

Thalia Albracht, directeur Kwaliteit & Opleiding JBL&G: “Door de intelligente lockdown is bijna iedereen vanuit huis aan het werk. Even een dossier bespreken of ventileren na een moeilijk telefoontje kan uiteraard nog altijd, maar het werkt toch iets meer drempelverhogend als daar speciaal de telefoon voor gepakt moet worden. Belangrijk in een tijd als deze is ook zorgen dat je ondanks het verspreid werken toch goed op de hoogte blijft van alle actuele ontwikkelingen in de letselschade, en dat de deskundigheid nog altijd zo optimaal mogelijk wordt bevorderd. De mogelijkheid om de wekelijkse jurisprudentiebesprekingen vanaf een andere werkplek online bij te wonen zullen we zeker meenemen in de toekomst. Ditzelfde geldt voor de masterclasses die voorheen voornamelijk op het hoofdkantoor in Amsterdam werden gehouden. Door die tegelijkertijd via een livestream aan te bieden, kunnen alle medewerkers, ongeacht waar zij zijn, toch op hetzelfde moment deelnemen en interactief een bijdrage leveren.

Nu de hele samenleving meer is gaan videobellen, is ook daar de drempel aanzienlijk verlaagd. Een mooie manier om in persoonlijk contact met je cliënt te treden, al vervangt het natuurlijk nooit een arm om de schouder of een fijn gesprek vis-à-vis. Hopelijk is het straks weer meer mogelijk om op een veilige manier op huisbezoek te gaan. Vanuit deze coronatijd kunnen we dan het videobellen in plaats van regulier telefoneren meer blijven inzetten, als de cliënt daar nu aan gewend is geraakt en daar behoefte aan blijft houden. Natuurlijk blijft persoonlijk contact te allen tijde toch het belangrijkst. En die échte arm om iemands schouder komt dan hopelijk ook ooit wel weer.” <

Bedrijfsschade ten tijde van corona

Bij een bedrijfsschade als gevolg van een op de polis gedekt evenement, probeer je als expert een zo gedegen mogelijke schatting te maken van de manier waarop de omzet zich zou hebben ontwikkeld na het evenement. Dat kan onder normale omstandigheden al complex zijn, maar in de huidige coronatijd is dat er zeker niet eenvoudiger op geworden.

Door drs. Eddy van Doorn RV NIVRE-re, Gerrit Dijk NIVRE-re en Stefan Meerkerk RA

Vaste waarden zijn niet meer zo vanzelfsprekend. Denk bijvoorbeeld aan de hersteltermijn. Ook in de periode voor het coronatijdperk zagen wij, zeker bij de grotere evenementen, dat de verzekerde termijn vaak onder spanning staat met de werkelijk benodigde tijd om de bedrijfsactiviteiten van verzekerde weer terug te brengen op het niveau voorafgaand aan het evenement. Tegenwoordig zien we onder andere dat het verkrijgen van de benodigde vergunningen en/of gemeentelijke goedkeuringen veel tijd vergt. De coronamaatregelen kunnen, door de beperkingen in contacten, ook voor vertragingen zorgen.

In de praktijk is er regelmatig sprake van een verruiming van de benodigde hersteltermijn. Soms is de productie van benodigde materialen volledig stilgelegd of bestaat er grote onzekerheid over de levertermijn van materialen. In een casus waarbij onderdelen voor herstel van een machine uit Italië moesten komen, is geopteerd om voor een oplossing dichter bij huis te gaan. Deze oplossing is weliswaar duurder maar wel aanzienlijk sneller te leveren. Met deze oplossing was verzekerde geholpen omdat hij duidelijke afspraken met zijn klanten – de afnemers – kon maken over levertijden. Het klantenbestand – en daarmee de omzet – kon behouden blijven. De beperking van de belangderving weegt in dergelijke gevallen op tegen de meerkosten van de benodigde materialen voor het herstel.

Effecten NOW-regeling

Het opteren voor de NOW-regeling als gevolg van een omzetdaling door corona is geen beperking van de bedrijfsschade die zich voor of tijdens de coronacrisis heeft voorgedaan. Ook zonder het schade-evenement zou zich een omzetdaling hebben voorgedaan. De tegemoetkoming vanuit de NOW-regeling ziet dan ook toe op de doorgaande salariskosten gerelateerd aan deze omzetdaling. De tegenhanger hiervan is dat ook het belang en de belangderving als gevolg van een schade evenement lager uit zullen vallen. Immers, een gedeelte van de omzet en het belang is reeds weggevallen als gevolg van de corona-effecten. De

Drs. Eddy van Doorn RV NIVRE-re (l.), Gerrit Dijk NIVRE-re (m.) en Stefan Meerkerk RA (r.) zijn als bedrijfsschade-expert verbonden aan Lengkeek.

oorzaak van de belangderving zal dan ook gedegen onderzocht moet worden. Is deze te alloceren aan het schade-evenement of aan corona? Mocht de omzetdaling worden veroorzaakt door het schade-evenement dan kan ook hier een beroep gedaan worden op de NOW-regeling, die namelijk in de plaats is gekomen van de regeling Werktijdverkorting. Dit deel van de vergoeding is wel aan te merken als een schadebeperking.

Verlagen verzekerd belang?

Als de verzekerde te maken heeft met een lager belang als gevolg van de corona-effecten, is het dan niet verstandig om ook het verzekerde belang te verlagen zodat nog enige premiebesparing wordt gerealiseerd? Wij stellen ons terughoudend op om dit de verzekerde te adviseren. De bedrijfsactiviteiten nemen langzaam weer toe. Let wel dat bij bedrijfsschade wordt gekeken naar de periode die voor ons ligt. Welke omzet zou de verzekerde gerealiseerd hebben? Er zijn bedrijven die juist door de coronacrisis een significante omzetgroei laten zien.

In de afstemming van de te verzekeren som en de te verzekeren termijn ligt een belangrijke proactieve rol en kans voor de adviseur of tussenpersoon om hier tijdig met de verzekerde over te spreken. Advies is maatwerk en vraagt om een goede oriëntatie op de marktontwikkelingen en een regelmatig contact met de verzekerde. Geïnteresseerd? Natuurlijk zijn wij graag bereid hier meer over te vertellen. <

Siebe van Aalderen

Naam: Siebe van Aalderen (24) | **Functie:** Sluiter Property | **Studie:** Marketing | **Aan:** Nova College | **Werkt bij:** Raetsheren | **Sinds:** 2017

Waarom ben je Sluiter Property geworden?
Zoals velen voor mij ben ook ik de verzekeringsbranche ingerold. Mijn buurman Gé Spanjaard is Property Sluiter bij Raetsheren en die heeft mij aan boord getrokken. Ik ben destijds begonnen als Schadebehandelaar Brand. Na 2 jaar heeft Raetsheren mij de kans geboden om een volgende stap in mijn carrière te zetten door Sluiter Property te worden. Deze kans heb ik met beide handen gegrepen.

Beschrijf jezelf in vijf trefwoorden
Vrolijk, humoristisch, gedisciplineerd, loyaal en sociaal.

Welke eigenschap van jou komt het best tot zijn recht als Sluiter Property?
Sociaal zijn, omdat het opbouwen en onderhouden van relaties en contacten - zowel intern als extern - van belang is om de beste deal te scoren voor mijn klanten.

Wie is je grote leermeester?
In het dagelijks leven? Mijn vader, natuurlijk. Hij heeft mij geleerd om altijd door te zetten en om altijd mijn hart te volgen. Echter, in mijn huidige functie is mijn grote leermeester Peter de Koning. Hij doet hard zijn best om mij op zijn eigen ludieke wijze alle fijne kneepjes van het vak te leren. Mijns inziens gaat hem dat behoorlijk goed af.

Worden jongeren in de verzekeringsbranche voor vol aangezien?
Niet voor vol en dat is ook logisch, want met leeftijd komt ervaring. Hierdoor blijkt dat je als jongere nog niet alle kennis in huis hebt. Echter merk ik wel dat jongeren in deze branche ontzettend worden geholpen en gepusht om het beste in zichzelf naar boven te halen.

Favoriete app?
Whatsapp en Spotify. Ik vind het belangrijk om met mensen in contact te staan en daarnaast luister ik het liefst de hele dag muziek.

Welke werksituatie is je tot dusver het meest bijgebleven?
Afgelopen oktober ben ik begonnen in deze functie, maar 2019 bleek een van de zwaarste renewals ooit te zijn. Ik heb in die laatste drie maanden van vorig jaar een bizarre spoedcursus 'sluiten' gehad. In die periode heb ik ontzettend veel geleerd en ik kreeg ook een behoorlijk pak verantwoordelijkheid mee. Het verraste mij hoeveel ik moest en kon leren. Dit was superuitdagend en tegelijkertijd was het een heel bijzondere ervaring.

Wat is de laatste film die je hebt gezien?
Kickass. Kicken, zo'n superheldenfilm. Ik ga daar altijd wel lekker in op. Duidelijk onderscheid tussen goed en kwaad, afgewisseld met hardcore-actiespektakel. Heerlijk om zo je hoofd even leeg te krijgen na een lange dag werken.

Welke tekst zou je op een t-shirt willen zetten?
Bijvoorbeeld: "Niks!"

Wat is je favoriete vakantiebestemming?
Spanje! Ik vind de mentaliteit, het weer, het eten en de mensen daar uniek. Ik heb zelf een aantal jaar Spaanse les gevolgd, waardoor ik als toerist toch makkelijker in gesprek kom met de lokale bevolking. Wat mij betreft de ideale plek om een aantal weken zomer te spenderen. Zowel in de steden Barcelona en Valencia als in de Pyreneeën.

Waaraan moet een goede collega voldoen?
Een goed pakket aan humor en verstand. Dit alles voor een ideale sfeer op de werkvloer. Die sfeer is voor mij dan ook allesbepalend en maakt of breekt mijn dag.

Wat zou je in de praktijk van alledag graag veranderd zien?
Volledige digitalisatie, want in de praktijk blijkt dat nog veel te veel processen handmatig worden uitgevoerd. Zo merkte ik, toen we tijdens de piek van COVID-19 opeens allemaal thuis gingen werken, dat dat in feite erg makkelijk kon en bovendien ook echt zijn voordelen heeft. Het lijkt mij tof om naar een praktijk toe te gaan waarin thuiswerken en op kantoor werken meer met elkaar kan worden afgewisseld. Tof voor de mensen om af een toe een change of scenery te hebben. Want thuiswerken betekent op een zonnige dag bijvoorbeeld ook werken vanaf je balkon. Goed voor jezelf, maar ook goed voor het milieu.

Als je geen Sluiter Property was geworden, welk vak had je dan gekozen?
Ik was dan graag het ondernemerschap ingegaan. Ik houd ervan om verantwoordelijkheid te nemen en innovatief te zijn. Het fijne is wel dat in mijn huidige functie deze eigenschappen ook naar voren komen.

