SCHADE MAGAZINE

Onafhankelijk vakblad voor schadeprofessionals

JAARGANG 14 | 6 | 2020

"WIJ GAAN DE GEHELE OPLEIDING PERSONENSCHADE BINNEN ÉÉN MAAND AANBIEDEN"

PERSONENSCHADE
Nieuwe speler pakt medische aansprakelijkheid op

CLAIMSHANDLING
Leveren waar klanten om vragen

CYBER
Lancering VRKI-model voor cyberrisico's

DUURZAAM & KOSTENBESPAREND

VAKKUNDIG HERSTEL ALS HET 'NIEUWE NORMAAL'

Nog altijd is het onnodig vervangen van objecten aan de orde van de dag. Buiten hogere kosten is dit ook ecologisch gezien een onverstandige keuze. Novanet zet in op het repareren in geval van schade en vervanging alleen als dat niet anders kan. Vakkundig herstel dus, als het 'Nieuwe Normaal'.

Al onze reparatietechnieken zijn naast duurzaam, ook kostenverlagend en overlast beperkend. Door te kiezen voor herstel kiest u voor een betere toekomst!

SCHADE BESTAAT NIET!
In onze wereld bestaat schade niet. Iedere dag repareren onze herstelmeesters diverse soorten beschadigingen aan kozijnen, gevels, keukens, sanitair, vloeren en meubilair voor zowel particulieren als bedrijven.

WAARDEER HET
REPAREER HET
SRE

WIJ REPAREREN DAGELIJKS:

KOZIJNEN & GEVELS · KEUKENS · SANITAIR · VLOEREN · MEUBILAIR

NOVANET
DE HERSTELMEESTERS

Hyperonenweg 24 • 3542 AG Utrecht
+31 (0)30 241 64 64 • info@novanet.nl

NOVANET.NL

GROEN GEDAAN!

jaargang 14 | nummer 6 - 2020

2 "Wij gaan de gehele opleiding Personenschade binnen één maand aanbieden"

8 Vanderwal & Joosten betreedt met medische aansprakelijkheid de personenschadewereld

12 Over de invloed van COVID-19 op aansprakelijkheid en verzekering

16 Pank van Heemskerk en Rembrand Duindam bieden inzicht met uitzicht

20 Schade regelen is meer dan geld uitbetalen

24 NCP gaat uit van eigen kennis en kracht

27 Tijd voor reflectie…

28 Lancering VRKI-model voor cyberrisico's

33 Bestuurdersaansprakelijkheid: meer en hogere (collectieve) claims

34 Help, mijn kunstwerk is beschadigd!

36 "Zakendoen mag ook leuk zijn"

38 Sedgwick's TPA levert waar klanten om vragen

42 Jeugd van Tegenwoordig

45 Boulevard

46 Duurzaamheidsnieuws

50 Herstelpartner ontzorgt van A tot en met Z

55 In memoriam

56 Schadetransfers

SCHADE magazine wordt verzonden in folie van suikerriet Biobased

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

Cindy van der Helm
hoofdredacteur

Knusse kerstdagen

Nou, dat was het dan. Mijn tweede jaar als hoofdredacteur van het SCHADE magazine zit erop. Niet zoals ik het me had voorgesteld, maar voor wie was het wel een jaar als alle andere? Nee, ik ga niet klagen. Not my style. Laten we ons eens focussen op de mooie dingen die uit deze gekke periode zijn voortgekomen. Want die zijn er!

Wat dacht je van meer aandacht voor elkaar. Minder reistijd. Een schonere leefomgeving. Meer creativiteit. Meer flexibiliteit. Creativiteit leidde soms tot het bedenken van nieuwe diensten en producten, vaak ook nog eens in sneltreinvaart. Dankzij corona hoeven we geen jaren meer te overleggen. Gewoon doen, want de tijd dringt.

Een van de ontwikkelingen die zich in sneltreinvaart heeft voltrokken wil ik er even uitlichten: het opzetten van een nieuwe opleiding Personenschade op hbo-niveau. In vier weken tijd heb je je diploma en hou je ook nog eens een hoop geld in je zak. Want de opleiding kost een fractie van wat gebruikelijk is. Hoe? Lees het openingsartikel maar eens.

En nu staan de feestdagen voor de deur. Daar kan ik me zo op verheugen. Normaliter heb ik het huis vol. Alle familie en vrienden die willen komen eten zijn welkom, want niemand hoort met Kerst alleen te zijn. Door corona moet ook ik mijn plannen bijstellen. Nu mag je in kleine kring tijd doorbrengen met degenen die je het liefst om je heen hebt. Met de mensen aan wie je graag aandacht wil schenken. Het wordt een knusse Kerst. Maar wel een heel lange.

Want dit jaar vier ik vijf dagen achter elkaar Kerst. Kerstavond, eerste kerstdag, tweede kerstdag, derde kerstdag en ik plak er een vierde achteraan. Want zo kan het ook. Dit wordt voor mij het nieuwe normaal.

Laten we hopen dat 2020 het enige jaar is waarvan iedereen over 20 jaar nog exact weet wat 'ie dat jaar deed.

Francie Peters van Letsel Opleidingen:

“Wij gaan de gehele opleiding Personenschade binnen één maand aanbieden”

Francie Peters biedt een zeer betaalbare, inspirerende en snelle opleiding voor Personenschade experts aan. “Ons doel is om onderwijs aan te bieden dat inspireert. Want je zou niet alleen onderwijs moeten volgen omdat het moet van je werkgever, maar vooral omdat je het zelf wilt. Gewoon, omdat je er een betere schade-expert door wordt.”

Anderhalf jaar geleden richtte Francie Peters Letsel Opleidingen op. Het instituut is volledig gericht op het aanbieden van workshops, cursussen en opleidingen aan letselschadeprofessionals. Met een enorm breed scala aan opleidingen werken zij hard om dé opleider te worden op het gebied van letselschade. Dankzij een nieuwe, baanbrekende aanpak zal dit vast niet lang meer duren. In 2021 begint Letsel Opleidingen met een uniek concept: binnen een maand komt het gehele opleidingscurriculum Personenschade aan bod waarna het diploma direct kan worden behaald. Hoe kan dit gerealiseerd worden?

Door Chantal Buursema en Cindy van der Helm
Fotografie Patrick Meis

Een aantal opleidingen van het huidige opleidingshuis Personenschade heeft Francie zelf ook gevolgd. Francie: “Een aantal aspecten van de opleidingen die ik volgde vond ik goed en fijn. Maar ik zag dat er ook verbetering mogelijk was. De tijd die je spendeert onder leiding van een docent werd in mijn ogen niet altijd even goed gebruikt. Bij een aantal bijeenkomsten ontving je van tevoren materiaal om thuis door te nemen. Aan diezelfde lesstof werd vervolgens ook een hele lesdag besteed. Dat is naar mijn mening niet effectief. Door die herhaling kost het volgen van een opleiding veel tijd terwijl er informatie wordt behandeld die je als student eigenlijk al hebt bestudeerd. De docent had vooraf-gaand aan de les ook kunnen vragen of er onduidelijkheden waren over de thuis bestudeerde lesstof. Dan had er alleen nog maar een aantal vragen behandeld hoeven worden en was er tijd geweest om met nieuwe lesstof de diepte in te gaan. Dat lijkt mij ook voor de deelnemers aan de opleidingen veel interessanter.” Volgens Francie kan het dus veel effectiever én leuker. Tijd voor verandering!

Een nieuwe aanpak

Maar hoe kan het op een andere manier? Het voordeel van een nieuw bedrijf oprichten is volgens Francie dat je vanuit het niets kan beginnen. En zo ging Francie kort na de oprichting van Letsel Opleidingen naar de tekentafel. “Ik wilde de lesstof anders ingedeeld hebben om op die manier de onderwijstijd te comprimeren. Dan zou het geheel immers ook goedkoper worden. Want wat we ook doen, we houden vast aan de kernwaarden van Letsel Opleidingen, te weten betaalbaar, verfrissend en verdiepend onderwijs geven.”

Eerst deelnemen aan basisexamen

Op verzoek legt Francie de weg naar de nieuwe revolutionaire methode van Letsel Opleidingen uit. Francie’s vertrekpunt bij de ontwikkeling van deze nieuwe methode is dat er bij schadeopleidingen momenteel nog te veel tijd wordt besteed aan het behandelen van stof die eigenlijk als basiskennis zou moeten worden gezien. Vandaar dat er gefocust zal worden op het verkrijgen van basiskennis vóórdat er wordt deelgenomen aan een opleiding. Volgens Francie kan iedere student namelijk gemakkelijk thuis de basiskennis tot zich nemen. “Zo ingewikkeld is dat niet. Gewoon zelfstudie met behulp van een reader die wordt aangeboden door Letsel Opleidingen. Wanneer de deelnemer van mening is dat hij of zij voldoende basiskennis heeft vergaard, kan deelgenomen worden aan een basisexamen dat tevens geldt als toelatingsexamen voor de vervolgopleiding Personenschade. Deelnemers mogen zelf bepalen hoeveel tijd er nodig is om zich hierop voor te bereiden en deelnemers zijn vrij om te beslissen wanneer zij dit basisexamen willen doen. Er zal een aantal keren per jaar een examen afgelegd kunnen worden. Heeft de deelnemer het examen met goed gevolg afgelegd, dan mag de deelnemer meedoen aan de gecomprimeerde studie die in zijn totaliteit binnen één maand plaatsvindt en die ook weer afgesloten wordt met een examen.”

> Basiskennis vergaren doe je in je eigen tijd

Iedereen op hetzelfde niveau

“Dit is een nieuwe manier van denken en handelen. Door eerst een toelatingsexamen af te nemen bij toekomstige deelnemers, beschikken deelnemers over dezelfde basiskennis die niet meer behandeld hoeft te worden tijdens de opleiding zelf. Hierdoor weet de docent ook beter wat het aanvangsniveau is. Op deze manier kan de tijd van de opleiding worden ingekort en daarmee worden kosten bespaard”, legt Francie uit. “Het is net als je rijbewijs halen in slechts drie weken tijd; door de intensiteit te verhogen, leer je sneller.”

Francie Peters: "Probleem Gestuurd Onderwijs wordt kenmerkend voor de nieuwe werkwijze van Letsel Opleidingen. Met deze manier van opleiden is er tijd om met nieuwe lesstof de diepte in te gaan."

Door de intensiteit te verhogen, leer je sneller

Probleem Gestuurd Onderwijs

Tijdens de opleiding zal de deelnemer vier weken lang gedurende drie volle dagen via Probleem Gestuurd Onderwijs (PGO) aan de slag gaan met de opgedane kennis van de zelfstudie. "Dit gebeurt door middel van casussen, zodat deelnemers leren hoe ze de kennis die ze hebben opgedaan tijdens de basisopleiding in de praktijk kunnen toepassen. Er zijn drie verschillende pijlers waarvoor die casussen worden ontwikkeld, te weten een kennispijler, een vaardighedenpijler en een pijler aangaande externe deskundigheid, waaronder bijvoorbeeld medisch advies, arbeidsdeskundig advies, herstelcoaching en rekenkundig advies vallen. Het toepassen van casuïstiek in deze hoeveelheid is nu nog uniek als het gaat om letselschadeopleidingen. Maar eigenlijk is het ook onontbeerlijk omdat het juist belangrijk is voor letselschadeprofessionals dat ze in staat zijn om de opgedane kennis in praktijk te brengen. Neem een rekencursus zoals de cursus aangaande het verlies aan arbeidsvermogen. Nu weet je na afloop veel, maar alsnog zijn de meeste deelnemers niet in staat om een simpele berekening te maken. Het is ons streven dat cursisten na afloop van deze opleiding dat wel zelf kunnen. Dat hoeft geen heel ingewikkelde berekening te zijn, maar een simpele berekening zou iedere geregistreerde letselschadeprofessional toch wel moeten kunnen maken. Dat is ook leuk, want je krijgt hierdoor een beter besef of een berekening echt noodzakelijk is en wanneer dat niet het geval is. Dit wordt dan ook een onderdeel van het examen: maak een simpele berekening."

Met zorg geselecteerde docenten

"Meer casuïstisch werken betekent automatisch dat er veel moet worden overlegd, gediscussieerd en samen moet worden gewerkt met andere deelnemers. Uiteraard altijd onder het toeziend oog van professionele docenten. De docenten van Letsel Opleidingen zijn stuk voor stuk autoriteiten op hun vakgebied en vaak zijn het ook professionals met specifieke onderwijservaring. Zo ben ik er trots op dat Bart Gevers en Richard de Ridder voor ons de vaardighedenpijler ontwikkelen. Dit zijn beiden toppers op hun vakgebied die ook verbonden zijn of waren aan de Baak, de Universiteit van Nijenrode en het ministerie van Defensie."

Geaccrediteerde hbo-opleiding

Juist omdat Letsel Opleidingen een nieuwe speler is, is het van belang dat de markt vertrouwen heeft in de kwaliteit van de opleidingen en de organisatie. Daarom is veel tijd en moeite gespendeerd aan het behalen van de benodigde onderwijs accreditaties. "Ook deze nieuwe opleiding wordt een officiële post-hbo opleiding. Er is ons daarom veel aan gelegen om deze opleiding op hbo-niveau door de SNRO te laten accrediteren. Gelukkig hebben we daar al ervaring mee, want de opleiding tot herstelcoach hebben we in het verleden ook via dit instituut op hbo-niveau geaccrediteerd. Ook de accreditatie voor het voeren van het keurmerk van het NRTO, de branchevereniging van private opleiders in Nederland, is inmiddels met goed gevolg doorstaan, evenals de toetsing voor het CrKBO-register. Met inschrijving in het CrKBO, het Centraal Register Kort Beroepsonderwijs, voldoet Letsel Opleidingen aan de Kwaliteitscode voor Opleidingsinstellingen voor Kort Beroepsonderwijs. Ook op die manier is de kwaliteit en professionaliteit van onze organisatie getoetst en kunnen wij ons dus presenteren als een professionele onderwijsorganisatie."

Probleem Gestuurd Onderwijs wordt kenmerkend voor de nieuwe werkwijze

Inspirerend onderwijs aanbieden

De opleiding wordt afgesloten met een open boek examen. Francie: "Het is niet meer van deze tijd om naar parate kennis te vragen. Daarom focussen we ons met het examen op de toepassing van de stof. Letselschadebehandeling gaat niet om het opdreunen van feitjes. Letselschadewerk is puzzelwerk. Daar is niet zozeer parate kennis voor nodig, maar het kennen van de juiste toegang tot de literatuur, de jurisprudentie en het internet. Want het gaat in de praktijk niet om de feiten die je weet, maar om de manier waarop je die feiten toepast."

Een andere opvallende extra van de nieuwe opleiding is een korte stage van minimaal een dag. "In letselschadeland heb je te maken met verschillende belangen. Door stage te lopen bij partijen die 'aan de andere kant staan', leer je vanuit elkaars belang naar bepaalde zaken kijken. Wij hopen dat daardoor het begrip voor elkaars belangen verbetert."

Nog een nieuw onderdeel van de opleiding is het maken van een reflectieverslag als onderdeel van het examen. Hierin beschrijven de deelnemers wat de opleiding betekent voor hun vak en ook voor hen persoonlijk. "Hierin komt vooral het gevoel van de deelnemers naar voren. Gevoel is voor ons net zo belangrijk als kennis. We hebben het hier namelijk wel over een mensenvak en we vinden het belangrijk dat iedere deelnemer van de opleiding in staat is zich in zichzelf en een ander te verdiepen."

Van passief naar actief

"Bij veel cursussen kun je als cursist gewoon op komen dagen zonder voorbereiding en zonder actief aan de les deel te nemen. Dan is het aan het einde van de dag nog maar de vraag of je daadwerkelijk nieuwe kennis hebt opgedaan. Dat kán naar mijn mening niet de bedoeling zijn!" Het is tijd om de switch te maken naar een actievere vorm van opleidingen aanbieden, waarbij het vergaren van basiskennis de verantwoordelijkheid van de cursisten zelf wordt, waarna zij vervolgens onder leiding van een docent die kennis ook in de praktijk gaan toepassen. Op die manier wordt er een verdiepingsslag gemaakt die met slechts aanwezig zijn of met het leren van alleen de feiten nooit bereikt zou kunnen worden."