Wat kunnen jongeren leren van senioren en andersom?
Jongeren kunnen leren van de ervaring van de senioren en senioren kunnen energie halen uit het enthousiasme van de jongeren, is mijn ervaring.

Wat is (on)aantrekkelijk in je werk?
Het werk is zeer uitdagend. Als Sluiter Property verdiep je je in de risico's die men wil verzekeren en geen zaak is te gek voor mijn kantoor. Door onze relatie met zowel verzekeraars als klanten kunnen wij met onze eigen kwaliteiten uiteindelijk voor bijna iedere klant iets betekenen. Uitgangspunt van een makelaar is dan ook dat geen project onhaalbaar is en dat we blijven proberen tot het is gelukt. Dat maakt dit werk ook zo leuk.

Wat is je laatste (pop/muziek) concert dat je hebt bijgewoond?
Gezien de coronaperikelen dateert mijn laatste concert alweer van een flink aantal maanden geleden. Gelukkig hoef ik me geen zorgen te maken, want mijn vader is muzikant. Ik heb niets te klagen, thuis is er altijd muziek!

Van wie hingen er vroeger posters in je kamer?
Ik was niet echt een poster-man. Ik weet nog wel dat ik als kind (toen graffiti nog een hype was) met een aantal vrienden van me op één muur van mijn kamer een groot kunstwerk had gemaakt. Uiteindelijk bleek het toch een beetje heftig voor een slaapkamer, waarna ik besloot de muur toch weer wit te schilderen.

Is er een tekort aan jonge mensen in de verzekeringsbranche?
Wat mij betreft niet. Uiteraard mogen er altijd meer jonge mensen werken in deze branche, maar het is mijns inziens een branche waar de wereld niet zonder kan. De branche zal altijd blijven bestaan waardoor nieuw talent altijd zal worden gezocht en gevonden. Ik vind dat er momenteel een mooie verdeling is tussen aanstormend talent en ervaringsdeskundigen. Veel mensen die in het vak rollen, realiseren zich vaak al snel dat het een ontzettend uitdagende branche is, waardoor ze in het wereldje blijven plakken. Is het niet bij een makelaar, dan komen ze wel bij een verzekeraar of expertisebureau terecht.

'Het snelste schadeherstel netwerk van Nederland'

SRC Schade Regie Centrum

Schade Regie Centrum
Borchwerf 9 A
4704 RG Roosendaal

T 0165 – 328095
I www.srcherstel.nl
E info@srcherstel.nl

- Reconditionering
- Lekdetectie
- Loodgieterswerk
- Hak- en breekwerk
- Stuc-, schilder- en behangwerk
- Interieurherstel
- Herstel van braakschade (ook kunststof en aluminium)
- Diverse timmerwerken
- En nagenoeg alle andere herstelwerkzaamheden

Snel
Vakkundig
24/7 bereikbaar

Het Schade Regie Centrum beschikt over een netwerk van betrokken (kleine) herstelbedrijven en ZZP-ers. Met hen zijn duidelijke afspraken gemaakt over kwaliteit, service en prijs. Hierdoor kunnen wij ervoor zorgen dat schade snel en goed wordt hersteld en tegen scherpe en concurrerende tarieven.

0165 – 328095 www.srcherstel.nl

Elfi
LETSELSCHADE
ADVOCAAT

Staat uitsluitend slachtoffers bij
Weena 717 · 3013 AM Rotterdam · T: 010 205 26 30
info@elfi.nu · www.elfi.nu

Elfi

AVEZAAT Cranes
SINCE 1939

MOBILE CRANE REPAIR AND MANUFACTURING

- Repair and manufacture of lattice booms, jibs and telescopic booms
- New and used (controlled) lattice booms and jibs supplied immediately from stock
- Repair and overhaul of crawler cranes, telescopic cranes, aerial work platforms, forklift trucks and spreaders

FOR MORE INFORMATION
Van Heekstraat 39
3125 BN Schiedam
The Netherlands
T +31 (0)10 415 25 44
F +31 (0)10 415 19 97
E info@avezaat.com
www.avezaat.com

QUALITY SYSTEM CERTIFICATION DNV·GL ISO 9001
QUALITY SYSTEM CERTIFICATION DNV·GL ISO 3834-2
CERTIFIED DNV·GL EN 1090

Waar heb je je in het begin het meest over verbaasd?
De te verzekeren risico's in Nederland veranderen niet veel. De manier om meer voor elkaar te krijgen dan bijvoorbeeld een concurrerende makelaar, is dan ook echt op basis van de band die je opbouwt met een verzekeraar. Buiten het feit dat het gaat om innovatie, kennis en slimmigheid komt er ook een bepaalde 'gunfactor' om de hoek kijken, die ervoor zorgt dat ik als makelaar een concurrerender voorstel kan neerleggen bij een prospect dan mijn directe concurrent.

Wat weet nog niemand van je?
If I tell you, I will have to kill you! Haha geintje, ik ben volgens mij een behoorlijk open boek.

Wat is je favoriete restaurant?
Ik ga graag naar Sonnevanck in Wijk aan Zee: lekker eten aan de strandopgang. Eerst daar een hapje en een drankje en dan de avond aftoppen met een heerlijke avondduik in zee.

Wat moet de regering meteen aanpakken?
Wat mij betreft mag de zorgsector in Nederland op alle vlakken aangepakt worden. Deze coronatijd heeft geleerd dat wij in Nederland onze zaken goed voor elkaar hebben, maar dat de druk op onze zorgsector in situaties als deze veel te hoog is om voor iedereen die in de zorg werkt alsmede zorgbehoevend is een veilige situatie te creëren. Mijns inziens mag de regering in deze en de komende periode geld uittrekken om dit voor alle zorgmedewerkers en zorgbehoevenden te regelen.

Wat is de meest opvallende vakgebeurtenis van de laatste tijd?
Hoe elk kantoor in de verzekeringsbranche is omgesprongen met de COVID-19-crisis. Ik zag kantoren vanuit alle hoeken de leukste en creatiefste oplossingen bedenken om het werk toch zijn doorgang te laten vinden: van Microsoft Teams-vergaderingen tot de vrijmibo op Zoom met het hele kantoor. Ik vond het heel spannend om te zien hoe er door de bedrijven gereageerd werd in crisistijd en dat gaf me veel ideeën over wat ik belangrijk vind aan werk, werkomgevingen, -relaties en -sfeer.

Wat is je ambitie? Wat wil je bereiken in het vak?
Graag zou ik willen doorgroeien in mijn huidige functie. Ik zie nog genoeg groeimogelijkheden en ik ben nog (lang) niet uitgeleerd. Waar mijn reis uiteindelijk eindigt, zal de toekomst uitwijzen. Vooralsnog leef ik van dag tot dag.

Wat is het grootste vooroordeel over je werk?
Dat je 'ook zo'n man in een saai grijs pak' bent.

Hoe voorkom je dat je 'ook zo'n man in een saai grijs pak' wordt?
Dit is nu precies het vooroordeel waarnaar ik verwees in de vorige vraag. De meeste van deze 'saaie mannen' zijn eigenlijk ontzettend gezellig, goed in hun vak en houden van een feestje. Met de kennis en ervaring die zij met zich meebrengen, zie ik eigenlijk niet in hoe men ze als saai kan bestempelen.

Wat is je levensmotto?
Een dag niet gelachen, is een dag niet geleefd.
Ik sta (vind ik zelf) ontzettend positief in het leven en dat probeer ik dan ook uit te stralen op zowel collega's als op de mensen die ik ontmoet. Vandaar dat ik het wel een passend levensmotto vind.

Wat is je favoriete sport?
Voetbal. Zelf ben ik niet echt een baltovenaar, maar een wedstrijd van Ajax mis ik nooit.

Wat betekent de coronacrisis voor jou/jouw bedrijf?
Voor iedereen in de wereld is het een bijzondere periode. Mijn familie en ik besloten om allemaal samen de 'Intelligente Lockdown' in ons ouderlijk huis uit te zitten. Dit betekende opeens om zeven weken lang, als vroeger, met het hele gezin weer thuis zijn. In het begin was dat even aftasten en moest iedereen aan elkaars aanwezigheid wennen, maar het bleek uiteindelijk superleuk en ouderwets gezellig.

Voor Raetsheren betekende het snel schakelen en met de juiste oplossingen en afstemmingen te komen om voor iedereen een werkplek te creëren waarin men zich veilig voelde. Wat mij betreft hebben ze snel en goed gehandeld. Wel denk ik dat ik, wij, de wereld, iedereen helemaal klaar is met deze onzekere periode en ik hoop dan ook dat de anderhalvemetersamenleving snel wordt opgeschort.

Hoe ziet voor jou de ideale dag eruit?
Wat mij betreft is dat antwoord simpel. Ik woon al negentien jaar in Wijk aan Zee. Voor mij betekent de ideale dag: zon, zee, lekker eten, vrienden en een Corona'tje - maar dan die ene waar we (bijna) allemaal zo van genieten! <

Mark Vos

“Het vak is te leuk om te stoppen”

Na exact 44 jaar bij Crawford gewerkt te hebben is Mark Vos per 1 mei jl. zijn bedrijf Global P&C Loss Adjusting & Consultancy B.V. begonnen. Het idee voor een eigen onderneming is hem met de paplepel ingegoten: Mark stamt uit een familie van ondernemers die al 200 jaar het hoofd boven water houden. Daarnaast wilde Mark ook na zijn pensioen in het expertisevak blijven. “Want dat is te leuk om te stoppen.”

Door Cindy van der Helm

De afgelopen zeven jaar was Mark verantwoordelijk voor de kwaliteit en inhoud van het 15 landen tellende Crawford netwerk in Central Eastern Europe & Eurasia. Het idee om een BV op te richten stamt uit 2013, maar de BV werd in 2015 pas daadwerkelijk opgericht, waardoor Mark alle tijd heeft gehad om zich voor te bereiden op het zelfstandig ondernemerschap.

“De mentoring-rol is mij erg goed bevallen. Zo ook om met lokale schade-expertisebureaus samen te werken om al dan niet namens herverzekeraars – vanuit een Claims Control Clause – de inhoud van de dienstverlening aan te vullen. Ik richt mij dan ook op de markt die door mijn bijdrage een completere dienstverlening kan aanbieden.

Wat mij opviel is, dat – ongeacht de vele landen waarin ik heb gewerkt – eenieder tevreden is als hij gerespecteerd wordt en correct wordt behandeld. En dat de voorspoed van insluitingen en tegenspoed van uitsluitingen in een polis met tijd en ruimte kunnen worden ingevuld. Dit stukje passie van crisismanagement om na een grote schade te komen tot een tevreden eindresultaat met al zijn technische juridische, commerciële, en assurantie-technische aspecten, zit inmiddels in mijn DNA. Ik hou van een partijtje golf, maar kijk meer uit naar dispute resolution lite van lastige dossiers.”

Aanvulling op Nederlandse markt

“De schade-expertise in Nederland is goed ontwikkeld en ik zie mijn werk dan ook als een aanvulling op de Nederlandse markt die verzekerden in een totaal andere markt in het buitenland moet ondersteunen. Daar waar internationale ondersteuning nodig is, sta ik open om te helpen. De wereld is zo anders over de grens. Een Nederlands serviceproduct kan men alleen in Nederland vinden en een Russisch serviceproduct alleen in Rusland, maar als men als Nederlands bedrijf een schade in Rusland heeft, krijg men een Russische behandeling en vice versa. Dit is iets wat door beide markten of stakeholders niet makkelijk begrepen wordt en waar partijen niet tevreden over zijn.” Internationale begeleiding kan juist in een acceptabele mix tussen beide culturen resulteren en als welkome verbetering worden ervaren.”

De diensten die Mark aanbiedt behelzen het behandelen van complexe internationale schade-expertises, als zelfstandig expert alsook in teamverband, waarbij Mark het team completeert en zo mogelijk jonge medewerkers opleidt in schade-expertise van complexe dossiers dan wel internationale dossiers met lokale polissen en masterpolissen in de setting van couleur locale.

Cyberrisk en aquaculture

Zoals op zijn website vermeld wordt, heeft hij in vele industriesectoren gewerkt en binnen die sectoren voor verschillende verzekeringsproducten. Als specialty heeft hij aandacht voor cyberrisk en aquaculture. Aquaculture is een mix tussen hoogstandjes in engineering, de natuur en fish farming. Fish farming, omdat hij zelf ook een paar koikarpers heeft. En als Crawford-man houdt hij natuurlijk van haring.
Wat hij anders doet dan anderen? “Een schade-expert is een schaap met vijf poten. Elk Nederlands expertise-bureau heeft zulke mensen in dienst, die de nationale markt goed bedienen. Omdat ik bijna mijn hele leven voor de internationale markt heb gewerkt, heb ik een hoge acceptatiegraad voor andere culturen en marktgebruiken. En ook voor het beheersen van spanning in de communicatie, iets waar anderen mogelijk voor terugdeinzen. Zo kreeg ik ooit van een herverzekeraar het verzoek om een buitenlands dossier na twee jaar ‘gedoe’ in die lokale markt op te lossen. Dan hebben we het wel over 12.000 documenten en een stevige ruzie tussen een groep lokale en internationale aannemers. Een kers op de taart voor mij.”

Grijs haar

Mark gaat aan de slag voor corporate clients, verzekeraars, makelaars, captives, herverzekeraars en expertisebureaus. Of hij als éénpitter aan de slag gaat? Ja en nee. De kracht zit in een team, maar grijs haar kan een voordeel zijn in overlegsituaties.

> Een schade-expert is een schaap met vijf poten

“Ik zie mijn rol niet als éénpitter, maar ben een toegevoegd deskundige aan bestaande expertiseteams, waardoor ook kennisoverdracht kan plaatsvinden. Niet ik alleen, maar samen pakken we vraagstukken op. Op mijn website maak ik daar ook ruimte voor onder het kopje Next Generation Support. Iemand die veel diploma’s heeft kan goed leren. Maar, heel eerlijk, dit expertisevak leer je niet uit een boekje. En dat geldt voor veel beroepen. Ervaring delen heeft ook een positieve bijdrage op het begrip Total Cost of Loss. Want heb je het over Total Cost of Loss, dan heb je het niet alleen over de de expertisekosten maar ook over de beheersing van de factoren die de schadegrootte beïnvloeden.” <

BIESBOER EXPERTISE B.V.
ONAFHANKELIJKE TECHNISCHE/TACTISCHE EXPERTISE
Reeds meer dan 25 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.
Mosselaan 65
1934 RA Egmond aan den Hoef
Dag en nacht bereikbaar
Telefoon 072 - 506 30 33
E-mail: info@biesboerexpertise.com
Internet: www.biesboerexpertise.com
Omdat ‘stille getuigen’ niet liegen

Wij weten wat er moet gebeuren.

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 meer dan 60 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 specialisten in:

- Waterschade herstel
- Brandschade herstel
- Herstel na grootschalige en complexe calamiteiten
- Lekdetectie, non-destructief
- Document, kunst en antiek herstel
- Technische reconditionering, van alle apparaten en machines
- Schimmelverwijdering en Kanalenreiniging
- Desinfectie service

Polygon is de eerste klimaat neutraal gegarandeerde schadehersteller van Nederland.

TIEDEMA ONDERDEEL VAN POLYGON
DROOGTECHNIEK VERWARMINGSTECHNIEK LEKDETECTIE

VANWAARDE ONDERDEEL VAN POLYGON

GROEN GEDAAN!

Always By Your Side.

Wij zijn 24/7 bereikbaar via 0800 – 68 68 377
Polygon beperkt en beheerst de gevolgen van water, brand en klimaat.
www.polygongroup.com/nl | nederland@polygongroup.com

POLYGON

Intelligente lockdown op de werkvloer?

Directeur Francie Peters (de Bureaus): "Ik vind dat je de ogen niet kunt sluiten voor het feit dat deze coronacrisis ook op mentaal gebied zijn sporen nalaat!"

Leven in het coronatijdperk brengt allerlei dilemma's met zich mee, zowel privé als zakelijk. Zo ben ik mantelzorger voor mijn 83-jarige, zelfstandig wonende tante en kreeg ik van de Nederlandse overheid de strikte instructie mee dat ik haar niet mocht bezoeken. Boodschappen aan de deur afleveren en weer rechtsomkeert maken was het devies. Dat mijn tante ondertussen vereenzaamde en daardoor steeds meer geestelijk in de put kwam te zitten moest dan maar voor lief worden genomen. Ik snap dat beleid en sta daar ook achter. Maar toch heb ik na een aantal weken besloten burgerlijk ongehoorzaam te zijn. Met Pasen heb ik voor mijn tante een paasontbijt verzorgd en dat, uiteraard wel op 1,5 meter afstand, samen met haar opgegeten. Toen ik zag hoe gelukkig dat haar maakte hebben wij samen het besluit genomen dat ik vanaf die tijd weer bij haar over de vloer zou komen.

Ook in zakelijk opzicht heb ik een dergelijk dilemma. Er wordt ons aangeraden om thuis te blijven. Inmiddels zijn al onze medewerkers technisch gezien in staat om vanuit huis te werken en de meeste medewerkers doen dat ook. Alleen geven sommige medewerkers aan dat zij niet gelukkig worden van thuiswerken. Soms is dat vanwege praktische zaken (geen goede werkplek, kinderen, afleiding). Vaker ligt de reden echter in het feit dat veel van onze medewerkers met name werken vanwege de sociale contacten en het plezier dat zij daaraan beleven.

Ik zie in mijn directe omgeving dat werkgevers daar verschillend mee omgaan. Veel werkgevers schrijven dwingend voor wat er moet gebeuren. Een vriend van mij weet nu al dat hij tot september verplicht moet thuiswerken en dat die periode mogelijk tot 2021 wordt verlengd. Andere werkgevers proberen toch om een zo snel mogelijke terugkeer naar kantoor te realiseren met behulp van onder andere protocollen, plexiglazen afscheidingen en looproutes.

Werkgeversaansprakelijkheid

Als jurist speelt voor mij dan ook nog mee dat ik maar al te goed weet welke risico's je als werkgever loopt in het kader van de werkgeversaansprakelijkheid. Tegelijkertijd ben ik altijd allergisch geweest voor werkgevers die werknemers geen vrijheid geven om zelf beslissingen te nemen en daarom ben ik wellicht minder geneigd dwingend maatregelen op te leggen.
In de praktijk hebben we een compromis gevonden. Wij hebben een protocol opgesteld waardoor het voor een beperkt aantal medewerkers mogelijk is om naar kantoor te komen. Als werkgever hebben wij de keuze gemaakt om daarin niet allerlei zaken op microniveau dwingend vast te leggen (mag ik koffie halen voor mijn collega?), maar een beroep te doen op het gezond verstand en het verantwoordelijkheidsgevoel van onze medewerkers. Een soort intelligente lockdown op de werkvloer dus.

Fysieke en geestelijke gezondheid

De focus in deze coronacrisis heeft in eerste instantie vooral gelegen op de fysieke gezondheid. Bovenstaande voorbeelden maken echter duidelijk dat deze crisis ook grote invloed heeft op de geestelijke gezondheid. Daar is naar mijn mening op macroniveau niet altijd even veel aandacht voor. Over de vraag of de beslissingen die ik in deze dilemma's heb genomen een juiste invulling zijn van het beleid dat Mark Rutte voor ogen staat, kun je discussiëren. Ik vind echter dat je de ogen niet kunt sluiten voor het feit dat deze coronacrisis ook op mentaal gebied zijn sporen nalaat!

Door Francie Peters

Stichting Duurzaam

Corona-drukte!

Harry Filon is directeur bij Stichting Duurzaam. Harry vertelt hoe hij en zijn 'Angels' deze toch wel boeiende tijd ervaren en wat ze in deze periode doen voor hun 3.000 leden. Ze zijn drukker dan ooit.

"Door het coronavirus zitten we veel thuis. Voordeel is wellicht dat we tot dingen komen waar wij in de normale hectiek niet aan toe komen. Zo heb ik weer eens echte gesprekken met mijn vrouw gehad en kwam ik er achter dat zij ontslagen is bij de V&D.

Dit is uiteraard een grapje, waarschijnlijk een al eerder gehoord grapje. Maar dit is zeker een periode waarin er meer ruimte is om te bedenken of we wel de goede dingen doen. Terwijl we ons normaal afvragen of we de dingen wel goed doen. Duurzaamheid is een manier van ondernemen die op de langere termijn houdbaar is. Van oudsher kijken we dan of de bedrijven ondernemen met oog voor het milieu en de samenleving. Maar in een periode van overleven gaat het ook over andere dingen. Want overleven is je bedrijf duurzaam maken.

Zo zijn wij de bedrijven gaan ondersteunen bij het verkrijgen van de steunmaatregelen en hebben we hen voortdurend geïnformeerd over wijzigingen. De ervaring leert ons dat bij 65% van de ondernemingen die door een pandemie failliet gaan, dit gebeurt in de periode van herstart na zo'n pandemie. Oorzaak van faillissement is in veel gevallen een gebrekkige cashflow. Daarom hebben wij een adviesrapport geschreven dat de bedrijven handvatten biedt om keuzes te maken en zich goed voor te bereiden op de herstart. Ook hebben we een video gemaakt waarbij wij de consument oproepen om onderhoud en reparaties niet uit te stellen.

De stichting Duurzaam is met GroenGedaan! het grootste duurzaamheidsprogramma in de Benelux, met meer dan 3.000 gecertificeerde bedrijven op het gebied van schadeherstel in de automotive en property sector.