Oplossing voor de markt

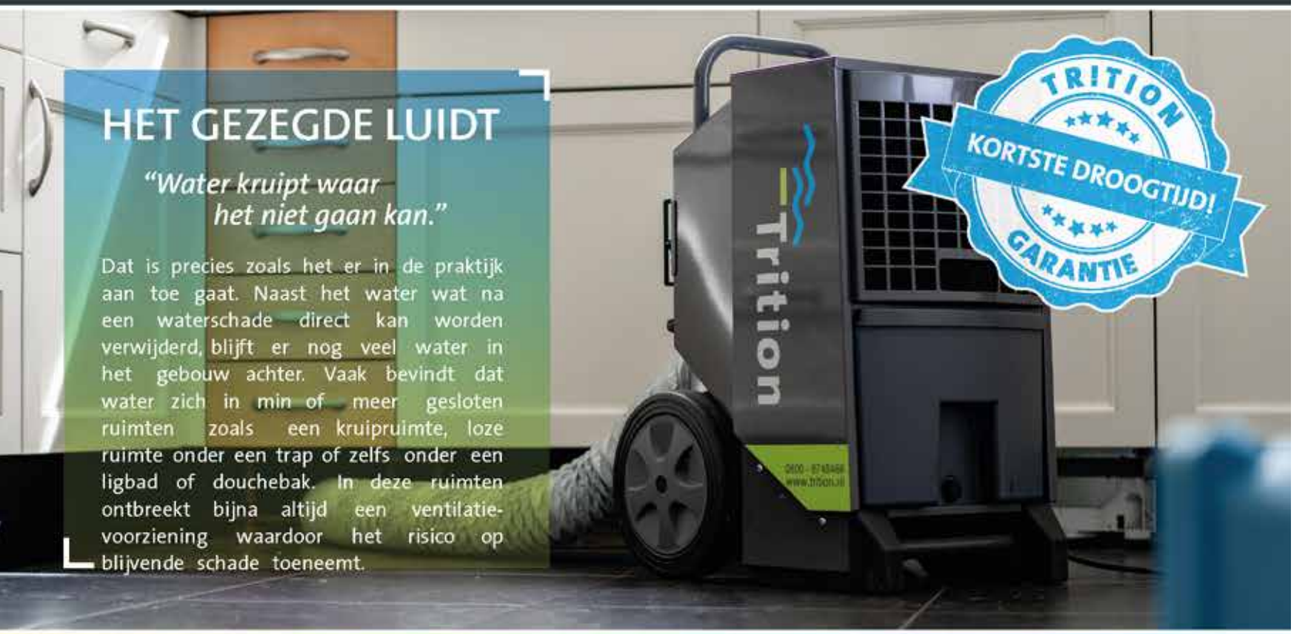
Deze ontwikkeling is belangrijk. Niet alleen worden de opleidingen hierdoor betaalbaarder, ook worden ze verfrissend, doordat je niet blijft steken in het eindeloos herhalen van stof, en verdiepend, door de mogelijkheden die PGO biedt. Juist het feit dat er een splitsing wordt gemaakt in de vergaring van basiskennis en vervolgens de toepassing daarvan, maakt dat dit model ook interessant wordt voor letselschadeprofessionals die nog niet toe zijn aan registratie. Zo is de basistoets een prima manier om medewerkers die nieuw instromen in letselschadeland in te werken in de materie. "Hoe fijn is het als werkgevers hun medewerkers de mogelijkheid bieden om een basiscursus te volgen waardoor ze in no time up to speed zijn, juist in een markt waar continu een tekort aan geschoolde medewerkers is. Het is zelfstudie, dus werkgevers zijn hun medewerkers niet kwijt. En het is bovendien een goedkope oplossing, want deelname aan het basisexamen zal slechts een paar honderd euro bedragen", vertelt Francie. "Als je dat afzet tegen de huidige opleidingsmogelijkheden voor nieuwe instromers, dan weet ik zeker dat dat een heel aantrekkelijke optie is voor werkgevers!"

Nieuwe informatie tot je nemen moet leuk zijn

Betaalbare opleidingen

Ook het opleidingshuis Personenschade binnen een maand wordt heel betaalbaar. "De voorbereidingen zijn nog in volle gang, dus de exacte prijs moet nog worden vastgesteld. Maar het streven is deze opleiding aan te bieden voor een bedrag dat om en nabij de € 6.995,- zal liggen. Dat kunnen

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 verwijderd, blijft er nog veel water in het gebouw achter. Vaak bevindt dat water zich in min of meer gesloten ruimten zoals een kruipruimte, loze ruimte onder een trap of zelfs onder een ligbad of douchebak. In deze ruimten ontbreekt bijna altijd een ventilatie-voorziening 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. Deze drogers zijn voorzien van uitblaas-openingen 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. Wij willen graag samen met u bepalen we hoe we in uw specifieke behoefte kunnen voorzien van een passende oplossing. Immers, voor al uw droogvraagstukken kunt u 24/7 bij Trition terecht.

EXPERTISE EN SNELHEID

Samengevat zijn er vijf redenen om voor de drogers van Trition te kiezen:

- Wij garanderen de kortste droogtijd bij reguliere waterschades.
- Wij zijn dag en nacht bereikbaar. Dat betekent dat wij 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.

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

wij doen door de overhead zoveel mogelijk te beperken en gebruik te maken van externe trainingslocaties."

Wel is het natuurlijk nog even afwachten wat de reactie op deze nieuwe manier van opleiden van letselschadeprofessionals zal zijn. Zit de markt hierop te wachten? Zijn kandidaten bereid om eerst examen te doen aangaande de basiskennis? Dat wordt best nog spannend.

Letsel Opleidingen streeft er naar om het uiteindelijke programma in januari 2021 compleet te hebben en voor te leggen aan de accreditatiecommissie van de SNRO. Als dit volgens plan verloopt zullen rond mei 2021 de eerste basisexamens afgenomen kunnen worden zodat in juni de eerste drieweekse cyclus kan aanvangen. Of dit ook daadwerkelijk zo gaat lopen heeft Letsel Opleidingen echter niet helemaal in eigen hand. Omdat het gaat om het complete Opleidingshuis Personenschade zal er ook aan specifieke registratievereisten moeten worden voldaan. Of het programma daadwerkelijk conform schema van start kan, is mede afhankelijk van het moment waarop er duidelijkheid komt over die vereisten.

Inspirerend onderwijs aanbieden

Probleem Gestuurd Onderwijs wordt kenmerkend voor de nieuwe werkwijze van Letsel Opleidingen. Deze werkwijze is niet alleen nuttiger. "Het volgen van een opleiding wordt hierdoor ook leuker", vervolgt Francie. "Want nieuwe informatie tot je nemen moet leuk zijn. Ik ben er van overtuigd dat mensen die deze nieuwe opleiding volgen, uiteindelijk meer plezier zullen beleven in hun vak. Als de deelnemers het naar hun zin hebben tijdens de opleiding, wordt de stof bovendien ook beter onthouden.
Ons doel is om onderwijs aan te bieden dat inspireert. Want je zou niet alleen onderwijs moeten volgen omdat het moet van je werkgever, maar vooral omdat je het zelf wilt. Gewoon, omdat je er een betere schade-expert door wordt."

Francie heeft erg veel vertrouwen in haar nieuwe project en hoopt dat het goed ontvangen zal worden. "Ik hoop dat het zó leuk wordt dat personenschade experts die het hele opleidingshuis Personenschade nog op de oude manier voltooid hebben ervan balen dat ze niet aan onze opleiding hebben mee kunnen doen. We gaan onderwijs bieden dat inspirerend, betaalbaar, verfrissend én verdiepend is. Als deelnemers na het behalen van hun opleiding zeggen 'wauw, deze opleiding heeft mij niet alleen meer vakkennis gebracht, maar ook echt geïnspireerd', dan is ons doel bereikt." <

Francie: "Ik hoop dat het zó leuk wordt dat personenschade experts die het hele opleidingshuis Personenschade nog op de oude manier voltooid hebben ervan balen dat ze niet aan onze opleiding hebben mee kunnen doen."

Complexe aansprakelijkheidsdossiers

Vanderwal & Joosten betreedt met medische aansprakelijkheid de personenschadewereld

Medische aansprakelijkheid. Geen alledaags werk. Complexe vraagstukken vragen om kundige personenschade-experts die niet alleen hun weg weten in verzekeringsland, maar ook een schat aan kennis en ervaring op juridisch en medisch gebied bezitten. Deskundigen zoals Nathalie van Beek en Martin Vulker, oprichter van SMI Expertises. En hoe mooi is het dat de werkzaamheden op het gebied van medische aansprakelijkheid vanaf augustus jongstleden worden geïntegreerd in expertisebureau Vanderwal & Joosten? Laatstgenoemde is al meer dan vijfentwintig jaar actief op het gebied van complexe technische schades in binnen- en buitenland en heeft zijn sporen meer dan verdiend op het gebied van aansprakelijkheidsschades. Wat ontbrak in het aanbod van deze nichespeler was de behandeling van medische aansprakelijkheid.

Door Chantal Buursema en Cindy van der Helm

De ervaren personenschade-expert mr. Nathalie van Beek zal het gezicht worden van de nieuw toegevoegde letselafdeling van Vanderwal & Joosten. (foto Raphaël Drenth)

De kar van het letselproduct zal worden getrokken door de ervaren personenschade-expert mr. Nathalie van Beek, die speciaal hiervoor door Vanderwal & Joosten is aangetrokken. Nathalie is overigens geen onbekende van SMI. 24 Jaar geleden, na haar rechtenstudie aan de Universiteit van Nijmegen, startte zij namelijk haar carrière als jurist bij SMI diattoen nog in de kinderschoenen stond. Inmiddels is zij gespecialiseerd in de behandeling van claims op het gebied van medische aansprakelijkheid en proefpersonenverzekeringen en heeft zij een mooi trackrecord opgebouwd, onder andere bij een aantal expertisebureaus.

Nathalie: “Mijn passie voor het vak is ontstaan bij SMI. Ik vond het ontzettend leuk om de puzzel te kunnen oplossen. Wat is er precies gebeurd met een patiënt? Hoe hoort het proces normaal gesproken te verlopen? En om vervolgens bij aansprakelijkheid de vertaalslag te maken naar de schadevaststelling. Dit is ingewikkeld, maar dat maakt het juist interessant. Bij incidenten probeer ik als verbindende factor alle betrokken partijen bij elkaar te brengen, zodat we gezamenlijk tot een oplossing komen die voor alle partijen goed voelt. En dit is de werkwijze die SMI ook hanteert.”
Wat Martin en Nathalie gemeen hebben is dat zij zich een goed beeld kunnen vormen bij wat er mis kan zijn gegaan in een medisch proces. Martin: “Mocht er onverhoopt iets zijn misgegaan, dan is dit natuurlijk al erg genoeg. In de eerste plaats voor de gedupeerde maar ook voor de zorgverlener zoals de medisch specialist of de verpleegkundige. Daarom mijden wij conflictmodellen en streven juist naar een overlegmodel waarin we samen met patiënt en belangenbehartiger, medisch specialist, zorginstelling en verzekeraar tot een voor ieder passende oplossing komen.”

Medisch specialisme

Martins achtergrond is heel divers. Hij was ooit gedurende tien jaar hoofdverpleegkundige op de afdeling psychiatrie, waarna hij een universitaire opleiding op het gebied van (ortho-)pedagogie volgde, aangevuld met een bedrijfskundige opleiding in Wageningen. Hij werkte als directeur Zorg ad interim in de thuis- en gezinszorg en de GGD, zette vanuit zijn eigen adviesbureau begin jaren ‘80 een aantal RIAGG’s op en vergaarde in de loop der jaren veel kennis over medische processen. Vervolgens kwam hij als directeur bij een assurantiekantoor terecht, haalde zijn verzekeringspapieren en zette samen met collega’s de gezondheidspoot op. Dat Martin goed is ingevoerd in verzekeringen blijkt wel uit het feit dat zij zorginhoudelijke polissen ontwikkelden en onder andere academische ziekenhuizen wisten te verzekeren via Lloyd’s of Londen. Om dit naar Nederlands Recht te vertalen richtte hij de stichting Schadebehandeling Medische Instellingen (SMI) op. Omdat Martin zag dat schadebehandeling niet past bij de dienstverlening van een assurantiekantoor, nam hij de stichting over en weekte deze los van het assurantiekantoor.

Senior personenschade-expert Martin Vulker heeft veel kennis van verzekeringen en is gespecialiseerd in de behandeling van aansprakelijkstellingen in de zorg. (foto Raphaël Drenth)

Werkwijze die ook jongeren aanspreekt

Technisch goed opgeleide zorgprofessionals

In die 25 jaar is er een bijzonder bedrijf opgebouwd dat puur en alleen bestaat uit technisch goed opgeleide mensen, die gespecialiseerd zijn in de behandeling van aansprakelijkstellingen in de zorg. Martin: “Als gesprekspartner moet je weten hoe de medische wereld in elkaar zit. Om goed onderzoek te kunnen doen, maken we gebruik van ons netwerk van medisch adviseurs, bij voorkeur specialisten in hetzelfde vakgebied. Bovendien moet je je een beeld kunnen vormen van wat er mogelijk is misgegaan.”
Daar ligt de kracht van SMI – en vanaf nu van Vanderwal & Joosten – bij het behandelen van aansprakelijkstellingen en het doen van onderzoek naar mogelijk verwijtbaar onzorgvuldig medisch handelen.

Een waardige opvolger

Nu de pensioenleeftijd van Martin nadert is het tijd voor fris bloed. “De zoektocht naar een geschikte opvolger is geen eenvoudige”, vervolgt Martin. “Ik ging op zoek naar een partner met dezelfde normen en waarden, die op hetzelfde niveau opereert en over dezelfde denkwijze beschikt. Voor mij was het cruciaal dat de hoge kwaliteit van dienstverlening, de persoonlijke aandacht en de kleinschaligheid gewaarborgd zouden blijven.”

“Toen wij hoorden dat Martin op zoek was naar een partij die zijn werkzaamheden kon overnemen, heb ik de stoute schoenen aangetrokken.” Jurjen Witte, die al zeventien jaar als schade-expert werkzaam is bij Vanderwal & Joosten en tevens lid is van de directie, neemt het stokje over. “Ook wij hebben kwaliteit hoog in het vaandel en waren klaar voor de volgende stap.” Tot nu toe richtte Vanderwal & Joosten zich op technisch georiënteerde schades. De toevoeging van letselschade zou een grote en vooruitstrevende stap zijn. Maar wel één die past in het plaatje en invulling geeft aan een lang gekoesterde wens van Vanderwal & Joosten.

Maaike Nuiten is als medisch toedrachtonderzoeker verbonden aan Vanderwal & Joosten. (foto Raphaël Drent)

Complexe schades kunnen oppakken

Klaas Brand, die net als Jurjen schade-expert en meewerkend partner is, licht dit toe: "Jarenlang hebben we ons beziggehouden met technische aansprakelijkheid. Door de jaren heen heb ik me altijd afgevraagd of we niet iets met letsel konden doen." Klaas dacht daarbij niet zozeer aan reguliere letselschades, want daar zijn al genoeg partijen voor in de markt, maar complexe, medische aansprakelijkheidszaken. "Zodra Martin langskwam, gingen bij mij meteen de alarmbellen af. Ik besefte dat SMI een ontzettend bijzondere partij is. Zij bieden iets aan wat veel spelers in de markt laten liggen, omdat het te complex is."

> Kwaliteit van dienstverlening, persoonlijke aandacht en kleinschaligheid waarborgen

Wat dat betreft lijken de twee bureaus sterk op elkaar. Beide bureaus hebben technisch goed opgeleide mensen in dienst die complexe schades oppakken, zich sterk maken voor een persoonlijke aanpak en oog hebben voor gedupeerden.

Vertrouwen geven dat het goed gaat

Afgelopen november werd ook Nathalie met open armen ontvangen. Jurjen: "Op internationaal gebied hebben wij een intensieve en belangrijke samenwerking met McLarens, een bedrijf dat op dezelfde leest is geschoeid als die van Vanderwal & Joosten. Ook al is het een groot bedrijf met een groot netwerk, McLarens is net als wij een nichespeler die specialisme en kwaliteit hoog in het vaandel heeft. Ik vind Nathalie heel goed bij ons en onze nichemarkt passen vanwege haar manier van ondernemend denken en haar ambitie. Ik ben ervan overtuigd dat zij ervoor zal zorgen dat de goede kwaliteit wordt geborgd. Het wordt een flinke klus om het gehele integratieproces aan elkaar te knopen, maar Nathalie is zeker iemand die stappen durft te maken, ook in een bedrijf waar tot voor kort vooral techneuten rondliepen. Ze is namelijk in staat om intern en extern het vertrouwen te geven dat het goed gaat. Gewoon, omdat zij deskundig en ervaren is."

Ook Martins dochter Maaike Nuiten die bij SMI werkzaam was zal aan Vanderwal & Joosten verbonden blijven. Met haar medische achtergrond doet zij medische toedrachtonderzoeken en is zij van grote toegevoegde waarde.
Het team zal vooralsnog bestaan uit vijf personen, te weten Martin Vulker, Maaike Nuiten en Nathalie van Beek, aangevuld met Gezina Voorneveld en Esther Kolsters die gezamenlijk de backoffice vormen.

Ruimte voor kwaliteit

De kwaliteit van het letselproduct ligt hoog. Maar kwaliteit leveren kost tijd. Daar is Nathalie zich goed van bewust. Nathalie: "Onderzoek doen kost tijd, vooral omdat in de letselschadewereld geen één casus gelijk is. Je moet bij iedere casus de diepte in en hebt dus tijd nodig om onderzoek te kunnen doen. Die tijd moet je nemen. Wij hebben te maken met hoogopgeleide medisch specialisten die zich in een lastige situatie bevinden. De patiënt is immers ineens zieker geworden in plaats van beter." Martin vult aan: "Medisch handelen is een kunst, maar resulteert niet altijd in het gewenste resultaat. Dan gaan wij op zoek naar zowel een medische als een juridische oplossing. Wist je dat in meer dan de helft van de gevallen aansprakelijkheid afgewezen wordt?" Nathalie: "In dergelijke gevallen is het voor gedupeerden heel erg belangrijk te weten dat er een grondig onderzoek heeft plaatsgevonden en dat er geen verwijtbare fouten zijn gemaakt. Met deze wetenschap kunnen zij dit achter zich laten en hun leven weer oppakken. Alleen al daarom vind ik het werk zo waardevol en is het zo ontzettend belangrijk dat je kwaliteit levert."

De jeugd aan boord

Jurjen: "Wat nu verandert, dat zijn de drie letters van het bedrijf: van SMI naar VWJ. Maar verder is het onze ambitie om de kwaliteit te handhaven die klanten gewend zijn te krijgen." Klaas voegt toe: "Het einddoel is dat het gedachtegoed van Martin wordt voortgezet in ons bedrijf. Het wordt een gestage integratie, waarbij we hard werken om iedereen in zijn kracht te krijgen en iedereen de kans te geven om zich te ontplooien. We merken dat deze werkwijze ook jongeren aanspreekt. Daarom gaan we straks hard op zoek naar empathische en communicatief vaardige jongeren uit de gezondheidszorg die willen leren hoe je medische aansprakelijkheidsclaims moet beoordelen. Eigenlijk net zoals we momenteel ook voor de andere disciplines van Vanderwal & Joosten jonge professionals met een technische achtergrond aantrekken."

Met het integreren van personenschade binnen Vanderwal & Joosten wordt het tevens mogelijk om technische expertises te combineren met de behandeling van personenschade als die situaties zich voordoen, bijvoorbeeld wanneer iemand gewond raakt door een incident met een lift of kraan op een bouwplaats. Zo is letselschade een mooie aanvulling op het product dat Vanderwal & Joosten altijd al leverde.