Wij zijn dus drukker dan ooit, als partner van de 3.000 aangesloten bedrijven die wij al meer dan zeven jaar begeleiden op de weg naar toekomstbestendigheid. Het lied 'You never walk alone', begint niet voor niets met de positieve woorden: "At the end of a storm. There's a golden sky". Het stemde mij ook hoopvol dat ik deze week de TV-commercials van a.s.r. Verzekeringen zag langskomen, waarin duurzaam herstel van schade werd benadrukt. Juist het coronavirus heeft ons geleerd dat we moeten ondernemen met oog voor het milieu, de samenleving, de gezondheid en veiligheid. Samen overleven wij corona, samen stellen wij ook de toekomst veilig.
Hopelijk worden we weer snel mobiel en kunnen we elkaar weer ontmoeten. Want wij willen dit graag met verzekeraars bespreken. Bovendien wilde ik altijd voor mijn 60e binnen zijn, maar ik had mij dit toch anders voorgesteld. "

Video Duurzaam Repareren: Stel niet uit

Duurzaam Repareren roept de consument in een video op om onderhoud, reparaties en schadeherstel niet uit te stellen.

Nederland begint langzaam weer op gang te komen. Door dit coronatijdperk worden we met de neus op de feiten gedrukt: we moeten bewuster omgaan met onze veiligheid, de samenleving en het milieu. Doen we dat niet, dan krijgen we daar onherroepelijk per kerende post de rekening van.
We worden geleidelijk aan ook weer mobieler. Het is belangrijk dat uw auto up-to-date is. Stel onderhoud niet uit, laat reparaties uitvoeren en zorg ervoor dat schades hersteld worden. Defecten en achterstallig onderhoud zorgen voor een onnodige belasting van het milieu en schades leiden tot onveiligheid.

Maar het is zeker net zo belangrijk om te kiezen voor een duurzaam autobedrijf. Zo'n bedrijf herkent men eenvoudig aan het GroenGedaan!-logo. Er zijn er enkele duizenden van; ook bij u in de buurt zult u er een treffen. Ze zijn niet duurder en zullen u op veilige wijze van dienst zijn. Nu heeft men nog de ruimte om u snel te helpen en natuurlijk helpt u zo ook uw garage door deze moeilijke tijd heen.
Samen overwinnen wij het coronavirus en samen houden wij het ook in de toekomst veilig. Bekijk de video op de homepage van de stichting (www.stichtingduurzaam.nl)

Profile 1e duurzame garageformule in België

Er zijn in België inmiddels vele honderden bedrijven aangesloten op het duurzaamheidslabel Duurzaam Repareren. Onder meer autoschadeherstelketens, dealerbedrijven en glasschadeherstellers. Wat echter nog ontbrak was een landelijke keten die onderhoud en reparaties uitvoert aan auto's en vrachtwagens.

Profile werkt al een tijd hard aan een professioneel netwerk met een landelijke dekking en een uniforme kwaliteit. Tijdens de voorbije lockdown zijn de laatste finesses op het gebied van duurzaamheid afgerond. Niek Kraak van Profile International mocht op 10 juni de groepserkenning voor België in ontvangst nemen van Christophe Vandenput van vzw Duurzaam Repareren, de organisatie die duurzaamheid in de sector controleert.

Niek Kraak van Profile: "Duurzaamheid is onlosmakelijk verbonden met professionaliteit. Maar wij zien ook dat duurzaam ondernemen steeds vaker een eis wordt bij tenders met leasemaatschappijen en transporteurs. Wij hebben ervoor gekozen om dit onderwerp bij Duurzaam Repareren onder te brengen. Zij hebben een mooi ondersteuningsprogramma, maar ook vrijwel alle grote leasemaatschappijen zijn bij de vzw aangesloten."
Profile is van oudsher een bandencentrale, maar inmiddels levert men met dezelfde kwaliteit ook onderhoud en reparaties aan auto's en camions. Hiervoor krijgen de monteurs op de vestigingen doorlopend aanvullende technische opleidingen en trainingen en wordt men vanuit de centrale organisatie begeleid.

Christophe Vandenput van Duurzaam Repareren: "Profile mikt met zijn landelijke netwerk ook steeds meer op de zakelijke markt. Dan is naast de kwaliteit van de dienstverlening een duurzame bedrijfsvoering essentieel. Dit geldt dan wel voor het gehele nationale netwerk. Profile is het eerste landelijke netwerk voor Onderhoud Reparatie & Banden dat volledig gecertificeerd is."

V.l.n.r. Niek Kraak (manager Franchise Ontwikkeling BeNeLux), Dirk Lambrechts (Directeur Services Profile International) en Harry Filon (CEO Stichting Duurzaam).

"Door corona weten we meer dan ooit dat we moeten ondernemen met oog voor het milieu, de gezondheid en de samenleving. Zet hiervoor de standaard in de Belgische markt," aldus Harry Filon, Benelux CEO van Duurzaam Repareren. Alle zeventig Profile-vestigingen ontvingen het certificaat Duurzaam Repareren. Enkele vestigingen hebben nog punten om verder te verbeteren. Volgens de vzw is dit niet vreemd, want duurzaamheid is geen momentopname maar een wijze van ondernemen die toekomstbestendig is.

"De toekomst zal data-driven, 24/7 connected én duurzaam zijn. Daar gaan wij helemaal voor," besluit Dirk Lambrechts, Directeur Services Profile International.

Kunststof recycling toenemend probleem

De coronapandemie veroorzaakt ook veel economische problemen met hieraan gekoppeld weer vele neveneffecten. Een gevolg op het gebied van duurzaamheid is dat de recycling van kunststof een toenemend probleem is.

Kunststof afval bestaat feitelijk uit een zeer goed herbruikbare grondstof. In het kader van de circulaire economie een belangrijk issue derhalve. Hierin speelt ook mee dat er, zeker in de automotive branche, steeds meer gebruik wordt gemaakt van kunststoffen. Voor onder meer bumpers, spatschermen, kofferkleppen en natuurlijk voor het interieur.
Vanaf de start is het recyclen een van de belangrijke eisen voor het certificaat GroenGedaan! Het blijkt voor de ondernemers echter steeds moeilijker om aan deze eis te voldoen. Recycling van kunststof is technisch gezien zeer goed mogelijk. De kunststofdelen worden gemalen en weer verwerkt tot kunststofkorrels, voor de productie van nieuwe kunststof producten. Recycling heeft echter nog met twee andere zaken te maken: ten eerste de opbrengst van het kunststofafval en ten tweede de logistieke kosten.

De opbrengst van het afval is afhankelijk van de marktvraag naar kunststofkorrels en de actuele olieprijs. Door het coronavirus is de maakindustrie deels stil komen te vallen, wat de vraag naar korrels heeft verlaagd. Hiernaast is ook de actuele olieprijs historisch laag.
De logistieke kosten zijn afhankelijk van de locatie en het volume van de ondernemer. Deze kosten zijn weliswaar niet significant toegenomen, maar ook zeker niet gedaald. Dit maakt het voor een toenemend aantal ondernemers niet meer mogelijk om aan de eisen te voldoen. Simpelweg doordat de afvaldienst het plastic niet meer wil ophalen of omdat men hiervoor extreem hoge tarieven gaat berekenen.

In het kader van duurzaamheid is dit heel jammer, natuurlijk. Daarom zijn Renewi en de Stichting Duurzaam met elkaar in overleg. Zij willen een modus bedenken die het voor alle automotive bedrijven mogelijk maakt om kunststof te (blijven) recyclen.

IS ER EEN TOEKOMST NA CORONA?

De maatregelen om de verspreiding van corona te beperken hebben nogal een impact op ons dagelijks leven. De afgelopen maanden hebben we in een semi-lockdown geleefd met beperkende maatregelen en ons hele leven is veranderd gedurende de afgelopen maanden. Er wordt gesproken over een anderhalvemetersamenleving, het nieuwe normaal, et cetera. Maar op welke manier verandert dit nu de businessmodellen van verschillende bedrijven? Wat gaat er structureel veranderen in onze samenleving en op welke wijze passen die bedrijven zich hierop aan? We spraken met Rob Vlek, algemeen directeur van Holland Herstel Groep BV. Holland Herstel Groep is een reconditionerings- en schadeherstelbedrijf dat met name ingezet wordt na calamiteiten, zoals brand- en waterschade.

Rob Vlek is algemeen directeur van Holland Herstel Groep BV.

"Wij waren al enige tijd bezig om naast schadeherstel na calamiteiten ook regulier herstelwerk uit te voeren voor onze klanten", aldus Rob Vlek. "Enkele jaren geleden hebben we ons al afgevraagd waarom wij zouden moeten wachten op calamiteiten alvorens herstelwerkzaamheden te kunnen uitvoeren. Als we verzekerde schades kunnen herstellen, kunnen we ook niet-verzekerde schades herstellen oftewel reparaties uitvoeren. En we kunnen ook preventief onderhoud uitvoeren. Op die wijze zijn we de vaste onderhoudspartner van vastgoedeigenaren, woningcorporaties en VVE's in reguliere situaties en na calamiteiten. In de afgelopen periode heeft ons dat goed geholpen om aan het werk te blijven, aangezien we door de sluitingen in staat waren veel preventief en regulier onderhoud uit te voeren.

Natuurlijk hebben we de afgelopen tijd ook nagedacht over wat de toekomst ons mogelijk gaat brengen en wat dat zou kunnen betekenen voor onze dienstverlening. Maar om dat goed in te kunnen schatten heb je eigenlijk een glazen bol nodig. Je hoort om je heen dat de wereld nooit meer hetzelfde zal zijn en dat deze periode grote veranderingen tot gevolg zal hebben. We zullen minder gaan reizen, duurzamer leven, meer lokaal inkopen, afstand houden blijft de norm... Of toch niet?"

Bereidheid tot verandering

"Om ons een beeld over de toekomst te vormen hebben we gekeken naar de mate waarin mensen bereid zijn te veranderen. In principe houden mensen namelijk niet van veranderen en gaan veranderingen dan ook vaak zeer geleidelijk. Hoe komt dat? Bij veranderingen moet men iets laten om er iets anders voor terug te krijgen. Dat betekent dat men zich altijd bewust of onbewust de vraag stelt "What's in it for me?" oftewel "Wat word ik er wijzer van?". Daarbij gaat het ook nog eens over de perceptie van het laten en krijgen, en niet over de feiten. Een goed voorbeeld hiervan is de weerstand die vaak ontstaat bij het automatiseren van simpel werk. In principe is dat het laten van geestdodend simpel werk om er tijd voor complexe zaken voor terug te krijgen. Dit wordt echter vaak geïnterpreteerd in het laten vallen van drukke werkzaamheden en het daardoor overhouden van tijd, waarbij de angst ontstaat voor het verliezen van een baan. Oftewel het laten van zekerheid en het krijgen van onzekerheid.

Bij het naleven van regels zien we in principe hetzelfde. Als we snappen wat er met het volgen van een regel wordt bereikt dan hebben we er namelijk minder moeite mee, dan als we niet snappen wat met de regel beoogd wordt. Als voorbeeld: het houden aan de maximum snelheid in een woonerf versus het houden aan de maximum snelheid op een vijf-baans snelweg.

In de afgelopen coronamaanden zien we dat deze fenomenen zich glashelder voordoen. Toen de ziekte de kop op stak wisten we niet veel meer dan dat je er ernstig ziek van kon worden en eraan kon overlijden. En dat het verloop onvoorspelbaar was. Gevolg was dat het overgrote deel van de mensen de afgekondigde maatregelen (lockdown, afstand houden, binnen blijven, etc.) zonder enig protest opvolgde. Extreme veranderingen werden probleemloos geaccepteerd en het overgrote deel van de mensen veranderde heel snel mee. Waarom? Het antwoord op de vraag "What's in it for me?" was voor veel mensen heel duidelijk. We laten vrijheid, sociale contacten, et cetera, maar we krijgen er veiligheid en gezondheid voor terug."

What's in it for me?

"Na enkele weken of maanden werden echter steeds meer zaken bekend. Statistieken lieten zien dat het risico voor mensen onder de 60 zonder gezondheidsklachten zeer gering was, onderzoeken wezen uit dat besmetting in de buitenlucht niet veel voorkwam en het werd duidelijk dat de economische schade enorm zou zijn. Hierdoor kwam er – en komt er nog steeds – meer weerstand tegen de opgelegde regels, zelfs nu deze in snel tempo versoepeld worden. De antwoord op de vraag "What's in it for me?" is voor steeds meer mensen niet meer positief te beantwoorden. Let wel, het gaat om perceptie en niet zozeer om feiten. Het zal voor de overheid de komende tijd dan ook de voornaamste taak zijn om mensen te overtuigen dat ze wel degelijk beter worden van de gestelde regels en veranderingen. Anders zal handhaven een onmogelijke taak zijn.

Deze periode maakt ons bewuster

In alle eerlijkheid verwacht ik dat – zeker na het vinden van een vaccin – mensen geen voordeel meer zien van de (tijdelijke) veranderingen die deze corona periode met zich mee heeft gebracht. Natuurlijk maakt deze periode ons bewuster, zullen we – zeker tijdelijk – minder onnodig reizen, gaan we hopelijk iets verantwoordelijker om met dieren en energie, maar zullen de grote veranderingen mijn inziens uitblijven."

De Speciale Desinfectie Service van de Holland Herstel Groep heeft geïnvesteerd in apparatuur om ruimten snel en efficiënt volautomatisch te desinfecteren. Op de foto een volautomatisch desinfectieapparaat met bijbehorende attributen, zoals gelaatsmasker en beschermende kleding. Het apparaat kan volautomatisch alle (ook amper bereikbare) oppervlakten in een ruimte tot 1000 m3 volledig bacterie-, schimmel en virusvrij maken op basis van desinfectie d.m.v. waterstofperoxide.

Eerlijke antwoorden

"Het is echter te makkelijk om vast te stellen dat ons dagelijks leven weer helemaal zal worden, zoals het was vóór de corona-uitbraak. De afgelopen maanden hebben veel mensen die voor hun werk dagelijks onderweg waren thuis gezeten. Interessant is om vast te stellen of dit nu geleid heeft tot slechtere resultaten of niet. Vergaderingen zijn veelal niet doorgegaan of middels video conference. Zijn deze nu efficienter geweest of juist niet? Van deze vragen en de antwoorden daarop kunnen we leren. We moeten echter niet bang zijn voor de antwoorden. Want als mensen in alle eerlijkheid die vragen zouden beantwoorden, zouden er nuttige veranderingen kunnen plaatsvinden. Zijn ze echter bang voor de consequenties van hun antwoorden – bijvoorbeeld uit angst dat ze daardoor minder werk zouden hebben – dan zou het zomaar kunnen dat zij de antwoorden zouden manipuleren, teneinde de "What's in it for me?"-vraag vooral maar positief voor zichzelf te kunnen beantwoorden.

Voor Holland Herstel Groep kunnen we vaststellen dat de frequentie en inhoud van vergaderingen aangepast kunnen worden, maar tevens dat fysieke aanwezigheid wel dege-

lijk een functie heeft. Verder hebben we gezien dat bij veel schades de schade-expert niet ter plaatse kwam vanwege de coronarestricties. Toch zijn deze schades naar tevredenheid van alle partijen opgelost. Mogelijk kan in de toekomst de keten structureel op deze wijze gaan samenwerken. Het scheelt tijd voor schade-experts op simpele schades. Tijd die men kan gebruiken voor de complexere schades.
We hebben gezien dat minder auto's op de weg de reistijd van onze medewerkers naar projectlocaties enorm hebben bekort. Mogelijk kunnen we met verschoven werktijden piekbelasting op de weg voorkomen en hebben we daar met z'n allen voordeel van. Medewerkers en klanten in de zin van gemak, verzekeraars uit kostentechnisch oogpunt en het milieu qua CO2-uitstoot."

Toekomst bestendige verandering

"Als bedrijf hebben wij in ieder geval een toekomstbestendige verandering weten te bewerkstelligen. Wij hebben namelijk gedurende de afgelopen periode een drietal diensten toegevoegd en uitgebreid, te weten:
1. Droogtechniek
2. Kanaalreinigen
3. Desinfectie
en intensieve samenwerking met KMZ uit IJsselstein heeft geleid tot het uitbreiden van onze activiteiten inzake lekdetectie en droogtechniek.

Kanaalreinigen. Als onderdeel van het correctief en preventief onderhoud van vastgoed hebben we deze activiteit extra aandacht gegeven. Het reinigen van luchtkanalen is noodzakelijk voor een gezond binnenklimaat. De coronaperiode heeft ons geleerd dat ventileren een belangrijke wijze is om besmetting te voorkomen. Echter, ventilatie door stoffige of verontreinigde luchtkanalen levert allerlei andere gezondheidsproblemen op.

Een van de gevolgen van de toekomstbestendige veranderingen bij de Holland Herstel Groep is uitbreiding van de activiteiten met betrekking tot droogtechniek.

Desinfectie. Middels onze Speciale Desinfectie Service deden we dit al regelmatig na besmettingen. We hebben echter de afgelopen maanden geïnvesteerd in apparatuur om – ook amper bereikbare – ruimten snel en efficiënt volautomatisch te desinfecteren. Dit wordt toegepast in horeca, scholen, gezondheidszorg en kantoren. Het apparaat kan heel goed preventief of correctief worden ingezet bij COVID-19-gevallen. Daarnaast wordt het ook ingezet bij andere desinfectieactiviteiten (agrarisch, bloedschades, fecaliën).

Ik ben trots op mijn team dat mee heeft gewerkt om deze veranderingen tot stand te brengen. Voor ons is er absoluut een toekomst na corona en ik ga die toekomst dan ook met vertrouwen tegemoet." <

> "What's in it for me?"

WHITEPAPER TOONT RISICO'S LAADVOORZIENINGEN IN PARKEERGARAGES

Burghgraef van Tiel & Partners heeft een whitepaper geschreven waarin gewezen wordt op de risico's die verbonden zijn aan het laden van elektrische auto's in ondergrondse parkeergarages.
Deze risico's ontstaan door de lithiumaccu. Als de batterij van een elektrische auto ontvlamt, kan de branduitbreiding zeer snel plaatsvinden. De brand zal bovendien niet eenvoudig te blussen zijn, waardoor de draagconstructie van het gebouw zwaar kan worden beschadigd.

Nu er steeds meer laadmogelijkheden voor elektrische auto's in ondergrondse parkeergarages komen, heeft risicoinspecteur Ronald Koster van Burghgraef van Tiel & Partners, samen met een aantal andere experts, op uitnodiging van BNNVARA een aantal ondergrondse parkeergarages bezocht en zijn visie gegeven op de problematiek.

Meer lezen? Het volledige artikel is gepubliceerd op 30 mei 2020

ANITA HOL–BUBECK WAARSCHUWT VOOR ACHTERSTALLIG ONDERHOUD BIJ VERZEKERINGEN

Een uniforme mogelijkheid tot uitstel van betaling van zakelijke schadeverzekeringen voor ondernemers die, als gevolg van de coronamaatregelen, in liquiditeitsproblemen zijn gekomen. Daarvoor houdt Anita Hol–Bubeck, docent schadeverzekeringen, een pleidooi.

Kwartaal weinig of geen fysieke bezoeken

Sinds midden maart is het aantal fysieke bezoeken dat financieel adviescentoren brengen aan hun zakelijke relaties sterk verminderd. Het is grotendeels vervangen door digitaal contact. Anita Hol-Bubeck, docent schadeverzekeringen bij onder meer Bureau DFO: "Zowel aan de zijde van de ondernemingen als aan de zijde van adviseurs is er een grote terughoudendheid om te komen tot fysieke ontmoetingen. Vanuit het belang om de risico's van het coronavirus terug te dringen is dit natuurlijk een goede ontwikkeling. Maar vanuit het perspectief van schadebeheersing ontstaan hierdoor nieuwe risico's."

Meer lezen? Het volledige artikel is gepubliceerd op 18 juni 2020

INNOVATIE: DRONE ALS HELPENDE HAND BIJ BRAND

Een drone die de brandweer helpt bij het detecteren van brand. Of via een plattegrond kan laten weten of er nog mensen op de plek des onheils aanwezig zijn. Het klinkt te mooi om waar te zijn, maar als het aan het Blue Jay-studententeam van de TU Eindhoven ligt, wordt die droom werkelijkheid. In juli is er een demonstratie waarbij het team alle functies van de drone laat zien.

Een steeds wisselende groep studenten werkt al vijf jaar aan het verfijnen van een drone die de naam Blue Jay heeft gekregen. "Blue Jay betekent in het Nederlands de blauwe gaai en omdat dat een slimme vogel is, vonden wij die naam wel toepasselijk voor onze drone", vertelt Marieke Vermeulen die als woordvoerder optreedt namens het huidige studententeam.

Meer lezen? Het volledige artikel is gepubliceerd op 20 juni 2020

DE GOUDSE NEEMT DEEL LEVENPORTEFEUILLE VAN BNP PARIBAS CARDIF OVER

Eind vorig jaar liet De Goudse weten overeenstemming te hebben bereikt over de overdracht van een deel van BNP Paribas Cardif's portefeuille met levensverzekeringen. Inmiddels heeft De Nederlandsche Bank goedkeuring verleend.

Op 29 mei heeft de overdracht plaatsgevonden en vier medewerkers van BNP Paribas Cardif hebben zich bij het team van De Goudse gevoegd. Het gaat om ruim 6.000 spaar- en beleggingsverzekeringen die tussen 2001 en 2013 zijn afgesloten bij hypotheken. De transactie helpt De Goudse om haar strategische ambities voor het levenbedrijf verder te realiseren.