Stip op de horizon

De integratie van de twee bedrijven is in augustus ingezet. "De stip op de horizon is medio 2021", aldus Nathalie. "We zullen eerst de continuering van de dienstverlening veiligstellen door ervoor te zorgen dat we dezelfde kwaliteit kunnen blijven leveren. Pas als wij als een geoliede machine de letselpoot van Vanderwal & Joosten op de rit hebben zullen we gaan nadenken over groei. Heel gestaag, want als Vanderwal & Joosten willen we blijven vasthouden aan de kwaliteit, kleinschaligheid en vakmanschap die men van ons gewend is." <

Klaas Brand is meewerkend partner bij Vanderwal & Joosten. (foto ZZindi Corporate Communicatie)

Het letselteam wordt ondersteund door Esther Kolsters (l.) en Gezina Voorneveld (m.). Rechts meewerkend partner van Vanderwal & Joosten, Jurjen Witte. (foto ZZindi Corporate Communicatie)

> Technische expertises combineren met de behandeling van personenschade

Over de invloed van COVID-19 op aansprakelijkheid en verzekering

De School of Law van de Erasmus Universiteit te Rotterdam organiseert jaarlijks, meestal in de maand december, een symposium voor de studenten die de masterstudie Aansprakelijkheid en Verzekering volgen. Traditiegetrouw zijn daar dan ook belangstellenden van buiten bij welkom. Dit jaar vond het symposium op dinsdag 24 november 2020 plaats, uiteraard niet in een collegezaal, maar via Zoom. Meer dan tweehonderd belangstellenden hadden zich ervoor aangemeld, mogelijk omdat het gemak de mens dient, maar waarschijnlijk ook vanwege de actuele vraagstelling: welke invloed heeft COVID-19 op aansprakelijkheid en welke invloed op verzekering?

Natalie Vloemans, advocaat en partner bij advocatenkantoor Ploum nam het verzekeringsdeel van het A&V-symposium voor haar rekening.

Natalie Vloemans, advocaat en partner bij Ploum, Rotterdam Law Firm, nam het verzekeringsdeel van het A&V-symposium voor haar rekening. Zij behandelde om te beginnen twee gevolgen van de pandemie voor de verzekeringsmarkt: de verwachte uitsluitingen bij toekomstige verzekeringen en de verwachte premiestijgingen. Natalie Vloemans gaf aan dat premiestijgingen een 'hot issue' in de verzekeringsmarkt zijn, vooral ook doordat verzekeraars uit commerciële overwegingen jarenlang hun premies niet heel veel hebben verhoogd, maar in de huidige periode van 'renewals' daar eigenlijk niet meer onderuit kunnen.

Evenementenverzekering

Volgens Natalie Vloemans worden heel veel soorten verzekeringen door de COVID-pandemie geraakt. Zij noemde de reis- en annuleringsverzekeringen, zorgverzekeringen, bedrijfsschadeverzekeringen, kredietverzekeringen, aansprakelijkheidsverzekeringen en evenementenverzekeringen. De laatstgenoemde categorie had zij uitgekozen om er wat meer over te vertellen, vooral ook omdat er al enkele rechterlijke uitspraken over zijn gedaan. "In tegenstelling tot bijvoorbeeld de bedrijfsschadeverzekering is de evenementenverzekering bij uitstek bedoeld om risico's als die door COVID te dekken", aldus Vloemans. "Uiteraard zijn er verschillende varianten van, bij verschillende verzekeraars, maar wat in het algemeen gedekt is, zijn tevergeefs gemaakte kosten en in redelijkheid gemaakte extra kosten, die moesten worden gemaakt omdat een evenement door een gebeurtenis of een omstandigheid moest worden afgelast, uitgesteld, onderbroken of vroegtijdig beëindigd. Nu lijkt dit op zichzelf helder, maar in de praktijk werd het duidelijk dat dit verzekeringen zijn waar in de loop van de jaren niet heel veel op is geclaimd. Daardoor bleek dat de verzekeringsvoorwaarden niet in alle opzichten goed zijn doordacht en dat verschillende verzekeringsvoorwaarden elkaar bijten."

Gedekte kosten

Vloemans ging in het vervolg van haar presentatie uitgebreid in op de aard van de kosten die door een evenementenverzekering wel of niet worden gedekt. Moet het evenement worden afgelast, dan gaat het om de kosten die al gemaakt of verschuldigd zijn, de kosten voor het afgelasten op zich en de kosten om al getroffen voorzieningen weer ongedaan te maken. Moet het evenement worden uitgesteld of onderbroken, dan gaat het om de kosten voor het uitstellen of onderbreken op zich, de extra kosten voor het uitstellen naar een later moment en de kosten van de periode dat het evenement is onderbroken. In beide gevallen moeten de inkomsten of besparingen als gevolg van het afgelasten, uitstellen, onderbreken of vroegtijdig beeindigen op de kosten in mindering worden gebracht. "In de praktijk leidt dit al gauw tot wat lastige discussies", aldus Natalie Vloemans. "Als je jaarlijks een congres organiseert, maar dit jaar gaat het niet door, heb je het dan afgelast of tot volgend jaar uitgesteld? Dat maakt uit, bijvoorbeeld als het gaat om kosten die al gemaakt of verschuldigd zijn of om extra kosten voor het uitstellen naar een later moment. Het brengt natuurlijk enorm veel extra kosten met zich mee als je een evenement opnieuw gaat organiseren, maar nu volgens de nieuwe COVID-19-regels."

Nog meer discussie

Zo zijn er diverse discussiepunten te noemen die met de evenementenverzekering samenhangen. Die doen zich bijvoorbeeld ook voor ten aanzien van het niet tijdig melden van een verzekerd evenement, het niet of niet volledig informeren van de verzekeraar en een onvoldoende inzet om te voorkomen dat de belangen van de verzekeraar worden geschaad. Op deze punten kan discussie ontstaan omdat de overheid aanvankelijk aankondigde dat slechts twee weken geen evenementen mogelijk waren, vervolgens dat slechts evenementen voor maximaal honderd personen mogelijk waren en uiteindelijk dat er helemaal geen evenementen meer mogelijk waren. Nog een moeilijk discussiepunt is de vraag of de verzekeringsovereenkomst überhaupt wel dekking biedt voor schade door COVID-19. "Interessante vragen zijn natuurlijk ook welke coulance van partijen wordt verlangd en hoe met evenementen in de toekomst zal worden omgegaan. De algemene gedachte is dat die ook in de toekomst nog gewoon zullen kunnen worden verzekerd, maar met uitsluitingen en premieverhogingen. Volgens het Verbond van Verzekeraars zal de praktijk laten zien dat de premies zullen worden verdubbeld of zelfs verdrievoudigd en dat schade door COVID-19 zal worden uitgesloten. Het overleg hierover zal binnenkort plaatsvinden", zo besloot Natalie Vloemans.

Aansprakelijkheid

Belangwekkende kwesties in het kader van COVID-19 en aansprakelijkheid werden toegelicht door prof. mr. Alex Geert Castermans, hoogleraar Burgerlijk recht aan Universiteit Leiden. Hij stelde voorop dat het European Law Institute in Wenen, een non-gouvernementele denktank van rechtswetenschappers vanuit heel Europa, al in het voorjaar van 2020 het beginsel heeft gepredikt, of de aanbeveling heeft gedaan, om de aansprakelijkheidskwesties rondom COVID-19 enigszins binnen de perken te houden. Castermans: "Nemen we die gedachte terughoudend te zijn als uitgangspunt, dan kunnen we ons afvragen of ons burgerlijk recht daarop is

Prof. mr. Alex Geert Castermans, hoogleraar Burgerlijk recht aan Universiteit Leiden lichtte belangwekkende kwesties in het kader van COVID-19 en aansprakelijkheid toe.

PARTIJGOEDEREN
met brand- of waterschade?

Geen probleem, wij lossen het voor u op!

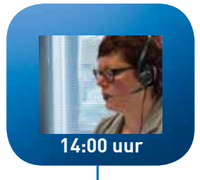
Al meer dan 70 jaar specialiseert Timco Trading zich in het opkopen en verkopen van partijgoederen. Door onze interesse in vrijwel alle producten op het gebied van food en non food weten reeds vele relaties Timco te vinden.

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

TRIPLE M



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

SilverPulse
TPA Services

SilverPulse
Esp 238 | 5633 AC Eindhoven
T +31 (0)40 – 2647333 | **E** info@silverpulse.nl

SilverPulse
Overschiestraat 63/3 | 1062 XD Amsterdam
T +31 (0)20 – 2610777 | **E** info@silverpulse.nl

SilverPulse TPA Services houdt zich bezig met het afhandelen van schades voor partijen als aannemers, (semi)overheid en verzekeraars. Naast deze core activity is SilverPulse werkzaam op het gebied van schadeloketten bij grote bouwprojecten, herstelcoaching bij uitdagende letselschades en het verzorgen van mediation trajecten in vastgelopen geschillen. Ons werkgebied is zowel nationaal als internationaal.

Schadeloket | Schadebehandeling & Regres | Risico-analyse & Preventie | Herstelcoaching | Mediation | Runoff portefeuilles | Transportschades & Regres | Auditing

toegesneden en daarvoor voldoende mogelijkheden biedt. Of is daar een ingrijpen door de overheid voor nodig?" De beantwoording van deze vragen valt verschillend uit voor contractuele en buitencontractuele aansprakelijkheid. Voor wat betreft het laatste chapiter zullen de antwoorden in de loop van de tijd variëren, aldus Alex Geert Castermans. "Je moet handelingen beoordelen naar de omvang van het risico. In de eerste maanden van het jaar leek het risico heel ernstig te zijn, gelet op het feit dat veel mensen vroegtijdig door COVID-19 overleden. Een aantal maanden later dachten veel mensen dat het wel meeviel. Donald Trump had het over een griepje dat wel zou overwaaien zodra de zon weer ging schijnen. Intussen zijn we erachter dat het om een reëel risico gaat waar ernstige gezondheidsschade het gevolg van kan zijn. Ook het antwoord op de vraag hoe de risicogroep moet worden aangepakt, dus wat 'the state of the art' van kennis op een bepaald gebied is, moeten we door de tijd heen differentiëren. De handelingen die zijn gepleegd, de wijze waarop mensen voor COVID zijn gewaarschuwd, de kenbaarheid van het risico en van de beste behandelingswijze, de keuzes die gegeven die kennis gemaakt zijn, de zorgmaatstaven die zijn aangelegd – het zal allemaal in de tijd zijn veranderd."

Contractuele aansprakelijkheid

Gaat het om contractuele aansprakelijkheid, dan zijn er inmiddels al wel rechterlijke uitspraken te noteren – in grotere zaken, zoals de perikelen bij de overname van de ene reisorganisatie door de andere, en in kleinere zaken, zoals niet nagekomen huurovereenkomsten en transacties van koopwoningen. "Prestaties bleven uit doordat mensen ziek waren geworden of door de lockdown bepaalde prestaties niet konden verrichten. Transacties konden niet worden afgerond doordat mensen verstoken bleven van inkomsten en ontoereikende buffers hadden om financiële verplichtingen na te komen. Ook voor dergelijke situaties heeft het European Law Institute in vrij algemene zin aangegeven dat we ons recht zo moeten proberen toe te passen, dat begrip kan worden getoond voor situaties die in het voorjaar zijn ontstaan en dat rekening kan worden gehouden met situaties waarin mensen door COVID-19 zijn terechtgekomen."

> Je moet handelingen beoordelen naar de omvang van het risico

Mogelijkheden in het vermogensrecht

Volgens Alex Geert Castermans kent ons vermogensrecht absoluut mogelijkheden om het beoogde begrip te tonen. Deze hebben te maken met de werking van redelijkheid en billijkheid, aanvullend of beperkend, waarbij contractpartners elkaar de ruimte gunnen en adempauzes in acht nemen. Ook kan een beroep op onvoorziene omstandigheden worden gedaan, met artikel 258 in boek 6 BW, op grond waarvan de rechter de overeenkomst kan wijzigen of zelfs kan ontbinden of op grond waarvan een andere partij van het belang kan worden overtuigd mee te werken aan een oplossing 'for the time being'. Castermans besprak in dit verband enkele zaken waarin een vordering tot nakoming van contractuele afspraken aan de orde was, bijvoorbeeld een transactie tussen vastgoedbeleggers waarbij de koop van winkelpanden werd afgeblazen. De zaak was toegespitst op overmacht in de zin van artikel 75 e.v. van boek 6 BW. "Dat klinkt heel erg mooi", aldus Castermans, "maar artikel 75 hoort bij een nakomensvordering geen rol te spelen. De enige test is de vraag of nakoming nu of later nog mogelijk is. Men had heel goed kunnen zeggen dat het misschien lastig was om de financiering rond te krijgen, maar dat dit toch wel mocht worden gevraagd. Rechtbank Amsterdam ging iets te gemakkelijk met de betogende partijen mee over de boeg van artikel 75, maar helemaal correct was dat natuurlijk niet."

De editie 2020 van het symposium Aansprakelijkheid & Verzekering werd na een pauze voortgezet met wat 'bijpraat' werd genoemd. Gedurende telkens twintig minuten besprak prof. mr. Siewert Lindenbergh, hoogleraar Privaatrecht aan de Erasmus Universiteit Rotterdam, een jaar aansprakelijkheidsrecht in vogelvlucht, en besprak prof. mr. Mop van Tiggele-van der Velde, hoogleraar Verzekeringsrecht aan Erasmus Universiteit Rotterdam en Radboud Universiteit Nijmegen, een jaar verzekeringsrecht in vogelvlucht. Het was voor de studenten, maar zeker ook voor de geïnteresseerde buitenstaanders, een bijzonder bruikbaar slot van het Rotterdams academisch kalenderjaar. <

> Prestaties bleven uit doordat mensen ziek waren geworden of door de lockdown bepaalde prestaties niet konden verrichten

HLPC Expertise

Pank van Heemskerk en Rembrand Duindam bieden inzicht met uitzicht

Twaalf jaar geleden riep Pank van Heemskerk expertisebureau High Level Personal Consultancy in het leven. Ervaren expert Rembrand Duindam heeft zich op 1 september jongstleden als partner aangesloten bij HLPC, zoals het bureau in de wandelgangen genoemd wordt. Als eigen deskundige ontzorgt het HLPC-team verzekerden in geval van schade door de expertise op te pakken en alle pijnpunten voor verzekerden op te lossen. Hun motto is niet voor niets 'Inzicht met uitzicht'.

Door Chantal Buursema en Cindy van der Helm
Fotografie Cindy van der Helm

Als eigen deskundige ontzorgt het HLPC-team verzekerden in geval van schade door de expertise op te pakken en alle pijnpunten voor verzekerden op te lossen.

Rembrand heeft met 25 jaar ervaring als expert voor verzekeraars zijn sporen meer dan verdiend. Maar ook Pank is geen onbekende. Hij is inmiddels al vele jaren werkzaam als eigen deskundige. Tijdens zijn werk als bedrijfs- en financieel adviseur, kwam hij bij toeval in aanraking met het expertisevak. Pank: "Ik bracht al zes en een half jaar 'recovery' advies uit aan MKB bedrijven die het zwaar hebben, waarbij het mijn taak was het bedrijf voor een geldverstrekker in kaart te brengen. Op grond van mijn rapportage werd besloten of een bedrijf een doorstart kon maken of dat er afgewikkeld moest worden. Ik had net een modezaak in Almere weer op de rit toen daar brand uitbrak. Daarop kreeg ik van de expert voor verzekeraar de vraag of het eigen expertisevak niet iets voor mij was. Hij had namelijk gezien dat ik heel gemakkelijk bedrijven kan lezen. En heel eerlijk, dat sprak mij wel aan. Als expert voor verzekerden help je mensen – en bedrijven – namelijk weer op de rit. In tegenstelling tot een expert voor verzekeraars die als primaire taak heeft het vaststellen van de schade, is een van de taken van een expert voor verzekerden het ontzorgen op tal van vlakken. Gedupeerden hebben bijvoorbeeld andere huisvesting nodig. Of de bouwbegeleiding moet worden opgepakt. Dat zijn zaken waar je gedupeerden mee kan helpen, ze hebben al genoeg kopzorgen door de schade. Sindsdien leg ik mij toe op het expertisevak waarbij ik altijd aan de kant van verzekerden werk."

Pank werkte jaren in het recovery vak en heeft daarnaast als ondernemer tal van bedrijven uit de grond gestampt en aangestuurd. Alhoewel hij niet is opgeleid tot expert, heeft hij door zijn loopbaan wel degelijk een schat aan ervaring waar een getraind expert jaloers op zou zijn. Doordat hij bedrijven kan lezen, kan hij goed inschatten wat een bedrijf waard is en wat nodig is om verder te kunnen als een onderneming in zwaar weer komt. Deze kennis neemt hij mee in zijn werk als expert. "Door de jaren heen leer je tevens goed begrijpen wat er wel en niet kan worden geclaimd. Vaak weten gedupeerden niet eens waar ze voor verzekerd zijn en weten zich geen raad. Het lezen van een polis is nog wel te doen, maar de voorwaarden begrijpen vinden mensen toch lastig. In de loop der jaren heb ik veel ervaring opgedaan in het lezen van polissen en voorwaarden. Met die kennis en kunde kun je mensen écht helpen. Zo probeer ik voor onze klanten het meeste uit een polis te halen. Ik zie het als mijn taak om ervoor te zorgen dat het bedrijf of de woning weer zo snel mogelijk operationeel is. Daarbij komt mijn kennis en kunde van de bouwbegeleiding weer goed van pas."

Een nieuwe stap

Sinds 1 september is schade-expert Rembrand Duindam als partner aan boord. Na meer dan twee decennia als expert voor verzekeraars gewerkt te hebben maakt hij de switch naar expert voor verzekerden. Rembrand: "Veel mensen uit de markt vonden het jammer dat ik wegging, maar ik zag het als een mooie uitdaging. Ik heb het werk van eigen deskundigen altijd al interessant gevonden en vond het leuk om met ze samen te werken tijdens het proces van schadeafhandeling." Rembrand probeerde altijd al veel aandacht aan gedupeerden te besteden. Maar met de aandacht en tijd die hij nu aan een klant kan geven, bereikt hij voor zijn gevoel veel meer. "Er is een groot verschil in het werk van experts van verzekeraars en experts van verzekerden. Bij een expert die uniek voor verzekerden werkt, ligt de focus veel meer op het ontzorgen van gedupeerden. We stellen de klant gerust en helpen om de emotie eruit te halen; ze hebben het immers al zwaar genoeg. Kom je als expert voor een verzekeraar, dan krijg je hier veel minder de kans voor", aldus Rembrand.