Meer lezen? Het volledige artikel is gepubliceerd op 17 juni 2020

HEUTS ASSURANTIËN GROEIT EN GAAT VERDER ALS ZEKERHEUTS

Met de overname van OPS Advies Verzekeringen en Parkstad Assuradeuren is Heuts Assurantiën weer een locatie rijker. Heuts Assurantiën, één van de leidende assurantiebedrijven in Limburg, met 55 medewerkers en 4 vestigingen, gaat voortaan verder als zekerheuts.
Naast de vestigingen in Nuth, Landgraaf en Born is het bedrijf nu ook te vinden in Brunssum. Groei door synergie is wat Heuts nastreeft en wat zij in de huidige consoliderende markt noodzakelijk acht voor een toekomstbestendig bestaan.

Eigentijdse naam

De reden voor de naamswijziging is volgens algemeen directeur Patrick Heuts het feit dat de oude naam de lading niet meer dekt. "Bovendien zegt de term 'assurantiën' jongeren weinig. Tijd voor een meer eigentijdse naam dus."

Meer lezen? Het volledige artikel is gepubliceerd op 19 juni 2020

VLC & PARTNERS EN BUGS BUSINESS WERKEN SAMEN AAN PRIVATE INSURANCE DIENSTVERLENING

VLC & Partners en Bugs Business werken samen aan Private Insurance dienstverlening van de toekomst. Als adviseur voor het topsegment in de particuliere markt vernieuwt VLC & Partners nu het digitaal klantportaal. Hiermee bieden zij klanten een combinatie van hoogstaand persoonlijk advies en het gemak van een online platform.

Als eerste Private Insurance adviseur in Nederland biedt VLC & Partners haar relaties een volledige digitale klantomgeving waar klanten naast het inzien van hun huidige verzekeringen persoonlijke gegevens kunnen wijzigen, verzekeringen kunnen wijzigen, offertes kunnen maken, nieuwe verzekeringen kunnen afsluiten en schades kunnen melden.

Meer lezen? Het volledige artikel is gepubliceerd op 16 juni 2020

VINPLAN.APPS INTRODUCEERT WEBAPPLICATIE LETSELSCHADE BEREKENEN PLUS

Na de introductie van de Android app 'Letselschade Berekenen' in 2018 heeft Vinplan.Apps een nieuwe mijlpaal bereikt met de introductie van de webapplicatie 'Letselschade Berekenen PLUS'.

Bij het uitvoeren van rekenopdrachten ontstond bij Vinplan.Apps de vraag voor het transparanter en nauwkeuriger berekenen van letsel- en overlijdensschades. Met de nieuwe webapplicatie 'Letselschade Berekenen PLUS' kan de gebruiker alle gangbare financiële onderwerpen invoeren die invloed hebben op een personenschade. De gebruiker kan onder meer pensioen- en hypotheekconstructies invoeren. Tevens kunnen ondernemingen van het slachtoffer worden ingevoerd die gekoppeld zijn aan de bepaling van het Netto Besteedbaar Inkomen van het slachtoffer.

Meer lezen? Het volledige artikel is gepubliceerd op 19 juni 2020

VERZEKERAARS BETEUGELEN SCHADELAST MOBIELE ELEKTRONICA

Het bezit van mobiele elektronica als smartphones, tablets, laptops en smartwatches neemt nog steeds toe en daarmee ook de schadelast voor verzekeraars. Die proberen deze in te dammen met diverse voorwaarden van hun inboedelverzekeringen, zo blijkt uit onderzoek door MoneyView.

Voor allriskschades biedt een derde van de polissen überhaupt geen dekking en brengt een kwart tenminste 100 euro tot 250 euro eigen risico in rekening. Bij 8 van de 58 onderzochte inboedelverzekeringen wordt voor mobiele elektronica een hoger eigen risico berekend dan voor andere schades.

Meer lezen? Het volledige artikel is gepubliceerd op 23-06-2020

ARAG SLUIT ZICH AAN BIJ VERGELIJKINGSPROGRAMMA MY TP

Een rechtsbijstandverzekering hoort bij uitstek in het totaaladvies aan de particuliere klant. Maar diezelfde verzekering wordt nog vaak als complex ervaren door de adviseur. Het is daarom belangrijk dat verzekerings-adviseurs op een eenvoudige en snelle manier duidelijkheid hebben over de verzekeringsproducten die er zijn en de premie die daarbij hoort. Om dit makkelijker te maken, heeft ARAG zich onlangs aangesloten bij vergelijkingsprogramma My TP.

Beste financiële vergelijkingssoftware 2020

Uit onderzoek van Bureau DFO is My TP recentelijk als beste financiële vergelijkingssoftware 2020 uit de test gekomen. My TP is een systeem waarmee de verzekeringsproducten van alle provinciale maatschappijen vergeleken kunnen worden. Dit bespaart de verzekeringsadviseur veel tijd in de zoektocht naar het meest geschikte verzekeringsproduct voor de eindklant.

Meer lezen? Het volledige artikel is gepubliceerd op 12 mei 2020.

VLC & PARTNERS NEEMT ADVIESKANTOOR KRAMER ASSURANTIËN OVER

VLC & Partners heeft per 1 mei de portefeuille overgenomen van adviescantoor Kramer Assurantiën B.V.. De overname van Kramer sluit naadloos aan bij de groeiambitie van VLC & Partners om sterke en kwalitatief hoogwaardige partners toe te voegen.

V.l.n.r.: Paul Kramer van Kramer Assurantiën, Martin Weltje, directeur Risk bij VLC & Partners, Lando te Molder, algemeen directeur VLC & Partners

Kramer Assurantiën richt zich alleen op Zakelijk Risk aan de bovenkant van de zakelijke markt. Bij de overname zijn drie werknemers meegegaan naar VLC & Partners. De focus en professionaliteit van het kantoor passen perfect in de strategie van VLC & Partners waarbij het bedrijf zich richt op de midcorporate bedrijven met specifieke Risk- en EB propositie.

Meer lezen? Het volledige artikel is gepubliceerd op 19 mei 2020

MEESTE KLACHTEN OPGELOST DOOR BEMIDDELING EN SCHIKKING

In 2019 heeft Kifid bijna 500 klachten meer inhoudelijk behandeld dan in 2018. In totaal zijn 3.412 klachten van consumenten gericht tegen hun bank, verzekeraar of andere financiële dienstverlener afgerond. Meer dan de helft van de klachten is met inzet van bemiddeling of schikking opgelost.

In de regel betekent dit dat zowel de consument als de financiële dienstverlener met de oplossing tevreden is. In 1.290 klachtzaken is een uitspraak gedaan. In meer dan 200 klachtzaken is de consument deels of geheel in het gelijk gesteld; in ruim 1.000 klachtzaken was de klacht van de consument ongegrond.

Ontwikkelingen

Kijkend naar 2019 zijn er enkele onderwerpen die in het oog springen. Zo is er sterk beweging gekomen in de afhandeling van klachten over beleggingsverzekeringen.

Daarnaast zag Kifid opnieuw dat sommige mensen grote bedragen verliezen via zeer gecompliceerde en risicovolle beleggingsvormen, die momenteel nog zijn toegestaan.

Meer lezen? Het volledige artikel is gepubliceerd op 11 mei 2020

DOLMANS REIKT HET EERSTE EXEMPLAAR UIT VAN HET BOEK 'PREVENTIE: EEN BOEK VOL TIPS'

Dolmans heeft het boek 'Preventie: een boek vol tips' uitgebracht. Met dit boek wil Dolmans gedupeerden helpen om allerlei soorten schades en andere ongemakken te voorkomen. Op 23 juni 2020 is het eerste exemplaar overhandigd aan mevrouw Hakkert. Haar woning had schade opgelopen, nadat een pan vlam vatte en voor brand had gezorgd.

Meer lezen? Het volledige artikel is gepubliceerd op 29-06-2020

CED EN WOONSTAD BEREIKEN NEXT LEVEL

De samenwerking tussen CED en de Rotterdamse woningcorporatie Woonstad krijgt een nieuwe dimensie. Half juni lanceerde CED een platform voor geautomatiseerde afhandeling van reparatieverzoeken van huurders van Stadswonen (onderdeel van Woonstad). Resultaat: een efficiëntere dienstverlening die zal leiden tot een hogere bewonerstevredenheid en lagere kosten.

Met reparatieverzoeken van huurders staat een woningcorporatie voor twee uitdagingen, ontdekte CED tijdens een eerdere pilot met Stadswonen: hoe verhoog je de bewonerstevredenheid en hoe beheers je de kosten. Het nieuwe, geavanceerde platform voor geautomatiseerd afhandelen van reparatieverzoeken is een antwoord op beide. Huurders kunnen in dit platform digitaal een reparatieverzoek indienen en direct afspraken inplannen. Gecontracteerde herstellers kunnen er de herstelopdrachten managen. Ze zien de reparatieverzoeken met hun voorgeschiedenis; afspraak, bevestiging en afmelding van de opdracht verlopen geautomatiseerd. De huurder houdt de regie en Stadswonen heeft 24/7 inzicht, doordat alle herstelopdrachten zijn gekoppeld aan de juiste backoffice-processen en -kostenplaatsen.

Meer lezen? Het volledige artikel is gepubliceerd op 25 juni 2020

REGISTRATIE VAN STALBRANDEN EN DIERLIJKE SLACHTOFFERS

De kans op een stalbrand is klein. Het Economisch Instituut voor de Bouw (EIB) concludeerde in 2019 dat die kans ongeveer 1 op 1000 is bij varkens-, pluimvee- of rundveehouderijen. Maar als er een brand is, is dat verschrikkelijk voor alle betrokkenen en de dieren.

Een brand is voor veel veehouders en hun familie, medewerkers en hulpverleners een traumatische ervaring. Daarom werken LTO Nederland, de Dierenbescherming, het Verbond van Verzekeraars, Brandweer Nederland en de Producentenorganisatie Varkenshouderij (POV) gestructureerd samen in het Actieplan Brandveilige Veestallen 2018 – 2022. Op deze manier worden kennis, ervaring en ambitie gedeeld. Hoewel stalbranden misschien wel nooit volledig tot het verleden gaan behoren, hebben wij de ambitie om de stallen brandveiliger te maken. Iedere stalbrand is er immers één te veel.

Meer lezen? Het volledige artikel is gepubliceerd op 1 mei 2020

FRISS EN EVIID GAAN SAMENWERKEN OM VERZEKERINGSFRAUDE TE VOORKOMEN

FRISS, leverancier van AI-gebaseerde oplossingen voor fraudedetectie en risicoanalyse voor schadeverzekeraars, gaat samenwerken met eviid, leverancier van innovatieve technologie voor videobewijs aan risicobewuste bedrijven.
Samen kunnen FRISS en eviid schadeverzekeraars helpen het optimaliseren van het aantal vermeden claims en manipulatie van digitaal beeldmateriaal in realtime te detecteren.

Nu zoveel werknemers thuiswerken, is het van belang dat er een oplossing beschikbaar is die de bedrijfscontinuïteit garandeert en de noodzaak wegneemt om op locatie gesprekken te voeren en onderzoek te doen, door deze te vervangen door een snelle visuele verificatie. eviid certificeert en verifieert beeldmateriaal, zoals DNA of een vingerafdruk, en wisselt deze informatie naadloos uit met FRISS ten behoeve van een uitgebreide fraudeanalyse. Hierbij worden de gegevens van eviid gecombineerd met voorspellende modellen, specialistische kennis en interne en externe gegevensbronnen, zodat aan elke schadeclaim een risicoscore kan worden toegekend.

Meer lezen? Het volledige artikel is gepubliceerd op 20 mei 2020

Tjerk van Dijk, Captive/Insurance Manager bij ABN AMRO Bank N.V. en NARIM-lid, is na een kort ziekbed op maandag 19 april jl. overleden. Tjerk was pas 48 jaar.

Eind vorig jaar bleek Tjerk ernstig ziek, waarbij de vooruitzichten somber waren. Medische zorg om deze vooruitzichten te weerleggen mochten geen resultaat hebben; hij heeft deze ongelijke strijd niet kunnen winnen.

Tjerk was lid van NARIM sinds 2007 en tussen 2010 en 2016 ook bestuurslid. Als Insurance Manager werkte hij bij verschillende grote bedrijven. In 2016 begon hij aan de studie 'Master of Science, insurance science' aan de Universiteit van Amsterdam, die hij met succes afrondde. Tussen 2012 en 2016 heeft hij vol overgave zijn bijdrage geleverd aan FERMA-activiteiten, waarbij zijn focus ook was gericht op de aandacht voor en de ontwikkeling van de jongere generatie binnen ons vakgebied. Met zijn persoonlijkheid en karakteristieke stem was Tjerk altijd herkenbaar aanwezig op tal van NARIM-bijeenkomsten.

Ons bereikte het droevige bericht dat **Hans de Vries**, sluiter bij Raetsheren, op 15 mei jl. is overleden. Hans was al geruime tijd ziek en heeft de strijd helaas niet mogen winnen.
Hij is slechts 53 jaar geworden. Hans is op 19 mei, via een erehaag van vrienden en familie, naar zijn laatste rustplaats gebracht waar hij in besloten kring is begraven. Hans laat een vrouw en twee zoons achter.

Technisch-expert **Mark Vos** is, na een dienstverband van exact 44 jaar bij Crawford, per 1 mei voor zichzelf begonnen en startte Global P&C Loss Adjusting & Consulting op. Mark is in zijn loopbaan zeer succesvol geweest als technisch expert en lid van het senior managementteam binnen Crawford. Mark heeft in zijn loopbaan ook diverse andere functies bekleed. Zo was hij voorzitter van FUEDI en een van de grondleggers van het NIVRE. Zijn verantwoordelijkheid voor de dagelijkse coördinatie van het Crawfordnetwerk in Centraal- en Oost-Europa is vanaf 1 mei overgenomen door Rob Kleinveld.

Swiss Re Corporate Solutions heeft **Matthias Grass** per 1 juli jl. benoemd tot Chief Financial Officer. In deze functie is hij verantwoordelijk voor het toezicht op de financiele functie van Swiss Re Corporate Solutions, voor het behalen van de financiële doelstellingen en de uitvoering van de strategie van de business unit. Hij is per genoemde datum tevens toegetreden tot het Swiss Re Corporate Solutions Executive Committee.

Het Bestuur van de Vereniging Nederlandse Assurantiebeurs (VNAB) heeft per 21 april **Henk Beekman** benoemd tot interim-Uitvoerend Bestuurder van de brancheorganisatie voor de zakelijke verzekeringsmarkt. Hij vervult deze positie tijdelijk ter vervanging van de door ziekte getroffen Rob ter Mors. Henk heeft diverse commerciële en bestuurlijke functies vervuld bij achtereenvolgens Aon, Willis Towers Watson en Marsh.

Op donderdag 16 april is **Jacqueline Niessen** benoemd tot commissaris bij Klaverblad Verzekeringen. Niessen heeft jarenlange ervaring met leidinggeven op het gebied van Human Resources bij grote coöperaties, waaronder Avebe en FrieslandCampina. Per 1 april is Tom Kliphuis teruggetreden als voorzitter van de Raad van Commissarissen en hij zal de Raad per 1 juli verlaten. Deze bestaat verder uit Jan Willem van der Klaauw en Annemarie Mijer-Nienhuis.

Tijdens de Algemene Vergadering van Aandeelhouders (AVA) hebben de aandeelhouders op 28 april ingestemd met de benoeming van **Miriam van Dongen** tot lid van de Raad van Commissarissen van Achmea. Zij beschikt over ruime ervaring in de financiële sector. Als professioneel commissaris is zij onder meer verbonden aan PGGM en Optiver. Haar benoeming geldt voor een periode van vier jaar en is goedgekeurd door De Nederlandsche Bank. De AVA heeft tevens Wim de Weijer herbenoemd als commissaris voor een periode van vier jaar.

De Raad van Commissarissen van Nh1816 Verzekeringen neemt afscheid van **Hein Aanstoot** in de functie van commissaris en verwelkomt tegelijkertijd per 24 april **Peter Leermakers** (foto)als nieuwe commissaris. De heer Leermakers (1964) is een zeer ervaren en veelzijdige professional uit de financiële branche. Hij heeft ruim 20 jaar ervaring als leidinggevende op directie- en bestuursniveau. Ook heeft hij ruime ervaring als commissaris/voorzitter RvC van verschillende middelgrote ondernemingen.

Etienne de Cooker (52), directievoorzitter van N.V. Univé Schade en N.V. Univé Her, verlaat Univé. Na ruim zeven jaar zal hij per 1 september a.s. zijn taken neerleggen. Hij droeg onder meer bij aan de ontwikkeling die het bedrijf heeft doorgemaakt. Het schadebedrijf heeft zijn producten en processen stevig vernieuwd en realiseert rendabele groei. Voor Etienne de Cooker wordt een opvolger gezocht, die samen met mededirecteur Marco Nanne voortbouwt op de ingezette koers.

Per 1 juni jl. is er een update gekomen van de samenstelling van de Raad van Bestuur (RvB) van NN Group. **Bernhard Kaufmann** (foto) trad toe tot de RvB als Chief Risk Officer (CRO) van NN Group. Gezien de groei van de activiteiten na de recente overnames in Nederland zullen de Nederlandse bedrijven bovendien worden opgesplitst in twee portefeuilles met aparte verantwoordelijkheden. **Leon van Riet** werd verder benoemd als CEO Nederland Life & Pensions. Tjeerd Bosklopper, reeds lid van de RvB, neemt de rol van CEO Nederland Schade, Banken & Technologie op zich.

Er zijn twee nieuwe Senior Underwriters in het Renewable Energy team binnen RiskPoint gestart. Per 1 mei is **Michiel Marzouk** (foto) als Senior Underwriter op het kantoor in Amsterdam begonnen. Michiel komt van Delta Lloyd/Nationale Nederlanden, waar hij 7 jaar als Senior Underwriter heeft gewerkt, voornamelijk binnen operationele duurzame energie en risico's van machinebreuk. Terwijl hij zich richt op het Nederlandse bedrijfsleven, zal Michiel ook deel uitmaken van het internationale verzekeringsteam.
Senior Underwriter **Morten Lundsgaard Christensen** is per 1 april begonnen in Kopenhagen. Morten heeft een sterke achtergrond binnen underwriting. De afgelopen 6 jaar was hij werkzaam bij CNA Hardy als Senior Underwriter for Renewable en hij werkte daarvoor 6 jaar bij If Forsikring. Morten sluit zich aan bij het team in Kopenhagen en zal betrokken zijn bij het onderschrijven van duurzame energie in Scandinavië en daarbuiten.

Jeroen Baars (39) is door de Ledenraad van FOCWA unaniem verkozen tot nieuw bestuurslid van de vereniging. Jeroen Baars volgt als vertegenwoordiger van de ketens van schadeherstelbedrijven Mathijs van Leeuwen op, die sinds 2011 onafgebroken bestuurslid was van FOCWA. Jeroen is directeur/eigenaar van Schadenet Rijnders. Met 10 vestigingen en 150 personeelsleden, kent Baars het reilen en zeilen in de schadeherstelsector.

Marine Ress (46) is vanaf 1 juli aangesteld als Liability Manager voor alle landen binnen de Mediterrane regio (Frankrijk, Italië, Spanje, Portugal, België, Nederland en Luxemburg). Zij volgt Marie-France Hurel op, met wie ze nog 2 maanden zal samenwerken om de overdracht van taken zo vlot mogelijk te laten verlopen. Marine rapporteert rechtstreeks aan Patrick Thiels, CEO van de regio en in matrix aan de Global Manager Liability, Ciara Brady. Ze blijft ondertussen ook Liability Manager van haar team in Frankrijk.

Per 1 mei 2020 is Letselschade-Expert mr. **Emely Snellaars-Torrico** bij Justiz Letselschade B.V. in dienst getreden. Zij is sinds 2009 werkzaam in de letselschadebranche en heeft zich door de tijd heen als belangenbehartiger gespecialiseerd op het gebied van het aansprakelijkheidsrecht. Emely gaat het team van Justiz versterken vanuit het kantoor in Den Bosch. Daarmee telt het team van Justiz voortaan zes enthousiaste medewerkers.

Woensdag 6 mei is tijdens de aandeelhoudersvergadering van ANVA goedkeuring gegeven aan enkele wijzigingen in haar Raad van Commissarissen. **Coen van Ham** (foto) treedt toe tot de Raad in de functie van voorzitter. Daarin volgt hij Wim Heeres op, die heeft aangegeven te zullen stoppen maar op verzoek van de Raad en aandeelhouders vooralsnog aanblijft. Daarmee is de continuïteit geborgd. Wim Diepenbroek treedt na 5 jaar terug. De Raad van Commissarissen bestaat nu uit Coen van Ham (voorzitter), Wim Heeres en Gerrit Oosterhof.

Nationale-Nederlanden benoemde per 1 juni **Maurice Koopman** (1971) tot CEO Nationale-Nederlanden Schade & Inkomen. Hij volgt hiermee Leon van Riet op die per 1 juni als CEO Leven en Pensioen toetrad tot de Management Board van NN Group. Maurice Koopman is directeur bij OHRA, een van de NN-merken. Over de invulling van deze functie wordt later een besluit genomen. Naast Nationale-Nederlanden Schade & Inkomen wordt Maurice Koopman ook eindverantwoordelijk voor de merken Movir, OHRA, HCS, ABN AMRO Verzekeringen en Zicht.

Met ingang van 1 juni is **Michael Mackaaij** de nieuwe voorzitter van de Stichting Contactgroep Automatisering (CGA), het centraal platform voor partijen die in overleg willen treden met leveranciers van software die bij financieel dienstverleners wordt gebruikt. Michael Mackaaij is directeur van Verne Business Excellence uit Culemborg en nexxbiz Operations in Utrecht. Hij heeft grote kennis van schadeverzekeringen en uitstekende banden met het intermediair. Op beide gebieden wil de CGA haar betrokkenheid de komende tijd verder versterken.