Mooie eigenschappen

Het is op initiatief van Pank dat Rembrand de samenwerking aanging. Waarom Rembrand? "Ik heb in het verleden bij diverse schades met Rembrand samengewerkt", vertelt Pank. "Hij is halsstarrig en niet snel van zijn stuk te krijgen. Verder is hij oprecht en integer. Mooie eigenschappen die ik graag terugzie in een compagnon. En je weet het: wat je niet kunt krijgen, wil je het liefst. Ik heb dan ook acht maanden aan zijn kop moeten zeuren voordat hij ja zei. Nu hebben we een heel hechte samenwerking."
En waarom Rembrand uiteindelijk ingestemd heeft met de samenwerking? "Ik zei ja tegen de uitdaging. Maar ook ja tegen Pank. Want ik waardeer hem als mens om zijn openheid en eerlijkheid. Pank is een mensenmens, empathisch, oplossingsgericht. Iemand met kennis van zaken. Hij is meer dan alleen ondernemer. Hij helpt mensen en bedrijven in nood zonder er wat voor terug te hoeven. Dat is een ontzettend mooie eigenschap."

De klant oprecht helpen

Behalve de switch van de ene naar de andere kant van de tafel, is Rembrand ook voor het eerst van zijn leven zelfstandig ondernemer. "Pank en ik zijn beiden 50% eigenaar van HLPC Expertise en dat voelt goed. Ik voel me prettig, zit op mijn plek en heb er vertrouwen in dat ik veel nieuwe dingen ga leren van Pank, vooral qua onderhandeling en standvastigheid."

Rembrand Duindam maakte onlangs de switch van expert voor verzekeraars naar expert voor verzekerden. "Wij streven ernaar om de claim zo eerlijk mogelijk te maken maar er wel zoveel mogelijk uit te halen voor verzekerden. Dus niet lukraak wat claimen, maar de klant oprecht helpen. Dat is ons doel."

> Helpen om de emotie eruit te halen

Als ondernemer gaat Rembrand, in tegenstelling tot wat hij in het verleden als expert deed, de complete claim opstellen om zo de klant verder te kunnen helpen. "Wij streven ernaar om de claim zo eerlijk mogelijk te maken maar er wel zoveel mogelijk uit te halen voor verzekerden. We praten immers over het geld van de verzekerde. En ja, daarvoor wil ik best de discussie aangaan met experts van verzekeraars. Het gaat ons dus niet om het zomaar lukraak zoveel mogelijk claimen, maar om het neerleggen van een faire claim. Eén die wij kunnen verdedigen. De klant oprecht helpen. Dat is ons doel. En we eindigen elke samenwerking uiteraard met een tevreden klant."

Je wordt nu meer gewaardeerd

Natuurlijk is het een grote stap om te switchen naar het vak van eigen expert. Rembrand: "Ik loop nu enige tijd mee en vind het ontzettend leuk. Vanuit Salvage hielp ik ook al gedupeerden, maar ik merk dat zij je nu veel meer waarderen! Er is sprake van een vertrouwensband tussen ons en verzekerden. Ook hebben wij een heel andere relatie tot de verzekeraar. Eigen deskundige worden nog vaak gezien als lastig," vertelt Rembrand, "maar dat is nergens voor nodig. Wij zijn namelijk van mening dat wij te allen tijde toegevoegde waarde leveren bij het vaststellen van de schade. Het is ons doel om een reëel schadevoorstel neer te leggen, om zelf onderzoek te laten doen en zo de belangen van de gedupeerde te behartigen."

Snel weer op de rit

HLPC Expertise wordt door zowel particulieren als bedrijven ingezet bij allerlei soorten schades, variërend van CAR, Brand, AVB tot schades die onder het eigen risico vallen. Rode draad in de dienstverlening is de totale ontzorging van de klant. Pank: "Als ik een schadezaak behandel, dan loop ik hem ook helemaal, van A tot Z. Verzekerden worden vaak van het kastje naar de muur gestuurd en als eigen deskundige kan ik alles binnen een aanzienlijk korte tijd voor ze geregeld hebben. De verzekerde heeft na het tekenen van de akte van cessie geen contact meer met de expert maar alleen nog maar met mij. Dit werkt ontzettend goed! Wij rekenen de schade uit, waaronder bijvoorbeeld ook de kosten voor verblijf elders en huurderving vallen. Wij zorgen voor een tijdelijk onderkomen, garanderen dat de inboedellijst op orde is, zorgen ervoor dat er een juiste begroting is voor herstelwerkzaamheden en dat het herstel op tijd begint. Omloopsnelheid is immers enorm belangrijk, want de klant moet door. En ook al is onze nota al ingediend gaat onze dienstverlening nog gewoon door!"

Stip op de horizon

Pank en Rembrand zijn zeker niet van plan om de komende jaren stil te zitten. Rembrand: "Het lijkt ons ontzettend gaaf om met vier à vijf man ons werk hier te doen. De intentie is dan ook als bureau iets te groeien." Momenteel bestaat het bedrijf uit een klein clubje, waar ook Panks vrouw Silphy, die de administratie verzorgt, deel van uitmaakt. Pank: "We hoeven niet per se enorm groot te worden, als we kwalitatief maar bij de top zitten! We staan nu bekend als een clubje goede gasten waar je goed mee kan samenwerken. We willen voortvarend schades regelen en afwikkelen. En dan maakt het niet uit of we werken voor particulieren of voor miljoenenbedrijven. Iedere vorm van uitdaging vinden we leuk en kunnen wij aan."

HLPC Expertise heeft de intentie om als bureau iets te groeien. Oprichter Pank van Heemskerk: "We hoeven niet per se enorm groot te worden, als we kwalitatief maar bij de top zitten!"

Ook Silphy, de vrouw van Pank van Heemskerk, maakt deel uit van het team.

Belang van de klant voorop

De enthousiaste, bevlogen, voortvarende en betrokken manier van werken van Pank en Rembrand levert gelukkig veel positieve mond-tot-mondreclame op. Zij zijn van mening dat er nog veel werk aan de winkel is in de schadewereld. Pank: "Verzekerden moeten goed worden ingelicht over een eigen deskundige. Je praat immers over serieus geld en je hebt altijd te maken met verzekerden die vol emotie zitten. Een eigen expert kan verzekerden beschermen. Bij nagenoeg elke schadezaak boven de 25.000 euro heeft de gedupeerde immers recht op een eigen expert. Dat wordt helaas niet vaak genoeg ingezet. Gedupeerden hebben simpelweg niet genoeg kennis van de polisdekking om het zelf te doen en experts voor verzekeraars zouden gedupeerden in zo'n geval altijd een eigen expert moeten aanraden. Ook verzekeraars en het intermediair zelf zouden hun klanten hierop kunnen wijzen. Het belang van hun klant zou immers voorop moeten staan, zowel in financieel als emotioneel opzicht."

Met Rembrand als nieuwe aanwinst in het team, is het bedrijf klaar om het vak van eigen deskundige nog beter in de markt te zetten. Rembrand: "Het is ontzettend leuk en lekker werk. Ik wil vooral heel veel mensen blij gaan maken." Natuurlijk kan Pank dit alleen maar beamen. "Wij hebben het inzicht. Wij bieden klanten uitzicht." <

Herstelgerichte Dienstverlening

Schade regelen is meer dan geld uitbetalen

Pieter stapt 's ochtends in de auto naar zijn werk en krijgt onderweg een auto-ongeluk. Voor hij het weet ligt hij met letsel in het ziekenhuis. Het kan iedereen overkomen. Net als Pieter krijgen jaarlijks zo'n 65.000 Nederlanders met een vorm van letselschade te maken. Pieter mag voorlopig niet naar huis, moet misschien geopereerd worden en op dit moment is het nog maar de vraag of hij ooit nog kan lopen. Hij richt zich op zijn medisch herstel maar wie laat de komende tijd zijn hond uit? Hoe kan hij straks weer naar huis, een appartement op twee hoog zonder lift? En hoe is het met zijn psychische gesteldheid en mobiliteit, nu hij misschien een stuk van zijn zelfstandigheid in moet leveren?

Door Arlette van der Zwan

Joop Schrok is lid van de werkgroep Herstelgerichte Dienstverlening: "Herstelgerichte dienstverlener is geen beschermde titel. Hoe weet je als slachtoffer nou dat een bedrijf kwaliteit levert tegen redelijke en acceptabele kosten?"

Dat zijn zaken waar Pieter nu misschien nog niet mee bezig is, maar waar wel actie op ondernomen moet worden. Er zijn veel bureaus die hem daarbij kunnen helpen, maar hoe krijgt Pieter wat hij nodig heeft uit een wereld die compleet nieuw voor hem is? Die vraag stelden een aantal professionals in de herstelgerichte dienstverlening een aantal jaar geleden tijdens een congres van De Letselschade Raad (DLR). Hier was een 'Herstelmarkt' ingericht waar Herstelgerichte Dienstverleners hun diensten presenteerden en waar letselschadeprofessionals aan de hand van cases kennismaakten met de diverse soorten herstelgerichte professionals. Deze vraag leidde tot de werkgroep Herstelgerichte Dienstverlening onder leiding van DLR.

Werkgroep Herstelgerichte Dienstverlening

Joop Schrok en Toine Raasveld zijn beiden eigenaar van een bedrijf in herstelgerichte dienstverlening en namen naast hun fulltime bezigheden plaats in deze werkgroep die in 2015 het levenslicht zag. Raasveld is van mening dat schade regelen meer is dan geld uitbetalen. "Als je oog hebt voor wat iemand echt nodig heeft, wordt het gezamenlijk belang zichtbaar." Door plaats te nemen in deze werkgroep wilde hij helpen deze visie uit te dragen.

De belangrijkste doelstelling van de werkgroep was ervoor zorgen dat herstelgerichte dienstverleners basiskennis van de letselschadepraktijk verkrijgen en er een kwaliteitsregister voor deze beroepsgroep ontwikkeld wordt, onder de vlag van DLR. De eerste stap was het opstellen van een startnotitie, met daarin beschreven wat nu precies herstelgerichte dienstverlening is en wat daar allemaal onder valt. Wanneer iemand slachtoffer wordt van een ongeval en daarbij letselschade oploopt, komt daar namelijk van alles bij kijken. Men krijgt niet alleen te maken met letsel, maar loopt vaak ook tegen praktische problemen op. Welke partijen kunnen het slachtoffer ontzorgen en helpen het leven weer op de rit te krijgen? En welke randvoorwaarden zijn daarvoor nodig? Een herstelgerichte dienstverlener biedt praktische hulp voor de korte en langere termijn. Maar ook helpt hij het slachtoffer zijn capaciteiten te vergroten om zo de eigen autonomie te herwinnen. Een letselongeval hoeft niet het einde te betekenen, maar is ook een nieuw begin. Raasveld: "Het is de kunst om te kijken wat iemand nu en in de toekomst nodig heeft, en alles op zo'n manier te organiseren dat je daarna ook weer verder kunt." "We helpen betrokkene daarmee en laten hem op tijd weer los", vult Schrok aan.

Grip op het leven

Iemand die slachtoffer wordt van bijvoorbeeld een auto-ongeluk en daarbij letsel oploopt, komt in een compleet nieuwe wereld terecht. In Nederland is er op zorggebied heel veel geregeld en verkrijgbaar, maar het kan voor mensen zeer lastig zijn om daar wegwijs in te worden, zeker net na het ongeval. Wat kunnen herstelgerichte dienstverleners hieraan bijdragen? "Hiertoe stelden we een bloemlezing van inspirerende voorbeelden op, vanuit verschillende disciplines", vertelt Raasveld. "Deze voorbeelden geven inzicht in situaties waarbij herstelgerichte dienstverlening mensen heeft geholpen om weer grip op het eigen leven te krijgen of bij het herstel van de autonomie." De voorbeelden variëren van het helpen bij een aanvraag van Wmo-voorzieningen (Wet Maatschappelijke Ondersteuning, red.) bij de gemeente, bijvoorbeeld voor een hulpmiddel zoals een driewieler of scootmobiel of voor het rolstoelgeschikt maken van de woning. Verder valt te denken aan het inschakelen van psychologische hulp voor de verwerking van een trauma en het bemiddelen in het vinden van dagbesteding voor iemand met hersenletsel. Maar ook het regelen van een hondenuitlaat-service of het adviseren om de boodschappen thuis te laten bezorgen kan een uitkomst zijn.

> Een letselongeval hoeft niet het einde te betekenen, het is ook een nieuw begin

Oog voor de situatie

Het letselschadeproces start met informatie verzamelen, hiervoor doet de verzekeraar of belangenbehartiger een intake. Het is van groot belang om dan al de juiste vragen te stellen. Raasveld: "Het intake-gesprek vindt plaats bij het slachtoffer thuis na het vervelende life-event. Als je dan ziet dat iemand midden in een verbouwing zit of je bent getuige van de dagelijkse hectiek van het naar school brengen van de kinderen, dan kun je wel alleen vragen stellen over de medische situatie, maar als je oog hebt voor de situatie en dit laat blijken, dan maak je echt verbinding. Stel vervolgens de juiste vragen. Wat heeft u nou nodig? Je krijgt dan echte antwoorden want mensen weten vaak heel goed wat ze nodig hebben."

Lid van de werkgroep Herstelgerichte Dienstverlening Toine Raasveld: "Als je oog hebt voor wat iemand echt nodig heeft, wordt het gezamenlijk belang zichtbaar."

Reglement met kwaliteitseisen

"Herstelgerichte dienstverlener is geen beschermde titel, iedereen kan zich zo noemen en zijn dienstverlening aanbieden," aldus Schrok, "maar hoe weet je als slachtoffer nou dat een bedrijf kwaliteit levert tegen redelijke en acceptabele kosten?" Ook bij DLR leefde die vraag en om de kwaliteit van dienstverleners te borgen werden kwaliteitseisen opgesteld, gevat in een reglement. "Een organisatie die voldoet aan deze kwaliteitseisen, wordt in het register opgenomen en krijgt een keurmerk. Om dit te toetsen is een auditsysteem ontwikkeld", vult Raasveld aan.

Kennis van het letselschadeproces essentieel

Het is van groot belang dat een herstelgerichte dienstverlener niet alleen goed is in zijn eigen specialisme, maar ook voldoende kennis heeft van het letselschadeproces. Dit om te voorkomen dat er voorstellen worden gedaan die het letselschadeproces kunnen frustreren. Bijvoorbeeld door kosten op te voeren die niet vorderbaar zijn of de causaliteit met het ongeval missen en zo mogelijk de verhoudingen tussen vorderende en betalende partij in negatieve zin be-

We helpen betrokkene en laten hem op tijd weer los

invloeden. Een subwerkgroep ging daarom aan de slag met het ontwikkelen van een speciale opleiding voor herstelgerichte dienstverleners die mensen met letselschade willen begeleiden. "We stelden een curriculum op en benaderden verschillende opleidingsinstituten. Opleidingsinstituut OSR deed een passend voorstel en ontwikkelde vervolgens de opleiding voor herstelgerichte dienstverleners. Aan bod komen onder andere onderwerpen als vorderingsrecht, aansprakelijkheidsrecht, schadevergoedingsecht, causaliteit, beroepsethiek en geschillenregelingen. De verwachting is dat begin volgend jaar de eerste opleiding plaatsvindt. Het met succes afronden hiervan is een vereiste om in het register te worden opgenomen."

Checklist voor gerichte doorverwijzing

Zijn we er nu dan? "Nee," zegt Raasveld, "je merkt dat veel partijen in de markt struggelen. De verzekeraar of belangenbehartiger moet er op tijd bij stil staan dat een herstelgerichte dienstverlener een toegevoegde waarde kan bieden en vervolgens de juiste dienstverlener inschakelen. Er is zoveel aanbod, weten ze wel voldoende over wat er allemaal te krijgen is en hoe maken zij dan de juiste keuzes? De werkgroep denkt momenteel na over een manier om deze informatie aan te bieden in de vorm van een infowijzer, voorzien van een checklist. Aan de hand hiervan kunnen verzekeraar en belangenbehartiger het slachtoffer de juiste vragen stellen bij de letselschademelding en zo gericht doorverwijzen." Want daar draait het uiteindelijk om. Schrok: "Het gaat niet alleen om de schade, maar om wat iemand nodig heeft om zijn leven weer op de rit te krijgen. Een nuchtere derde kan hier snel bij helpen..." <

Leidraad Afwikkeling Beroepsziektezaken

Staatssecretaris Bas van 't Woud (SZW) nam tijdens het door de Letselschade Raad georganiseerde webinar op 26 november de nieuwe Leidraad Afwikkeling Beroepsziektezaken in ontvangst. (foto Arenda Oomen)

Binnen De Letselschade Raad werken organisaties samen aan verandering en verbetering in het belang van mensen met letselschade door een ongeval, medisch incident en misdrijf. Samen streven zij naar meer harmonie en duidelijkheid in de schaderegeling. Een ander onderwerp waar DLR zich mee bezighoudt is de afwikkeling van beroepsziektezaken. Eind november bood DLR de Leidraad Beroepsziekten aan staatssecretaris Van 't Wout van het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid aan. DLR ontwikkelde de Leidraad in overleg en samenwerking met de relevante partijen in de letselschadebranche. Deze leidraad bevat een stappenplan voor de afhandeling van verzoeken om schadevergoeding aan werkgevers in verband met een (gestelde) beroepsziekte.

De leidraad kwam tot stand op verzoek van het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid en heeft als doel om de praktijk van claimbehandeling te verbeteren, door samenwerking te stimuleren en te stroomlijnen tussen partijen die professioneel bij beroepsziektezaken zijn betrokken.

Letselschade als gevolg van werkzaamheden

Voor werknemers die vermoeden dat zij gezondheidsproblemen hebben opgelopen als gevolg van hun werkzaamheden, is het vaak lastig om hun schade gecompenseerd te krijgen. Bij letselschadezaken is het in principe aan de zieke (ex)werknemer om te bewijzen dat zijn of haar gezondheidsklachten veroorzaakt zijn door de werkomstandigheden. In geval van beroepsziekten is het bewijs van causaal verband tussen de ziekte en de (huidige of vroegere) werkzaamheden vaak complexer, kostbaarder en tijdrovender dan bij andersoortige letselschadeclaims.

Openheid en vertrouwen

De rode draad in de leidraad is dat de afhandeling van beroepsziekteclaims substantieel kan worden verbeterd wanneer de betrokkenen bij de claimbehandeling op dit punt (vaststelling van het verband tussen ziekte en werk) zo veel mogelijk samenwerken. Die samenwerking veronderstelt een houding van openheid en vertrouwen en dient het gedeelde belang bij helderheid, voortvarendheid en oplossingsgerichtheid. Het in de leidraad vastgelegde stappenplan biedt handvatten om pragmatisch en efficiënt vorm te geven aan deze samenwerking. "De leidraad gaat over alle beroepsziekten. Hier zullen betrokken partijen veel aan hebben en ik hoop en verwacht dat dat ook in de praktijk veel effect gaat hebben", aldus Staatssecretaris Bas van 't Woud.

NIEUWE NEDERLANDSE START-UP INSIFY RICHT PIJLEN OP ZAKELIJKE VERZEKERINGEN

Ondernemers ontzorgen met een technology-first aanpak voor zakelijke verzekeringen, dat is het idee achter Insify. Het geheim van Insify? Slim gebruikmaken van technologie en data, en daarmee ondernemers in staat stellen zelf hun verzekeringen te regelen.
De Nederlandse InsurTech zet in op volledig digitale processen, waarmee het bedrijf drie voordelen voor ondernemers realiseert: simpel aan te vragen, snel geregeld (binnen vijf minuten) én tegen scherpe prijzen.
Insify is opgericht door Koen Thijssen, eerder medeoprichter van het succesvolle Bloomon. Het werkt samen met onder andere de aanbieder van de zakelijke verzekeringen Nationale-Nederlanden en bunq. De benodigde AFM-vergunning is inmiddels binnen en de onderneming is van start met de eerste verzekeringen. Insify kiest ervoor om te lanceren met vijf verschillende verzekeringen: arbeidsongeschiktheid, bedrijfsaansprakelijkheid, beroepsaansprakelijkheid, inventaris en computers & elektronica.

Lees ook het hele bericht dat op de website is geplaatst op 09-12-2020

NIVRE Calamiteiten & Projecten

NCP gaat uit van eigen kennis en kracht

NIVRE Calamiteiten & Projecten is vanaf 2018 in het Groningenveld aanwezig om mijnbouwschades in en rond Groningen te beoordelen, calculeren en rapporteren. Tot nu toe hadden de circa 60 Register-Experts, die samen circa 30 FTE vormen, een werkplek in de Groningse vestiging van Regus. Vanaf 1 november jongstleden heeft de stichting echter een eigen onderkomen aan de Sylviuslaan in Groningen. Tijd om eens een kijkje te nemen. Hoe is dat nou, dag in dag uit met een team van 'collega' experts in Groningen aan het werk op mijnbouwschadedossiers?

Door Cindy van der Helm
Fotografie Cindy van der Helm

NIVRE Calamiteiten & Projecten is vanaf 2018 in het Groningenveld aanwezig om mijnbouwschades in en rond Groningen te beoordelen, calculeren en rapporteren.

Want net als bij andere grootschalige calamiteiten, zoals de vuurwerkramp in Enschede, de Bijlmerramp, de overstromingen in Zuid- en Noord-Nederland en de hurricane op Sint Maarten levert NIVRE Calamiteiten & Projecten (NCP) nu ook experts om mijnbouwschades te beoordelen. Zij werken op basis van het protocol van het Instituut Mijnbouwschade Groningen (IMG), wat voorheen de Tijdelijke Commissie Mijnbouwschade Groningen (TCMG) was.

Aannemersvariant verhoogt verwerkingscapaciteit

Ten tijde van ons bezoek was helaas slechts een deel van het projectteam aanwezig. We werden ontvangen door Klaas Brand die ons, samen met twee andere experts, te woord stond. Klaas: "Medio maart 2018 is NIVRE Calamiteiten & Projecten (NCP) in opdracht van TCMG gestart met het adviseren en ontwikkelen van een schadebehandelingsproces, waarbij NCP tegelijkertijd ook al is gestart met het opnemen, beoordelen en calculeren van mijnbouwschade. In verband met het forse aanbod van schademeldingen en de daarvoor benodigde capaciteit schreef de TCMG in 2018 een tender uit, waarin onafhankelijke deskundigheid op het gebied van schade-expertise gevraagd werd. Het werk is vervolgens aan vier partijen gegund, waaronder NCP. Om het werk te kunnen klaren maakt NCP gebruik van de kennis van medewerkers van de aangesloten kamerbureaus. Veel bureaus hebben gehoor gegeven aan ons verzoek, want momenteel werken er zo'n 60 Register-Experts, die samen circa 30 FTE vertegenwoordigen. Als deskundigen doen zij de opname, de beoordeling van de oorzaak en de calculatie van de schade. Daarnaast worden er geselecteerde aannemers op pad gestuurd die uitsluitend de opname verzorgen. Om de verwerkingscapaciteit zo hoog mogelijk te krijgen – er moeten door de vier partijen samen ruim 1000 opnames per week behandeld worden – heeft NCP namelijk de zogenaamde 'aannemersvariant' ontwikkeld, waarin het veldwerk door geselecteerde aannemers wordt gedaan."

De structuur van NCP

Het rapporteren geschiedt namelijk volgens een vast stramien, waaraan het protocol strikte regels stelt. De technisch coördinatoren van NCP checken de rapporten op volledigheid, juistheid en consistentie. NCP kent – naast deze technisch coördinatoren – ook zogenaamde projectcoördinatoren die verantwoordelijk zijn voor de aansturing van de organisatie en de technische ondersteuning en die de contacten met IMG onderhouden. En dan kent NCP nog een projectbureau. Dat bureau zorgt voor bewaking en sturing van de productie, de overeengekomen KPI, financiën, opleidingen en vele andere zaken om de organisatie draaiende te houden. Het geheel staat onder leiding van Jack Nagtegaal en zijn managementteam. Supervisor van het project Groningen van NCP is voorzitter Adriaan Westerhof.

Zo werkt NCP

"De werkzaamheden bestaan dus uit het opnemen en beoordelen van de causaliteit van schade aan gebouwen en het calculeren van de herstelkosten. Met ons Adviesrapport adviseren wij IMG over het wel of niet te vergoeden schadebedrag. Wat gebeurt er: de aanvrager dient een aanvraag in bij IMG. Vervolgens kan IMG besluiten om die aanvraag door een deskundige volgens een vast protocol te laten beoordelen en daarover een Adviesrapport te laten uitbrengen. Het opgestelde Adviesrapport wordt voorafgaande aan het door IMG te nemen besluit voorgelegd aan de aanvrager die er zijn mening op kan geven. Op basis van deze zienswijze neemt de commissie een besluit. De deskundige moet evident en aantoonbaar de oorzaak van de schade motiveren en als de deskundige dat niet kan wordt mijnbouw als oorzaak of verergering verondersteld. De deskundigen hebben of krijgen allemaal een speciale opleiding, waar de mijnbouw gerelateerde technische zaken en het juridisch kader onderdeel van uitmaken."

> Het grote voordeel van een eigen kantoor is focus

Vervolgproces

"Op het besluit kan een verzoek gedaan worden tot bewaar", vervolgt Klaas. "Een bezwaar wordt door een onafhankelijke bezwaarcommissie behandeld. Op het besluit van de bezwaarcommissie kan de aanvrager bij de rechter in beroep gaan. Met voornoemd proces heeft de wetgever beoogd om de aanvrager maximaal te beschermen.

> Leuk om te zien hoeveel deskundigheid er is

Dat is mooi, want dat houdt in dat hoge eisen aan de deskundige wordt gesteld op zowel technisch als juridisch gebied. Wij werven via de kamerbureaus van het NIVRE die deskundigen aanbieden. Die deskundigen dienen te voldoen aan de eisen uit de tender en ze moeten in het bezit zijn van een Verklaring Omtrent het Gedrag en een disclosure statement van de overheid ondertekenen. Daarnaast maken wij gebruik van een intern auditsysteem waarbij de experts gecoacht, begeleid en beoordeeld worden door technisch coördinatoren."

Voordelen eigen kantoor in Groningen

"Het kantoor aan de Sylviuslaan, waar wij vanaf 1 november werken, is puur bedoeld voor het verwerken van het proces. Een deel van de medewerkers werkt thuis, wat prima kan. Op afstand kan men in een daarvoor ontwikkeld systeem van ATABIX. Dit is het systeem dat custommade voor NCP is ontwikkeld. Dat systeem is in 2019 ook door de overheid in gebruik genomen. Het is een volledig geïntegreerd, compleet systeem, dat tal van modules bevat, onder andere voor de rapportage, calculatie, werkstroom, planning en het schrijven van tijd en wordt thans gebruikt door alle betrokken partijen."

Waarom is het NCP verhuisd naar een eigen plek? "Het grote voordeel is focus. Wat wij hier doen is geen bijbaan. Als je

De nieuwe huisvesting van NIVRE Calamiteiten & Projecten aan de Sylviuslaan in Groningen.

hier bent werk je voor NCP en is het je baan. Je werkt hier met mensen die je normaal gesproken niet zou kennen. Omdat je elkaar even kan opzoeken – met inachtneming van de anderhalve-meter-afstand-regel, uiteraard – wordt het overleg zoveel gemakkelijker. Kortom, er is een mooie onderlinge saamhorigheid ontstaan bij de aangesloten kamerbureaus, want ook al werkt iedereen normaal gesproken voor zijn eigen bureau, als we hier zijn werken we samen."

Smeltkroes van kennis en ervaring

Jacco van Putten vult aan: "Het is een smeltkroes van kennis en ervaring. Gedurende het project heeft iedereen behoefte aan een prettige werkomgeving. We gingen weleens samen een hapje eten, maar dit geeft echt een boost aan het geheel."

Jacco komt uit een andere wereld: die van bouwmanagement en projectontwikkeling. Hij werkte als freelance procesmanager aan vastgoedprojecten, waarbij hij zowel de technische als financiële kant voor zijn rekening nam. Dat heeft veel raakvlakken met het werk dat hij hier doet. "Het werk is divers. Ik moet er voor reizen, net als de meesten, en ben meerdere dagen van huis. Desondanks ga ik met enorm veel plezier naar Groningen. De belangrijkste redenen daarvan zijn wel de inhoud van het werk en de grote diversiteit aan mensen om me heen. De betrokkenheid van de mensen binnen het dossier is opvallend. Kortom, het is leuk en bevredigend om ermee bezig te zijn." Net als projectleider Jack Nagtegaal is hij al langer betrokken bij mijnbouwschades in Groningen.

Professionele organisatie

Paul Weissman maakt ook deel uit van het projectbureau, waarvan Meindert Huisman de leiding heeft. Hij komt bij Nationale Nederlanden vandaan. Het werk is in de basis wel bekend terrein; hij heeft zijn voltallige carrière aan verzekeraarszijde opgebouwd. Nu heeft hij echter te maken met andere processen, opdrachtgevers en systemen. "Het was de eerste keer dat ik ergens anders ging werken en ik merk dat ik het ook echt leuk vind. Het projectbureau bestond aanvankelijk uit Meindert Huisman die helaas vandaag niet aanwezig is en Wiona Everhardes die de secretariële ondersteuning verzorgt. Maar het werk van NCP is inmiddels zo groot geworden dat zij ondersteuning nodig hadden.
Samen met Meindert mag ik op de operationele organisatie sturen. Mijn eerste taak was de processen op orde krijgen. Er zijn werkinstructies beschreven en ik heb een stukje ondersteuning geboden."

"Ik ben vanaf 8 juni jongstleden aan boord en ben enorm trots op de professionaliteit die de mensen hier ten toon spreiden. Die onafhankelijkheid is heel zichtbaar. Aan het keurmerk NIVRE kan je echt waarde hechten. Ik ben een verzekeringsman die zich nu in de wereld van deskundige NIVRE-experts bevindt. Dit heeft mij in positieve zin beïnvloed. Ik vind het leuk om te zien hoeveel deskundigheid er is, nu ik iedere dag met mensen als Klaas Brand, Ad Westerhof en Jack Nagtegaal werk. Bij de verzekeraar had ik een eigen team met experts die werkzaamheden oppakten. Het overgrote deel kochten wij echter in. Nu zie ik gewoon ook wat ze inbrengen qua deskundigheid. Ze staan voor de onafhankelijkheid van het NIVRE en gaan uit van hun eigen kennis en kracht." <

We staan voor de onafhankelijkheid van het NIVRE

Tijd voor reflectie…

Het einde van het jaar 2020 is in zicht. Voor velen van ons is dit zowel privé als zakelijk een zeer bijzonder jaar geweest. Het coronavirus heeft forse impact op onze samenleving. Ondanks dat probeert BV Nederland zo goed als mogelijk door te draaien. Ook u bent ongetwijfeld de afgelopen maanden bijzonder druk geweest met het adviseren van uw relaties in deze bijzondere omstandigheden. Daarbij komt ook nog eens de extra drukte die het najaar altijd met zich meebrengt. Met de komende feestdagen in zicht is het wellicht tijd voor reflectie.

Druk seizoen

Het najaar is traditioneel in de verzekeringsbranche een van de drukste periodes van het jaar. Veel verzekeringen kennen vanuit het verleden een contractvervaldatum van 1 januari. Voor u houdt dit voor veel verzekeringen in dat u vanaf september overstroomd wordt door communicatie vanuit verzekeraars over verlengingsvoorstellen, wijzigingsvoorstellen en verzoeken van relaties die hun verzekeringen tegen het licht aan willen houden.

Extra drukte

Dit jaar merken wij dat met name de zakelijke relaties – al dan niet gedwongen door de economische effecten van het coronavirus – nadrukkelijk naar hun zakelijke verzekeringen kijken. Als Allianz zien we dat ook terug in onze organisatie. We merken dat de hoeveelheid offerteverzoeken en berekeningen de afgelopen maanden zeer fors toegenomen is. Dit zien we met name bij die verzekeringen die relatief een grote premie-omvang hebben, zoals de autoverzekeringen bij zakelijke wagenparken. Juist daar zien we een forse toename van het aantal berekeningen en offertes.

Arbeidsintensief …

Natuurlijk zijn wij blij met die forse toename van berekeningen en offertes. En sterker nog: met de hoeveelheid verzekeringen die u bij ons onderbrengt. Wij waarderen het zeer dat u in die situaties voor ons kiest. Het zoeken van oplossingen voor wagenparken houdt veel werk voor u in. Denk aan het vergaren van informatie over de te verzekeren voertuigen, zoals cataloguswaarde en bpm, de schadecijfers over de afgelopen jaren en het berekenen van de optimale Bonus Malus-verdeling over het wagenpark. En dat kan gemakkelijker …

Oplossingen voor wagenparken

Ook wij merken dat dit soort werkzaamheden tijdrovend zijn. Vandaar dat wij speciaal voor wagenparken van 6 tot 20 objecten een mooie pakketoplossing bieden, namelijk het Bedrijfswagenpakket. U kunt via onze mkb-portal eenvoudig en snel een premie berekenen en een offerte maken voor zakelijke personen- en bestelauto's van uw relatie. Het is gewoon een kwestie van kentekens van de voertuigen invoeren, de schadevrije jaren en de gewenste dekking. En kiest u voor de optie schadevrije jaren optimalisatie? Dan zorgen we er direct voor dat de Bonus Malus-kortingen optimaal binnen het wagenpark wordt verdeeld. Zo biedt u uw relatie eenvoudig en snel de meest gunstige premie. En met ons nieuwe Bestelautotarief is die premie voor het wagenpark nog scherper.

Dus, heeft u de komende dagen tijd voor reflectie? En bent u op zoek naar manieren om in 2021 de drukte binnen uw organisatie te verminderen? Kijk dan eens naar de mogelijkheden die wij u bieden via het Bedrijfswagenpakket. Neem hiervoor contact op met uw (desk)accountmanager.

Wij wensen u fijne feestdagen toe!

Chris van der Feltz & Iris van Stokkum
Managers Sales & Distributie Schade bij Allianz

Markt slaat handen ineen en ontwikkelt model voor risicoclassificatie

Lancering VRKI-model voor cyberrisico's

Bedrijven staan in toenemende mate bloot aan cyberdreigingen. Criminelen ontwikkelen nieuwe aanvallen, terwijl verdedigers vaak pas achteraf in actie komen. Omdat mkb-ondernemers zich vaak niet bewust zijn van de cyberrisico's en de gevolgen onderschatten hebben het Verbond van Verzekeraars en Cyberveilig Nederland met MKB Nederland, de politie, NLdigital, het CIO Platform Nederland, Partnering Trust en de rijksoverheid de handen ineengeslagen en – onder leiding van het Centrum voor Criminaliteitspreventie en Veiligheid (het CCV) – een model voor risicoclassificatie opgezet. Met dit model kan een mkb'er zien in welke risicoklasse de onderneming zich bevindt en welke beveiligingsmaatregelen daarbij horen. Het instrument is in de praktijk getest en vanaf medio januari 2021 beschikbaar.

Ralph Moonen is technisch directeur bij Secura en heeft namens Cyberveilig Nederland met zijn expertise bijgedragen aan de ontwikkeling van de Risicoklassenindeling Digitale Veiligheid.