Per 1 juni 2020 is dr. **Catharina Richter** aangesteld als Global Head of Cyber Center of Competence voor de Allianz Group (AZ Group). Het Cyber Center of Competence (CoC) coördineert en stuurt de onderschrijving en het beheer van cyberrisico's binnen de Allianz Group. Catharina Richter zal rechtstreeks rapporteren aan AGCS Chief Underwriting Officer en bestuurslid Thomas Sepp. Dr. Richter komt van Allianz SE, waar ze tot juni Head of Digital Regulation was.

Sylvia Brouwer en **Jona Alblas** (foto) treden beiden toe tot het team van Marsh Nederland. Per 1 mei is Sylvia Brouwer (1964) gestart in de functie van Senior Broker. De laatste anderhalf jaar werkte ze als underwriter Financial Lines bij Chubb. Met ingang van 2 juni startte Jona Alblas (1974) in de functie van Broking Director, na twintig jaar werkzaam te zijn geweest in de verzekeringswereld. Alblas is niet onbekend in het Finpro-segment, maar wel nieuw in de rol van makelaar. Zowel Brouwer als Alblas versterken de afdeling Financial and Professional Liability (FINPRO).

Nationale-Nederlanden brengt Particulieren Schade, OHRA en Zorg onder één aansturing. Per 1 juni nam **Bianca Knispel** de eindverantwoordelijkheid van OHRA en Zorg op zich. Deze functie is samengevoegd met haar positie als directeur van Nationale-Nederlanden Particulieren Schade. De voormalig directeur van OHRA, Maurice Koopman, is per 1 juni benoemd tot CEO van Nationale-Nederlanden Schade & Inkomen.

AddSecure, een toonaangevende Europese aanbieder van premium oplossingen voor beveiligde gegevens en kritische communicatie, heeft **Kim Kristiansen** benoemd tot nieuwe VP Sales voor zijn Smart Transport. Kristiansen is een ervaren leiddinggevende en bedrijfsontwikkelaar. Hij komt over van TARGIT Inc., waar hij CEO was. Sinds de overname van de provider Fleet en Transport Management Systemen Vehco - onlangs omgedoopt tot AddSecure Smart Transport - heeft de bedrijfseenheid haar verkoopvoorwaarden versterkt en uitgebreid in verschillende Europese landen.

Met ingang van 1 mei is **Michèl Kroesen** benoemd tot Manager Intermediaire Distributie Lloyds Bank. Hij volgt in deze functie Michiel van der Linde op, die in maart van dit jaar werd benoemd tot commercieel manager bij FlexFront. Michèl Kroesen heeft uitgebreide ervaring met intermediaire distributie van bancaire diensten. Eerder was hij werkzaam bij Stater, SNS Bank en als laatste bij Crédit Agricole Consumer Finance Nederland B.V. als Corporate Accountmanager.

Drs. ing. **Roel Vollebregt** MRICS, die als COO voor de businessline Infra deel uitmaakt van het Executive Committee van Koninklijke BAM Groep nv, heeft kenbaar gemaakt zijn loopbaan buiten BAM te willen vervolgen. Sinds zijn indiensttreding in 1999 is hij daar onder meer als directievoorzitter van respectievelijk BAM Vastgoed, AM en BAM Bouw en Vastgoed werkzaam geweest. Onder moeilijke marktomstandigheden heeft hij deze bedrijven geleid en opgebouwd tot succesvolle Groepsonderdelen.

Per 1 juni is **Rob Vissers** bij Nh1816 Verzekeringen in dienst getreden als manager van de afdeling Personenschade. Hij volgt hiermee Hans Bläcker op, die bij de organisatie en de afdeling betrokken blijft als adviseur personenschade. Rob Vissers (1964) brengt veel kennis en ervaring mee op het gebied van verzekeringen en de letselschadebranche. Hij heeft diverse managementrollen vervuld bij Generali en was de afgelopen 1,5 jaar werkzaam als manager Personenschade bij Vivat/Reaal.

Castel Underwriting Agencies Limited (Castel), het MGA-formatieplatform in clubvorm, heeft **Gert van Middelkoop** aangesteld als hoofd van zijn nieuwe Marine Centre of Excellence. Van Middelkoop is verantwoordelijk voor de ontwikkeling van en het toezicht op een marine book of business in de UK en continentaal Europa. Het nieuw opgerichte Marine Centre of Excellence met teams in Londen en in Rotterdam (2018), zal zich richten op alle klassen van het maritieme bedrijfsleven, inclusief lading, romp en aansprakelijkheid.

Ruud van Baast, Productmanager Automotive bij Allianz Nederland, verlaat na bijna 9 jaar de branche voor een nieuwe uitdaging. Hij wordt, met ingang van het nieuwe ijshockeyseizoen, Directeur-Bestuurder van de ijshockeyclub de Tilburg Trappers. Als Productmanager binnen de Market Managementafdeling van Allianz Benelux houdt Van Baast zich bezig met het bepalen van de doelgroepen en de positionering van alle automotive producten (verzekeringen) in diverse marktsegmenten. Daarnaast is hij medeverantwoordelijk voor het realiseren van het beoogde marktaandeel en productrendement.

VANWAARDE, gespecialiseerd in herstel en beheer van kunst en documenten, is in 2019 door Polygon overgenomen. Het team is inmiddels verder uitgebreid met ervaren restaurators en staat sinds medio mei onder leiding van **Berend Koppejan**. Het bedrijf koos hiermee bewust voor uitbreiding van zijn reeds bestaande documentherstelldienst met specialistische expertise als de restauratie en conservering van papieren erfgoed, kunst en antiek. Naast de dagelijkse operatie en algehele bedrijfsvoering zal Berend zich later dit jaar gaan richten op het onderhouden en uitbouwen van bestaande en nieuwe relaties en opdrachtgevers.

Tijdens de eerste virtuele ledenvergadering sinds de coronacrisis werd binnen ASP Advocaten afscheid genomen van **Maya Spetter,** omdat zij stopt als bestuurslid van ASP Advocaten. Maya, die partner en eigenaar is van Spetter advocaat & mediator, wordt opgevolgd door Iris Degenaar-Kuijpers. Iris is partner en advocaat bij Boddaert Advocaten.

De raad van commissarissen van Koninklijke BAM Groep nv is voornemens **Bob Elfring** en **Denise Koopmans** voor te dragen voor benoeming als commissaris van de vennootschap. Elfring (1959) heeft een achtergrond in de financiële wereld, met name op het gebied van investment banking. Koopmans (1962) heeft een juridische achtergrond en veel ervaring met digitale transformatie en organisatorische veranderprocessen. Daarnaast kent zij de bouwsector. De voordracht zal plaatsvinden op een buitengewone algemene vergadering (te houden op een nog te bepalen datum), voor een termijn die afloopt met de algemene vergadering in 2024.

De formatie van de Raad van Bestuur van HDI Global SE zal in de loop van deze zomer worden afgerond. Dr. **Mukadder Erdönmez** (48, foto) zal met ingang van 1 september worden benoemd tot lid van de Raad van Bestuur, met verantwoordelijkheid voor de divisie Aansprakelijkheid van de wereldwijde industriële verzekeraar. Erdönmez is afkomstig van AXA XL in Zürich, waar hij momenteel hoofd is van International Casualty Europe, Africa & Latin America. Andreas Luberichs (51) kreeg per 1 juli de verantwoordelijkheid voor de Duitse activiteiten. Hij heeft vele jaren leidinggevende functies bekleed bij MS Amlin SE en was de afgelopen zeven jaar Executive President Europa en Chief Underwriting Officer.

De VNAB heeft een aantal nieuwe commissieleden aangesteld. **Marlies Fröhlich**, claims specialist bij Marsh Nederland; Ramses Moumen, Insurance broker bij Mandema & Partners en **Thérèse Spiessens** (foto), Product Manager Property bij AON Commercial Risk Solutions, zijn de nieuwe leden van de Technische Commissie Brand. Met de drie nieuwe leden in de Technische Commissie Brand, is er weer een evenwichtige vertegenwoordiging van makelaars- en verzekeraarsleden.

Wilt u bij uw volgende transfer ook vermeld worden in het SCHADE magazine?

Stuur uw (pers)bericht met foto naar onze redactie: redactie@schade-magazine.nl.

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

COLOFON

SCHADE magazine
Onafhankelijk vakblad voor de professionals in de schadewereld: Schadeexperts, 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.
Verschijnt zesmaal per jaar.

Uitgever
EMG b.v.
Ingenhouszlaan 9,
5644 HM Eindhoven
telefoon 040 - 84 28 716
info@excellentmediagroep.nl

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

Hoofdredactie
drs. Cindy van der Helm
(hoofdredacteur)
mobiel 06 51 49 08 48

Redactie
Roëlle Esselink
drs. Cindy van der Helm
Marco Hoekstra
Sietze de Jong RMiA
drs. Peter van Steen

Email redactie
redactie@schade-magazine.nl

Fotografie
Raphaël Drent
Cindy van der Helm
Rob Lengkeek

Drukkerij
EMG b.v.

Abonnementen
6 x SCHADE magazine
€ 48,50 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.

volg ons ook op twitter en facebook:
www.twitter.com/schademagazine
www.facebook.com/schademagazine

vanderwal & joosten
expertisebureau

DESKUNDIGHEID OVER VIER KANTOREN

Kantoor Rotterdam
K.P. van der Mandelelaan 90
3062 MB Rotterdam
010-8516500

Kantoor Schiphol
Hendrik Walaardt Sacréstraat 405
1117 BM Schiphol
020-3473111

Kantoor Utrecht
Groenewoudsedijk 50
3528 BK Utrecht
030-2802012

Kantoor Eindhoven
Freddy van Riemsdijkweg 4
5657 EE Eindhoven
040-3031790

Vanderwal & Joosten BV info@vwj.nl | www.vwj.nl

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

Schademelding | Inschrijving | Gunning | Start logistieke proces | Missie voltooid

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

Restoring Confidence in Your Equipment

AREPA Nederland is een toonaangevende technische service-organisatie, onderdeel van de AREPA Groep met meerdere vestigingen in Europa. De diensten van AREPA Nederland zijn ondergebracht in drie divisies, elk met een eigen expertise:

- **AREPA Reconditionering** staat voor de beredding en reconditionering van techniek na calamiteiten. Ook voert AREPA preventieve reiningswerkzaamheden uit in het kader van onderhoud.
- **AREPA Inspexx** verzorgt inspecties en keuringen van elektrotechnische installaties, machines en apparatuur.
- **AREPA Argus** biedt opleidingen en advieswerkzaamheden aan op het gebied van elektrische veiligheid.

Meer informatie?

Kijk op www.arepa.nl

T +31 (0)33 453 50 30