Dagelijks verschijnen in de media berichten over 'ransomware' (gijzelsoftware), datalekken, gehackte websites of erger. De gedachte 'er valt bij mij toch niets te halen' is dan ook niet meer te verdedigen. Er valt altijd wat te halen voor een aanvaller. Het midden- en kleinbedrijf (mkb) speelt ook nog eens een belangrijke rol in de Nederlandse economie: 99% van alle bedrijvigheid in Nederland valt namelijk onder het mkb. Door deze cruciale rol is het mkb aantrekkelijk voor cybercriminaliteit. "Het is daarom van belang dat we de weerbaarheid tegen cyberincidenten en -aanvallen vergroten en digitale beveiliging van onze ondernemingen goed op orde brengen en houden. Toch zien we dat digitale veiligheid bij mkb-ondernemers vaak een ondergeschoven kindje is. Terwijl een cyberincident grote impact kan hebben op de bedrijfscontinuïteit", aldus Ralph Moonen, technisch directeur bij Secura en namens Cyberveilig Nederland lid van de werkgroep die het risicoclassificatiemodel heeft ontwikkeld. "Veel mkb'ers werken samen met andere bedrijven. Door deze ketensamenwerking kan cybercriminaliteit veel verder reiken dan alleen de eigen onderneming. Een extra verantwoordelijkheid dus voor elke ondernemer om te zorgen voor goede beveiliging."

Hoeveel risico loop je als bedrijf?

Net als bij brand en inbraak, ben je ook op het digitale vlak als ondernemer zelf verantwoordelijk voor een goede beveiliging van je bedrijf. Om te weten welke beveiligingsmaatregelen je minimaal moet treffen om je onderneming goed te beschermen tegen cybercriminaliteit, is inzicht in het risico op een incident van belang. Cyberrisico's inventariseren is complex. Cybersecurity is meestal weggelegd voor specialisten. Daarom ontstaat er steeds meer behoefte aan een instrument waarmee cyberrisico's kunnen worden ingeschat. Het Verbond van Verzekeraars en Cyberveilig Nederland hebben met MKB Nederland, de politie, NLdigital, het CIO Platform Nederland, Partnering Trust en de rijksoverheid, onder leiding van het Centrum voor Criminaliteitspreventie en Veiligheid (het CCV), de handen ineengeslagen en een model voor risicoclassificatie opgezet: het Risicoklassenindeling Digitale Veiligheid-model (RKI DV).

Hulpmiddel voor verzekeraars en assurantietussenpersonen

Het CCV heeft ruime ervaring met risicomodellen. De Verbeterde Risicoklassenindeling (VRKI) is bijvoorbeeld een beproefd instrument om het inbraakrisico van bedrijfsgebouwen en woningen te bepalen. Een vergelijkbaar instrument is deze nieuwe Risicoklassenindeling Digitale Veiligheid (RKI DV). Het RKI DV-model moet mkb-bedrijven helpen om cybersecurityrisico's in te schatten en maatregelen te treffen. Stefan Zwager, verantwoordelijk voor cyberverzekeringen bij verzekeraar AIG en – namens het Verbond – lid van de werkgroep: "Bij de ontwikkeling van het model zijn we uitgegaan van de gevolgen van een cyberincident op de bedrijfscontinuïteit van een onderneming. De risicoklassenindeling moet het bewustzijn van een bedrijf vergroten en het geeft de onderneming inzicht in hoe de basis van digitale beveiliging op orde kan worden gebracht. Daarnaast is het model ook een goed hulpmiddel voor verzekeraars om cyberrisico's af te dekken en voor verzekeringsadviseurs om te gebruiken in hun advies."

Moonen vult aan: "We hebben complexe digitale vraagstukken teruggebracht tot een aantal cruciale aspecten. Op basis van ongeveer 10 vragen wordt het risico van de mkb-onderneming op een cyberincident bepaald. Er zijn vier risicoklassen. Per risicoklasse hebben we een set van beveiligingsmaatregelen opgesteld."

Wat is 'veilig genoeg'?

Wanneer is de beveiliging voldoende op orde? Dit is een belangrijke vraag voor ondernemers, verzekeringsadviseurs en verzekeraars. Zwager: "Verzekeraars willen weten dat minimaal de basismaatregelen correct zijn uitgevoerd. In een winkel verwacht een verzekeraar tenslotte ook goede inbraakpreventie en een alarmsysteem, dus waarom niet op de IT-systemen? Voor een verzekeraar is kennis over systemen en activiteiten van een organisatie belangrijk. Uiteindelijk gaat het erom welke gegevens er worden verwerkt en hoe belangrijk die zijn. Kan de onderneming nog een paar weken doordraaien als gegevens kwijt of niet toegankelijk zijn? En hoe lang duurt het eigenlijk om een back-up terug te zetten? Dit inzicht is belangrijk om het complexe cyberrisico, ook in de toekomst, verzekerbaar te houden."

Stefan Zwager is verantwoordelijk voor het acceptatiebeleid van cyberverzekeringen bij AIG en heeft namens het Verbond van Verzekeraars deelgenomen aan de ontwikkeling van de Risicoklassenindeling Digitale Veiligheid.

Beveiligingsmaatregelen

De beveiligingsmaatregelen richten zich op het op orde brengen en houden van een veilige basis. De maatregelen sluiten daarom aan op de basisprincipes van het Digital Trust Center (DTC). Het DTC is onderdeel van het Ministerie van Economische Zaken en Klimaat en is in 2018 opgericht om het Nederlandse bedrijfsleven te helpen de cyberweerbaarheid te verbeteren.

> De risicoklassenindeling vergroot het bewustzijn van een bedrijf

Per beveiligingsmaatregel geeft het RKI DV-model aan of de maatregel door de onderneming zelf kan (of moet) worden uitgevoerd, of dat er beter een expert kan worden ingeschakeld.

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

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

WWW.BOSBOON.NL

Een goed hulpmiddel voor verzekeraars en assurantietussen-personen om cyberrisico's af te dekken

De maatregelen zijn zeker niet allemaal technisch van aard. "Aangezien je pas kunt beveiligen als je weet wat je hebt, begint alle beveiliging bij het regelmatig bijhouden van een inventarislijst van digitale middelen. Je hebt vaak veel meer dan je denkt", aldus Moonen. "Als er toch een incident is, dan moet je als organisatie weten welke stappen je moet nemen. Het is goed om daar vooraf al over na te denken en een stappenplan of draaiboek te maken. En dat in de praktijk te testen. Om jezelf in de digitale wereld te beschermen zijn dit soort basismaatregelen altijd nodig."

Introductie in januari

Het instrument is in de praktijk getest en vanaf medio januari 2021 beschikbaar via de website van het DTC. De RKI DV wordt periodiek op basis van ontwikkelingen in het vakgebied bijgesteld. Het is de intentie van de makers dat niet alleen mkb-ondernemers hiervan profijt hebben, maar dat deze standaardisatie ook door verzekeraars en assurantietussenpersonen wordt ingezet.

"Ik ben trots op dit model van risicoclassificatie. Dit is het eerste model dat vanuit zoveel diverse en deskundige invalshoeken is ontwikkeld. Het is een mooi instrument dat de risico-inschatting van zo'n complex risicogebied als cyber dichtbij de mkb'er brengt. Op deze wijze kunnen ondernemers, adviseurs én verzekeraars allemaal Nederland nog weerbaarder maken tegen cybercriminaliteit", besluit Zwager. <

Voorbeeld Draaiboek Ransomware

VOORAF

Wees voorbereid
Ransomware of gijzelsoftware is een chantagemiddel op internet.

- Werkplek, email, antivirus en antimalware zijn up to date.
- Security awareness: training eindgebruikers.
- Recente back-ups die niet aan netwerk zijn verbonden.

ONTDEKKING

Bij het heropstarten van de computer verschijnt de boodschap dat de computer is geblokkeerd en pas na betaling weer wordt vrijgegeven.

Indicaties aantasting systeem:
- Vreemde emails met bijlagen.
- Versleutelde berichten met vraag om geld.
- Niet beschikbare of corrupte bestanden.
- Bestanden met vreemde extenties.
- In korte tijd veel aangepast bestanden in gedeelde netwerkmap.

INKAPSELEN

Om verspreiding te voorkomen is het belangrijk dat besmette computer wordt geïsoleerd.

- Ontkoppel alle besmette computers van het netwerk.
- Bel een computerexpert (in- of extern).
- Blokkeer al het verkeer naar de ransomware's command en control server.
- Neem contact op met de antivirus-leverancier.
- Neem contact op met telecom service provider.

OPVOLGEN

Laat een expert de infrastructuur en de werkplek onderzoeken.

- Was er een beveiligingslek?
- Vitale aanbieder: doe melding bij NCSC.
- Bel een computerexpert.
- Doe aangifte bij de politie.
- Informeer je verzekeraar.

HERSTELLEN

De uitkomsten van het onderzoek dienen eerst te worden verwerkt, voordat een back-up kan worden teruggezet.

- Bel een computerexpert.
- Werk antivirus bij.
- Check dat er geen besmette, uitvoerbare bestanden meer op het systeem zijn.
- Valideer dat netwerkverkeer weer normaal is.
- Zet bestanden terug uit back-up.

NA AFLOOP

Wat ging er fout?
Achterhaal de oorzaak/oorzaken van het incident, zodat het niet opnieuw gebeurt.

- Was er een beveiligingslek of kwam de aanval van buitenaf?
- Zijn gegevens gelekt door een menselijke fout?
- Was het een bewuste of onbewuste handeling?
- Zijn het risico en de beveiliging onderschat?

Voorbeeld Draaiboek Ransomware uit het RKI DV-model.

De Risicoklassenindeling Digitale Veiligheid is vanaf medio januari 2021 beschikbaar via de website van het Digital Trust Center van het Ministerie van Economische Zaken en Klimaat: digitaltrustcenter.nl/risicoklasse. Op de website van het DTC zijn ook de vijf basisprincipes van het Digital Trust Center te vinden.

Ralph Moonen is technisch directeur bij Secura, een gespecialiseerd kennisbedrijf op het gebied van digitale beveiliging. Hij heeft namens Cyberveilig Nederland met zijn expertise bijgedragen aan de ontwikkeling van de Risicoklassenindeling Digitale Veiligheid.

Cyberveilig Nederland (CVNL) is de branche- en belangenvereniging voor cybersecurity bedrijven. CVNL werkt onder meer aan gedragscodes en keurmerken voor cyberbeveiligers. Ook fungeert CVNL als schakel tussen bedrijfsleven en overheidsinstellingen zoals het Nationaal Cyber Security Center (NCSC) van het Ministerie van Justitie en Veiligheid. Zie https://cyberveilignederland.nl/ voor meer informatie.

Stefan Zwager is verantwoordelijk voor het acceptatiebeleid van cyberverzekeringen bij AIG. AIG is een wereldwijd gevestigde verzekeraar en een van de eerste die meer dan 20 jaar geleden een oplossing heeft ontwikkeld voor het verzekeren van cyberrisico's. Hij heeft namens het Verbond van Verzekeraars deelgenomen aan de ontwikkeling van de Risicoklassenindeling Digitale Veiligheid.

vanderwal & joosten
expertisebureau

DESKUNDIGHEID OVER VIER KANTOREN

image: Freepik.com

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

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

www.belfor.nl
Of het nu water, brand- of stormschade is. Onze gedupeerden vertrouwen op BELFOR om hun leven, woning en bedrijven opnieuw op te bouwen.
We herstellen namelijk meer dan alleen schade!
BELFOR en BELFOR Technology - uw partner voor, tijdens en na een calamiteit.

24/7 alarmnummer 0900 4321 4321
BELFOR

Bestuurdersaansprakelijkheid: meer en hogere (collectieve) claims

Wereldwijd liggen bestuurders onder een vergrootglas en de risico's waarvoor ze aansprakelijk kunnen worden gehouden nemen toe. Sinds de financiële crisis van 2008 worden er steeds meer zaken tegen bestuurders aangespannen. Niet alleen het aantal bestuurdersaansprakelijkheidsclaims stijgt, ook de omvang ervan neemt toe. Zo was het gemiddelde schikkingsbedrag in Amerikaanse collectieve schadeclaims in 2015 56 miljoen USD. In 2018 was dit al 69 miljoen USD. Er liggen verschillende oorzaken aan deze stijging ten grondslag.

Door Michel Mackaaij

Allereerst is er wereldwijd een grotere roep om individuele verantwoordelijkheid: steeds meer partijen eisen dat bestuurders gestraft worden voor de nalatigheid van bedrijven. Niet alleen politici en aandeelhouders, maar ook de media en het publiek. Hierdoor is er toenemende druk op toezichthouders om onderzoeken te starten.

Rol toezichthouders

Maar er zijn meer manieren waarop toezichthouders aansprakelijkheidsclaims ondersteunen. Zo zijn er voorbeelden van wetgevers die met eisers samenwerkten om beschuldigingen vast te stellen. En soms compenseren regeringen of toezichthouders de 'slachtoffers', waarna ze dit proberen te verhalen op de bestuurders bij wie de fout lag.

Groeiende complexiteit

Bovendien worden claims steeds complexer. Bijvoorbeeld omdat internationale toezichthouders vaker samenwerken om individuele bedrijven boetes op te leggen: die onderzoeken worden grootschalig en wereldwijd opgezet. Hoe groter en complexer de claim, hoe ingewikkelder en duurder het is om erop te reageren en ze af te handelen.

Toename collectieve claims

Ook het aantal collectieve claims, bijvoorbeeld door aandeelhouders, neemt toe. Zij houden bestuurders aansprakelijk voor het onvermogen om risico's te herkennen, managen en beperken. Deze ontwikkeling is niet nieuw, maar komt steeds vaker voor. Dit komt ook omdat bestuurders veel nieuwe risico's moeten meewegen, zoals het financiële risico van klimaatverandering, de invloed van een bedrijf op het milieu, cyberrisico's, het gebruik van kunstmatige intelligentie en misstanden in de supply chain zoals slavernij.

Massaclaims in Europa

De toename van het aantal collectieve claims in Europa heeft een aantal oorzaken. De ongekende omvang van de verliezen, die zowel particuliere als institutionele beleggers hebben geleden als gevolg van de internationale financiële crisis in 2008, is een belangrijke factor. Daarnaast speelt het Morrison-arrest een belangrijke rol: hiermee beperkte de Amerikaanse Hoge Raad het extraterritoriale bereik van Amerikaanse effectenwetgeving. Sindsdien zoeken gedupeerde beleggers in jurisdicties buiten de Verenigde Staten rechtsgronden voor massaclaims. Vooral in Nederland is dit goed mogelijk via de Wet afwikkeling massaschade in collectieve actie (WAMCA).

Michel Mackaaij, Financial Lines Manager Benelux bij Chubb, geeft aan dat niet alleen het aantal bestuurdersaansprakelijkheidsclaims stijgt, maar dat ook de omvang ervan toeneemt. Dit blijkt uit het rapport Emerging Multinational Management Liability Risks dat Chubb samen met internationaal advocatenkantoor Clyde & Co heeft opgesteld.

Hulpmiddelen

Bovendien worden collectieve acties makkelijker gemaakt. In veel landen zoals de Verenigde Staten, het Verenigd Koninkrijk, Duitsland en China, worden hier inmiddels mechanismes voor aangeboden. Soms behelzen deze echter slechts een procedure om gerelateerde zaken samen te voegen in plaats van een echte groepsprocedure op te starten. In de afgelopen jaren werden dergelijke hulpmiddelen steeds vaker ingezet voor collectieve claims van aandeelhouders.

Risico's afdekken

Als je kijkt naar de onderliggende oorzaken en hoe die zich ontwikkelen, is het waarschijnlijk dat het aantal en de omvang van bestuurdersaansprakelijkheidsclaims in de toekomst alleen maar zal toenemen. Het is dus meer dan ooit zaak voor bestuurders om het risico op schadevergoedingen, de kosten voor verweer en mogelijke operationele en reputatieschade die uit rechtszaken voortvloeien, adequaat af te dekken. <

Art Salvage, de one-stop service bij calamiteiten en schade aan kunstwerken

Help, mijn kunstwerk is beschadigd!

Een ongeluk zit in een klein hoekje en soms raakt hierbij kunst of erfgoed beschadigd. Bij calamiteiten zoals brand, wateroverlast en impactschade is het cruciaal om snel in te grijpen en met de juiste tools en werkwijze aan de slag te gaan. Vanuit de verzekeringswereld merken we dat de vraag naar expertise op het vlak van kunstbereddering en -herstel alleen maar groter wordt. Om die reden is Art Salvage tien jaar geleden in het leven geroepen. Art Salvage sluit naadloos aan bij Art Conservation, waarbij de focus op conservering en restauratie van kunstobjecten ligt. In België vallen beide groepen van diensten onder één bedrijf, namelijk Art Salvage bvba.

Anke Van Achter is restaurator schilderkunst en conservatieadviseur bij Art Salvage.

Anke Van Achter, restaurator schilderkunst en conservatie-adviseur bij Art Salvage, licht een en ander toe. "Vaak worden we gecontacteerd door een verzekeringsmaatschappij of door de persoon die met schade te kampen kreeg, waarbij het kan gaan om lichte schade tot een grote calamiteit. Vanaf dit eerste contact tot het moment dat het kunstwerk in zijn oude glorie hersteld is, tracht Art Salvage steun en advies te bieden. Omdat een calamiteit op ieder moment van de dag kan voorvallen, biedt Art Salvage een 24/7 service aan. De noodtelefoon is dan ook dag en nacht bereikbaar. Bij het vernemen van de calamiteit, is de eerste stap zoveel mogelijk informatie inwinnen. Met de standaardvragen "hoe, wat, waar, wanneer en hoeveel", komen we al een heel eind. De oorzaak van de schade en de omvang ervan bepalen met welke beredderingsmaterialen we ter plaatse zullen komen. Toch weten we uit ervaring dat een volledige inschatting van de situatie pas ter plaatse kan, als we met eigen ogen en meettoestellen de schade kunnen analyseren."

De kunstbrandweer ter plaatse

"Zie ons gerust als de kunstbrandweer: is er sprake van hoge nood dan komen we ter plaatse, ongeacht het tijdstip van de dag. Bij ernstige calamiteiten die een gevaar vormen voor de mens is het natuurlijk belangrijk dat de echte brandweer als eerste zijn werk doet, voordat wij ter plaatse kunnen komen. Beredderen van de kunstobjecten staat bovenaan onze agenda op het moment van een calamiteit, maar de personen erachter zijn immers minstens zo belangrijk. Goede communicatie zorgt niet alleen voor een vlotte werking bij ons, maar ook voor geruststelling bij de klant. Bij particulieren hebben vele kunstobjecten een bijkomende emotionele waarde en ook dit mag niet uit het oog verloren worden."
Op de vraag wat een calamiteit zo uitdagend maakt antwoordt Anke dat de locaties en getroffen kunst- en erfgoedobjecten enorm uiteenlopend zijn. "Dit zorgt voor telkens een andere aanpak, toegespitst op de infrastructuur van het gebouw, de nood van de klant, de schade en de omvang van de objecten. Gelukkig kunnen gedupeerden dan rekenen op de ervaring van de toegewezen projectleider, onze restauratoren met elk hun eigen discipline en gespecialiseerde materialen."

Roetreiniging in een museum na een brandcalamiteit.

Van reinigen tot restauratie

De problematiek kan zeer gevarieerd zijn – denk aan zaken als brand, wateroverlast, impactschade, schimmeluitbraak – en dit resulteert telkens in andere schadepatronen. Ongeacht de situatie is snel en kordaat optreden de beste preventie op verdere ontwikkeling van schade. "Reinigen van de objecten vergt een gedifferentieerde aanpak met aandacht voor alle toegepaste materialen en technieken", vervolgt Anke. "Daarom werken we met gediplomeerde restauratoren. Soms is reinigen niet voldoende en is een restauratieingreep nodig om het kunstobject te stabiliseren en te conserveren voor de toekomst."

Er zijn voor de klant

Wat Art Salvage als bedrijf uniek maakt is de combinatie van verschillende diensten:

- adviseren
- transport
- bereddering
- metingen uitvoeren
- verhuur van apparatuur
- reiniging
- restauratie
- terugplaatsing
- preventiemaatregelen en nazorg

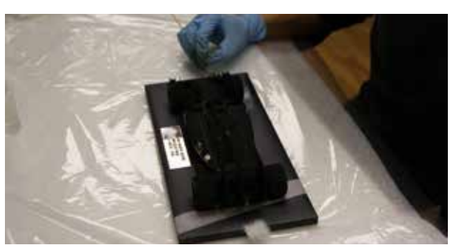
Anke: "Wij bieden met andere woorden een totaalpakket aan. De klant hoeft niet met verschillende partijen in zee te gaan om alle aspecten van een calamiteit aan te pakken, want Art Salvage kan de oplossing bieden voor de gehele problematiek. Van a tot z dus. Dit gehele dienstenpakket

Meedenken, adviseren, opleiden, voorkomen en verhelpen

bieden we aan in een calamiteitenovereenkomst of een zogenaamde CHV-overeenkomst. Deze overeenkomsten zijn aanpasbaar aan de wens van de klant, of dit nu een verzekeringsmaatschappij, een bedrijf of een particulier is. Een CHV-abonnement behelst niet alleen de calamiteitenopvolging maar er is – afhankelijk van de afgesloten overeenkomst – ook minimaal 1 x per jaar een contactmoment met onze adviseur. Zo blijft het CHV-plan actueel.

Twee art handlers beredderen een schilderij in een museum

We willen klanten bijstaan zowel voor, tijdens als na een calamiteit. Volgens onze visie is voorkomen nog steeds beter dan genezen. Daarom is het ook ons doel om verzekeringsmaatschappijen of eindklanten voor een (volgende) calamiteit of schadevoorval te behoeden. Art Salvage is een bedrijf dat end-to-end diensten aanreikt. En zo staat het synoniem voor meedenken, adviseren, opleiden, voorkomen en verhelpen." <



Hier wordt een automodel gereinigd dat bedekt is onder een dikke laag roet

Door Cindy van der Helm
Fotografie Cindy van der Helm

Dick Schröder op de vooravond van zijn pensionering:

“Zakendoen mag ook leuk zijn”

Deze zomer was Dick Schröder 30 jaar in dienst bij DSV Assurantiegroep. Eerder dit jaar, op 1 januari, stootte hij zijn directietaken af. Momenteel stort hij zich met verve op het coachen van jonge mensen en het onderhouden van een aantal belangrijke accounts. Hij stevent af op de dag dat hij met pensioen gaat: 1 januari 2021.

Het was Dick’s grote wens om na het behalen van zijn marketing praktijkdiploma het marketingvak in te gaan. Dat mocht niet zo zijn. Op een dag stond het bedrijf Van Es & Van Ommeren – een van de rechtsvoorgangers van AON – bij zijn ouders op de stoep. “Zij hadden mensen nodig”, start Dick zijn verhaal. “Ik woonde met mijn ouders in de Negen Straatjes – hartje Amsterdam dus – en had als jonge jongen met tal van hobby’s geld nodig. Daarop ben ik met Herman Keizer van Van Es & Van Ommeren gaan praten. Al snel was ik enthousiast over het werk en zo begon ik in mei 1976 op de schadeafdeling. Vlot daarna werd ik sluiter/polisopmaker op de afdeling brandmakelaardij.”

Er is heel veel gebeurd in de 44 jaar dat Dick nu werkzaam is in verzekeringen. Dick haalde zijn assurantiediploma’s, maakte de overstap naar Scheuer – het huidige Willis – en liet zich beëdigen als Makelaar in Assurantiën. “Na 14 jaar werkzaam geweest te zijn in verzekeringen werd ik in 1990 ineens benaderd door twee collega’s; zij wilden DSV oprichten. Om maar direct een fabeltje uit de wereld te helpen: DSV staat niet voor Dick Schröder Verzekeringen. Het is dus niet mijn bedrijf, maar ik kwam er in dienst en werd gevraagd om – samen met vier collega’s – de kar te trekken van het nieuwe bedrijf.” En daarom voelt DSV als zijn kindje. Het bedrijf kende ups en downs, maar per saldo is het een successtory. “Mijn overstap naar DSV was een sprong in het duister. We startten met vijf man, hadden vier grote dossierkasten, deelden met elkaar één ruimte en kenden nog geen digitale dossiers. En moet je kijken wat we met elkaar hebben bereikt. Als team hebben we het bedrijf opgebouwd tot wat het nu is. Dus niet alleen de mensen van het eerste uur, maar ook de mensen die erna gekomen zijn.” Dick is zichtbaar trots op het team dat uit zo’n kleine dertig personen bestaat. Stuk voor stuk goede collega’s, zo geeft Dick aan. Op de vraag waar een goede collega dan aan moet voldoen antwoordt Dick: “Iemand die loyaal is. En iemand die ook actief is. Die veel inzet toont, geen 9 tot 5 mentaliteit heeft. Die niet achterover leunt. En die eerlijk is.”

Dick Schröder zal zijn pensioen anders starten dan bedacht. Die rondreis naar Japan kan hij vergeten. Gelukkig heeft hij nog tal van hobby’s waaronder zijn collectie miniatuurauto’s en zijn oldtimer.

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

“Ik wil met acceptanten praten over hun voorstel en zou heel graag terug willen naar hoe het vroeger was. Dit geldt niet voor iedereen en overal hoor, maar er is op dit moment een trend zichtbaar bij sommige acceptanten. Het lijkt erop dat zij bezig zijn om zich overbodig te maken. Ze vallen namelijk terug op Robotisering en willen daarbij het onderhandelingstraject overslaan. Dat kan natuurlijk nooit de bedoeling zijn van Robotisering. Robotisering moet het werk gemakkelijker maken voor medewerkers, maar sommige dingen moeten medewerkers zelf blijven doen, gewoon omdat computers dat niet kunnen. Een aspect daarvan is de onderhandeling aangaan. Ik wil namelijk met een acceptant praten als hij of zij een voorstel neerlegt. Nu vindt er soms helemaal geen onderhandeling meer plaats en is zo’n voorstel steeds vaker het eindvoorstel van een acceptant.”

Wat moet blijven zoals het is

“Het intermenselijke contact, waaronder dat onderhandelen. Dat moeten we koesteren. Nu leven we helaas in een tijd waarin corona de regie heeft, maar we moeten er vanaf om alles maar per e-mail te willen doen. Er gaat iets verloren als je elkaar niet meer ziet en spreekt. Zakendoen mag ook leuk zijn.”

Wat kunnen jongeren en senioren van elkaar leren?

“Senioren beschikken over een stukje anciënniteit. Zij kunnen jongeren leren hoe de markt in elkaar zit. Het klinkt misschien blasé, maar ik heb alles al eens meegemaakt. We kunnen samen de situatie doornemen. En wat ik ook zie: sommigen missen een stukje rust. Je hoeft niet altijd direct te reageren. Vaak is het zelfs beter om er een nachtje over te slapen.
Jongeren daarentegen zijn super handig met computerprogramma’s. Kennis waar wij ouderen veel aan kunnen hebben.”

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

“O, dat is iets waar ik ooit heel trots op was: toen ik de – destijds nog zeer hoogstaande – titel RMIA mocht voeren, na mijn beëdiging tot ‘makelaar in assurantiën’. Die titel is nu minder waard. Het Register is immers inmiddels ook opengezet voor mensen met een A-diploma. Die moeten dus nog wel een examen doen, maar daar is – bij mijn weten – tot nu toe iedereen voor geslaagd. Beëdigd makelaars daarentegen hebben er hard voor moeten werken. En ook na de beëdiging moesten we van overheidswege door blijven leren en waren wij – de RMIA – verplicht elk jaar onze PE-punten te halen. Helaas heeft de titel nu dus niet meer het onderscheidende predicaat wat het ooit had.”

Wat vind je leuk aan je werk?

“Ik vind het geweldig om jonge mensen te coachen. Dat is wat ik nu nog veel doe. Daarnaast is het verschrikkelijk leuk om voor klanten de dingen te regelen die zij nodig hebben voor hun bedrijfsvoering. Om te zorgen dat je de dekking goed voor elkaar hebt, zodat ze bij schade een eerlijke uitkering krijgen.
Ons bedrijf pampert de klanten qua snelheid, advisering en meeleven met de klant. Dat is iets wat wel minder is bij een hoop andere bedrijven, heb ik me laten vertellen. Als ik het antwoord niet direct heb, dan laat ik weten dat ik er mee bezig ben. Die houding zit in onze genen. En dat is geweldig, want ik kan met een gerust hart straks mijn accounts overdragen aan mijn collega’s. Ik weet zeker dat zij dat ook zo gaan doen. Het is mijn geluk dat ik precies weet aan wie ik het werk overdraag. Er is geen Dick 2.0 en die komt er ook niet, want dat hoeft niet. Alles is intern geregeld. Ik ken de collega’s en de klanten door en door. Daardoor kan ik goed inschatten wie bij wie past. Ik zorg dan ook voor de match tussen de klanten en accountmanagers.”

Werken op champions league niveau

Dick houdt van het oplossen van ingewikkelde vraagstukken. Denk aan grote leisurebedrijven met 22 vestigingen of gemeenten waarvoor hij het gehele pakket mag doen. Ja, ook cyber. “Niet iedereen kan alles weten. Daarbij komt dat alles wat wij doen op champions league niveau moet. Dus, als het echt ingewikkeld wordt, bijvoorbeeld op het gebied van aansprakelijkheid, cyber of employee benefits, dan heb ik daar gelukkig ook collega’s voor. De klant heeft mij nog steeds als aanspreekpunt, maar via mij heeft hij of zij toegang tot veel andere specialisten binnen DSV.”

Het intermenselijke contact moet gekoesterd worden

Een ander jaar dan verwacht

Op de vraag hoe Dick de toekomst ziet antwoordt hij: “Het jaar naar mijn pensioen toe is een ander jaar dan ik had verwacht. Ik wilde nog even lekker bezig zijn. Nu is het een jaar van thuiswerken geworden. Hoe ik straks afscheid ga nemen? Geen idee. Wat ga ik doen? Ook dat weet ik nog niet. Ik zou in januari met mijn vrouw Hanneke een rondreis in Japan maken. Dat kan ik vergeten. Gelukkig heb ik een oldtimer en hou ik van lezen, fietsen en wandelen. Wij houden samen van reizen en culinaire dingen. Ik hoefde niet per se weg, maar ik ga omdat het pensioen eraan zit te komen. Hanneke daarentegen werkt nog drie dagen per week en blijft nog wel even werken. Of ik zelf nog een ad interim klus ga oppakken? Ik denk het niet. Alleen als ik het écht leuk vind wil ik er nog wel over nadenken.”

Op de vraag of hij een levensmotto heeft grapt Dick dat dat teveel diepgang heeft. “Ik probeer een goed mens te zijn. Het is aan anderen om te beoordelen of me dat ook lukt.” <

Kernwaarden als rode draad bij claimshandling en regres

Sedgwick's TPA levert waar klanten om vragen

Sedgwick's TPA, oftewel Third Party Administration, is de grootste aanbieder van Nederland op het gebied van claimshandling. Niet alleen qua werkgebied – TPA pakt de claimshandling van zowel letsel- als materiële schades op, doet regres en bedient alle mogelijke branches – maar ook qua personele bezetting. Vanuit een intensief partnership wordt maatwerk geleverd, waarbij de kernwaarden empathie, samenwerking, verantwoordelijkheid, groei en inclusie toch wel de rode draad in de dienstverlening vormen.

De drie managers Katja Bartels (l.), Pauline Verhoeff-Geerdes (m.) en Dionne van Duuren (r.) geven leiding aan drie afzonderlijke afdelingen binnen de TPA-afdeling van Sedgwick Nederland.

Sedgwick is een wereldwijde onderneming die al 55 jaar oplossingen biedt onder andere op het gebied van Property, Marine, Aansprakelijkheid, Personen en Third Party Administration. Momenteel omvat de gehele TPA afdeling zo'n tachtig medewerkers in vaste dienst, aangevuld met circa dertig flexmedewerkers. Wij spraken de drie managers Pauline Verhoeff-Geerdes, Dionne van Duuren en Katja Bartels, die leiding geven aan drie afzonderlijke afdelingen binnen de TPA-afdeling van Sedgwick Nederland.

Pauline is manager Regres en werkt samen met vijf juristen. Pauline: "De schades die mijn regresteam op derden verhaalt liggen voornamelijk op het materiële vlak, maar wij werken ook samen met de afdeling personen waar letselschades worden behandeld. Mijn team werkt grotendeels voor dezelfde klanten als de expertise afdeling van Sedgwick."
Dionne en haar team van ongeveer 30 medewerkers in vaste dienst en 15 flexmedewerkers behandelen letsel- en materiële schades voor verzekeraars en eigenrisicodragers. Het gaat hierbij onder andere om schades op het gebied van aansprakelijkheid, motorvoertuigen, accident & health en property.
Manager TPA Katja en haar team van circa 40 medewerkers pakken materiële schades op het gebied van automotive en grote kabelschades aan.

Drie gespecialiseerde afdelingen

"Wat onze afdeling TPA precies doet is heel breed en eigenlijk niet in één zin te omschrijven", legt Pauline uit. "Dat merk je al aan de diverse medewerkers en het feit dat de afdeling bestaat uit drie verschillende teams die ieder een eigen specialisme hebben. Wat we met elkaar gemeen hebben is dat we onze klanten volledig of gedeeltelijk ontzorgen. Denk bijvoorbeeld aan het behandelen van schadeclaims voor verzekeraars en eigenrisicodragers. Het team van Dionne doet met name de claimshandling van letselschades voor verzekeraars en eigenrisicodragers, zoals multinationals die de kennis missen om schades te behandelen of verzekeraars die de gehele of een deel van de materiële en/of letselschadebehandeling aan ons outsourcen. We worden ook ingevlogen als de werkdruk even te hoog is of we krijgen een vast deel van de portefeuille. Het team van Katja behandelt in een strak proces veel materiële schades. Een andere kant van het werk is het verhalen van schades dat door het team Regres wordt opgepakt. Het gaat dan vaak om zaken met een juridische discussie die we voor verzekeraars, makelaars en grote eigenrisicodragers verzorgen."

Het succes van Sedgwick's TPA

"Per klant is het verschillend hoe ons werk eruitziet", vult Dionne aan. "We zijn flexibel en leveren maatwerk en dat is naar mijn mening ook de kracht van TPA. Zo kan een klant de schadebehandeling volledig aan ons overlaten. Dan richten wij een proces voor de klant in en verzorgen het werk van A tot Z. Het is ook mogelijk dat we het werk samen met de klant oppakken. Dat kunnen we vanuit ons eigen kantoor doen, maar het gebeurt ook dat we één of meerdere mensen detacheren. We kijken dus altijd naar de behoefte van de klant en passen daar onze diensten op aan. Kijkend naar het soort werkzaamheden dat wij voor onze klanten oppakken is er eigenlijk geen gemene deler. Dat gevarieerde maakt het werk juist zo leuk."

Inleven in de klant

Katja haakt hierop in: "Ons succes komt onder andere voort uit het feit dat we goed luisteren naar de wensen en kijken naar de behoeften van de klant. Kwaliteit staat bij ons altijd op nummer één. We moeten én willen leveren waar onze klanten om vragen. Om die reden investeren we veel in de kwaliteit van onze medewerkers: we zorgen voor de juiste kennis op de juiste plek en creëren doorgroeimogelijkheden. Hierdoor blijft iedereen ook nog eens gemotiveerd, wat niet onbelangrijk is. Vraagt een klant iets compleet nieuws aan ons waar we geen ervaring mee hebben, dan zorgen we dat we die ervaring krijgen. De kwaliteit komt ook voort uit het feit dat we een intensief partnership aangaan met onze klanten. We blijven constant met elkaar in gesprek, zijn kritisch, denken mee en zorgen er samen voor dat er ruimte voor verbetering is.

> Dat gevarieerde maakt het werk juist zo leuk

Door klanten te verrassen met ideeën en oplossingen waar ze zelf niet aan gedacht hebben en door feedback te geven, zorgt TPA proactief voor verbetering en groei. Wij merken dat dit steeds belangrijker wordt en dat klanten daar waarde aan hechten. Dat is wellicht wel dé reden waarom Sedgwick klanten zo lang aan zich kan binden."

Waarom uitbesteden?

Dionne: "Bedrijven schakelen ons graag in, omdat wij de juiste kennis en kunde in huis hebben. Goede schadebehandelaars zijn moeilijk te vinden. Het is voor onze klanten fijn om terug te kunnen vallen op een partij die de kwaliteit wel kan bieden en die de capaciteit heeft. Wij beschikken over een team dat zich volledig toewijdt aan het behandelen van claims en het verhalen van schades. Wij werken bovendien branchebreed. Daardoor hebben wij een kijkje in heel veel verschillende soorten keukens, waardoor we voor al die branches optimale processen kunnen neerzetten. Wij bieden iedere klant een maatwerkoplossing. Er zijn klanten die alles overdragen aan onze TPA-afdeling, maar het komt ook voor dat ze een deel van het werk intern behandelen en alles wat daarboven komt uitbesteden aan Sedgwick. We springen ook gewoon bij in tijden van drukte en hectiek. Dan is onze ondersteuning van tijdelijke aard en is het fijn dat je je klant kunt helpen."

Pauline Verhoeff-Geerdes is manager Regres binnen Sedgwick's TPA en verhaalt met haar team schades op derden.

Pauline legt uit: "Het uitbesteden van dit soort werkzaamheden brengt kosten met zich mee, maar daarentegen vallen er ook kosten weg. Tel daarbij op dat ze volledig ontzorgd worden en je snapt waarom een bedrijf met ons in zee gaat."

Verlengstuk van de klant

Op de vraag hoe TPA werkt antwoordt Dionne: "Wij zijn het verlengstuk van onze klant. Je probeert je dus eigen te maken hoe de klant wil werken. Qua inhoud behandel je elke schade gelijk, maar je zet wel steeds een andere pet op. Je gaat onder andere op zoek naar de cultuur van je klant, zo-

dat je er zeker van bent dat je de juiste medewerker op de juiste plek zet. Hoe groter je als bedrijf wordt, hoe gemakkelijker dat natuurlijk is. Gelet op de diversiteit van onze werkzaamheden, kunnen wij onze medewerkers afwisseling in werkzaamheden en daarmee groei en ontwikkeling bieden."

Gebruikmaken van elkaars kennis en kunde

"Omdat Sedgwick zoveel expertise in huis heeft wordt er ook veel van elkaars kennis en kunde gebruikgemaakt", vertelt Pauline. "Kijk je naar mijn team, dan vloeien de regresopdrachten voornamelijk voort uit contacten met de expertise afdeling. Daar werken we dan ook nauw mee samen. Team letselschade van Dionne werkt ook samen met de expertise afdeling, maar dan in de rol van klant." Dionne beaamt dit. "Om de aansprakelijkheid te beoordelen kan het zijn dat we een schade-expert nodig hebben die voor ons een toedrachtonderzoek doet. Wij zitten dan als het ware op de stoel van de verzekeraar en geven de expertise afdeling opdracht om een toedrachtonderzoek uit te voeren. We werken daarnaast ook samen met de afdeling Medische Zaken en het Regresteam van Pauline. Omdat we alles in huis hebben, kunnen we de klant een mooi totaalproduct leveren. Zo werken we binnen het bedrijf met zijn allen samen. Ook al is Sedgwick een enorm groot internationaal bedrijf, hierdoor voelt het wel als een familiebedrijf."

Kwestie van DNA

Katja: "We hebben zo'n tachtig unieke persoonlijkheden binnen TPA. Elke medewerker heeft zijn eigen vaardigheden die we zo optimaal mogelijk inzetten, zowel voor de medewerkers als de klant. Vaak blijven mensen langere tijd bij Sedgwick werken, omdat er veel wordt geïnvesteerd in ieders ontwikkeling. Dat is ook voor mij de reden dat ik hier alweer zeven jaar werk. Ik ben in 2013 als stagiair HR in dienst gekomen en heb me in zeven jaar tijd opgewerkt tot manager TPA. Dat is dus ontzettend rap gegaan."
Pauline voegt hier aan toe: "Zolang je uitspreekt dat je jezelf wil blijven ontwikkelen, dan wordt er aan je gedacht. We kijken niet zozeer naar je opleiding, want we kunnen je intern opleiden. Je moet voornamelijk als persoon binnen het team passen. We vragen en verwachten flexibiliteit en dat je verantwoordelijkheid neemt naar jezelf én je klant.
De rode draad - het samenwerken met collega's en klanten, je verantwoordelijkheid nemen, als mens en bedrijf willen groeien, je kunnen inleven in anderen en een ander respecteren - kan je niet los zien van onze kernwaarden."

"Eigenlijk moet dat iets zijn waar je niet over na hoeft te denken, het moet in je DNA zitten", zegt Dionne tot besluit. "We proberen intern dan ook iedereen de kans te geven. Daar zijn wij zelf ook mooie voorbeelden van, omdat we geen van allen op deze functie zijn binnengekomen. Ik vind het heel erg leuk om in mensen te investeren en iedereen kansen te geven om door te groeien. Dat maakt voor mij dat ik hier nog steeds met veel plezier werk en trots ben op het bedrijf. Deze mindset probeer ik ook over te dragen op mijn medewerkers." <

Manager TPA Katja Bartels en haar team pakken materiële schades op het gebied van automotive en grote kabelschades aan.

Een intensief partnership aangaan met klanten

Dionne van Duuren geeft leiding aan het team dat letsel- en materiële schades behandelt voor verzekeraars en eigenrisicodragers.

QOODER EN ACTUA GROEP SLAAN HANDEN INEEN

Qooder Nederland zet een nieuwe stap om klanten méér te bieden. Samen met Actua is een verzekeringspakket opgezet dat Qooder-rijders voordelen biedt. Qooder is een bijzonder product, dat al heel succesvol is en in de mobiliteit van meerwaarde zal blijken. Het verzekeringspakket is een pakket met bijzondere voordelen. Zoals de all-risk variant met standaard verlenging van twee jaar garantie naar vijf jaar garantie en met pechhulp in Nederland geïntegreerd. Zo'n verzekering was er nog niet. "In onze merkvisie willen wij klanten in alles het 'beste plaatje' bieden," aldus Freek Sanders van Well, directeur Qooder Nederland. "Samen met Actua is een uniek, merkgericht pakket opgezet zoals nergens bestaat en dat direct bij Actua en bij onze exclusieve dealers is af te sluiten. In de nabije toekomst zullen we meer vernieuwende producten, waaronder met Actua, introduceren."

Lees ook het hele bericht dat op de website is geplaatst op 20-10-2020

HOLLAND HERSTEL GROEP BREIDT UIT MET HHG DROOGTECHNIEK

Holland Herstel Groep (HHG) breidt de dienstverlening vanaf januari 2021 verder uit met HHG droogtechniek. Door een samenwerking aan te gaan op het gebied van droogtechniek met KMZ Droogtechniek en Lekdetectie heeft HHG de expertise kunnen toevoegen aan de dienstverlening in specialistische reiniging en bouwkundig herstel na calamiteiten.
Holland Herstel Groep – landelijk opererend met vijf vestigingen en een hoofdkantoor in Uden – voegt onder de naam HHG Droogtechniek een extra dienst toe aan haar reinigingsdiensten en anticipeert middels deze krachtenbundeling op de toenemende vraag naar hoogwaardige droogtechniek.
"Het streven om daarin verder te ontwikkelen en specialiseren was sterk aanwezig. Dankzij de intensievere samenwerking met KMZ worden innovatieve technieken en concepten, bouwkundige en klimaatkennis en kennis van calamiteiten, salvage en bouwkundig herstel bij elkaar gebracht", aldus Rob Vlek, algemeen directeur van Holland Herstel Groep.

Lees ook het hele bericht dat op de website is geplaatst op 09-12-2020

PTSS: HOE VIRTUAL REALITY EN AI KUNNEN HELPEN BIJ EEN EFFECTIEVE AANPAK

Psychotrauma's, zoals de posttraumatische stressstoornis (PTSS), zijn bekende beroepsziekten bij de politie. Preventie en effectieve zorg staan daarom hoog op de agenda. Een belangrijke rol bij het aanpakken van PTSS lijkt te liggen bij virtual reality en artificial intelligence, zo blijkt uit onderzoek van TNO.

Voorkomen is beter dan genezen. En daarom wordt er veel gedaan aan preventie van psychotrauma's zoals PTSS. Maar ook een effectieve aanpak van PTSS is een belangrijk speerpunt bij de politie. Want het gezond houden van politiemedewerkers zorgt voor een veilig Nederland. Tegelijkertijd is de politie, samen met het ministerie van Justitie en Veiligheid, zeer betrokken bij innovaties in de aanpak van psychotrauma's.

Daarom werd op 30 september 2020 een digitale expertsessie gehouden met onderzoekers van TNO, de Militaire Geestelijke Gezondheidszorg

(MGGZ) van Defensie, ARQ/Centrum '45, het Amsterdam UMC en de Universiteit van Amsterdam. Hierbij liet de minister van Justitie en Veiligheid Ferd Grapperhaus zich voorlichten over de technologische ontwikkelingen op het gebied van preventie en ondersteuning.

Lees ook het hele bericht dat op de website is geplaatst op 27-11-2020

Sjoerd Vrijhoeven

Naam: Sjoerd Vrijhoeven (31) | **Functie:** Risicodeskundige | **Studie:** Groen en Dier Management | **Aan:** het Prinsentuin College te Breda | **Werkt bij:** Burghgraef van Tiel & Partners, onderdeel van de Troostwijk Groep | **Sinds:** oktober 2019

Waarom ben je risicodeskundige geworden?
Na een aantal jaar als adviseur zakelijke verzekeringen te hebben gewerkt bij een assurantie tussenpersoon in Oosterhout, had ik een beetje genoeg van de '9 tot 5' kantoorbaan. Ik ben graag in contact met mensen en ben graag onderweg. Ik kwam in gesprek met Jurjen Burghgraef en na een aantal gesprekken ben ik, mede door mijn ervaring in de verzekeringswereld, in dienst gekomen bij Burghgraef van Tiel als risicodeskundige.

Beschrijf jezelf in vijf trefwoorden.
Sociaal, betrokken, een doorzetter en een actieveling.

Welke eigenschap van jou komt het best tot zijn recht als risicodeskundige?
Als risicodeskundige bezoek je veel verschillende bedrijven, ondernemingen en personen. Tijdens de gesprekken die plaatsvinden moet je kunnen omgaan met verschillende omstandigheden en persoonlijkheden. Ik denk dat het daarom belangrijk is dat je sociaal en betrokken bent.

Wie is je grote leermeester?
Een echte leermeester heb ik volgens mij niet. Wel leer ik veel van mijn leidinggevende en collega's sinds ik bij Burghgraef van Tiel werk. Tijdens onze maandelijkse teambijeenkomsten bespreken we graag casussen met elkaar die we in de praktijk zijn tegengekomen.

Worden jongeren in de branche voor vol aangezien?
Ja, ik denk het wel. Het is natuurlijk wel zo dat ervaring in onze branche erg belangrijk is; dit omdat we werken in veel verschillende sectoren met allemaal verschillende aandachtspunten. Maar ik denk zeker dat wij serieus genomen worden.

Favoriete app?
WhatsApp en verschillende social media apps zoals LinkedIn en Facebook.

Welke werksituatie is je tot dusver het meest bijgebleven?
In de beginperiode van deze baan mocht ik meelopen met meer ervaren collega's om van hen te leren en om praktijkervaring op te doen. Tijdens dit meelopen viel het mij op dat je over een enorm brede kennis moet beschikken en dat je kundig moet zijn om de risico's van al de verschillende sectoren waarin wij werkzaam zijn goed in te kunnen schatten.

Wat is de laatste film die je hebt gezien?
Dat weet ik niet meer. Ik kijk eerlijk gezegd niet zoveel films, ik kijk meer series.

Welke tekst zou je op een t-shirt willen zetten?
Doorzetter! Dat lijkt me wel wat voor op een t-shirt.

Wat is je favoriete vakantiebestemming?
Dat is toch wel Spanje. Fijne mensen, lekker weer en heerlijk eten.

Waaraan moet een goede collega voldoen?
Hij moet je willen en kunnen helpen wanneer nodig en hij moet betrouwbaar en eerlijk zijn. Ook is het fijn als je gezellige collega's hebt, want samen lachen is ook erg belangrijk.

Wat zou je in de praktijk van alledag graag veranderd zien?
Het onverzekerbaar raken van verschillende bedrijfstakken en soorten risico's. De 'goede' bedrijven worden de dupe van de 'slechte' bedrijven. Terwijl ook de 'slechte' bedrijven verzekerbaar kunnen worden wanneer zij de juiste adviezen en goede begeleiding krijgen.

Wat is het grootste vooroordeel over je werk?
Dat wij tijdens een bezoek een klant op kosten jagen, terwijl wij er juist voor proberen te zorgen dat de klant op de lange termijn geld bespaart, door de kans op schade en de omvang van een schade tot een minimum te beperken.

Als je geen risicodeskundige was geworden, welk vak had je dan gekozen?
Dat is een goede vraag. Ik ben per toeval in deze branche terecht gekomen omdat ik niet wist wat ik wilde worden, maar het bevalt me nu zo goed dat ik niets anders meer zou willen.
Na mijn schooltijd heb ik wel de ambitie gehad om van mijn hobby mijn beroep te maken en professioneel springruiter te worden. Ik heb dit een aantal jaar fulltime geprobeerd maar wegens het gebrek aan middelen en helaas ook een gebrek aan voldoende talent is het bij hobby gebleven.

Wat kunnen jongeren leren van senioren en andersom?
Ervaringen delen. Iets wat je niet kan leren maar wel kan opdoen is ervaring. Het is belangrijk dat deze ervaringen doorgegeven worden aan de jongere generatie.
Andersom moeten de ervaren mannen en vrouwen ook met de tijd mee gaan en de huidige moderne middelen gebruiken zoals social media.

Wat is aantrekkelijk in je werk?
Wij komen bij enorm veel verschillende bedrijfstakken; van agrarische risico's tot aan ziekenhuizen en fabrieken. Het achter de schermen mogen kijken, daar waar je normaal gesproken niet komt, maakt ons werk erg interessant.

Wat is je laatste (pop/muziek) concert dat je hebt bijgewoond?
Dat was een optreden van Guus Meeuwis in de 013 in Tilburg. Het gehele concertgebouw was ingericht en aangepast om aan de geldende COVID-richtlijnen te kunnen voldoen.

Van wie hingen er vroeger posters in je kamer?
Ik had vroeger alleen posters van auto's in mijn kamer hangen. Iconische auto's zoals de Ferrari Enzo en de Porsche 911.

Is er een tekort aan jonge mensen in de verzekeringsbranche?
Ik denk wel dat er een lichte vergrijzing is, maar ik denk ook dat er nog steeds jongeren zijn die het een interessante branche vinden en zich aangetrokken voelen tot de verzekeringsbranche. Er zal dus altijd nieuwe aanwas blijven komen.

Waar heb je je in het begin het meest over verbaasd?
Dat de meeste ondernemers erg open staan voor adviezen, met name wanneer deze adviezen positieve effecten hebben op de bedrijfscontinuïteit.

Wat is je favoriete restaurant?
De Jacobus Hoeve, een plaatselijk eetcafé waar ze gebruik maken van streekproducten afkomstig van lokale ondernemers. Erg lekker als je zelf geen zin hebt om te koken.

Wat moet de regering meteen aanpakken?
De overheid zoomt te veel in op duurzaamheid in plaats van op brandveiligheid, zoals de toename van lithium-ion batterijen, brandbare gebouwconstructies, zonnepanelen en elektrische auto's in parkeergarages. Duurzaam en milieubewust bezig zijn is natuurlijk super belangrijk, maar dit mag niet ten koste gaan van de (brand)veiligheid.

Wat is de meest opvallende vakgebeurtenis van de laatste tijd?
De zonnepanelen op het dak van ijsstadion Thialf: hoe het meest bekende ijsstadion van Nederland ineens onverzekerbaar is geraakt. Het leuke is dat wij, Burghgraef van Tiel, gevraagd zijn om mee te denken over een oplossing zodat het ijsstadion weer verzekerd kan worden.

Wat is je ambitie? Wat wil je bereiken in het vak?
Voorlopig wil ik vooral veel kennis en ervaring opdoen en mezelf ontwikkelen tot een steeds betere risicodeskundige die veel plezier heeft in zijn werk.

Hoe voorkom je dat je 'ook zo'n man in een saai grijs pak' wordt?
Ik denk dat ik gewoon de gezellige en sociale persoon moet blijven die ik ben en met de tijd mee moet gaan. Ik denk dat dat genoeg is om geen saaie grijze muis te worden.

Wat is je levensmotto?
Verander muren in deuren.

Wat is je favoriete sport?
Paardrijden. Ik ben fanatiek beoefenaar van de springsport en doe regelmatig mee aan wedstrijden. Ook autoracen, en dan met name Formule 1, vind ik erg leuk om te volgen. Ik ga jaarlijks bij een Formule 1 wedstrijd kijken.

Wat betekent de coronacrisis voor jou/jouw bedrijf?
Door de onzekerheid werden er in het begin veel inspectieopdrachten afgezegd. Gelukkig is het merendeel van deze opdrachten alweer ingehaald. Natuurlijk hebben wij ook last van deze crisis maar ik denk dat er beroepen en bedrijfstakken zijn die het door deze crisis veel zwaarder hebben dan wij.

MAINSTAETE GROEP VERSTERKT POSITIE MET OVERNAME DEKKER VASTGOEDZORG

Mainstaete Groep neemt per 1 januari 2021 Dekker Vastgoedzorg in Amsterdam over. De overname past binnen de Mainstaete Groep's strategische doelstelling om haar positie als landelijke speler in de bouw verder te ontwikkelen en een sterkere positie in de regio Amsterdam te realiseren.
De komende periode integreert Dekker Vastgoedzorg in Mainstaete Vastgoedservice Amsterdam B.V., en worden de twee locaties samengevoegd tot één locatie aan de Banterij in Amsterdam.

De bedrijven leveren dezelfde diensten en kennen veel overeenkomsten. Ze versterken elkaar qua werkgebied en marktbenadering. Mainstaete Groep is een dienstverlenend onderhoudsbedrijf met alle vakdisciplines onder één dak inclusief 24/7 calamiteitenservice. Een compleet onderhoudsbedrijf voor vastgoedeigenaren in commercieel vastgoed, pensioenfondsen, woningcorporaties en verzekeringspartijen voor schade en herstel in natura. Arjan Dekker wordt als vestigingsmanager verantwoordelijk voor Mainstaete Vastgoedservice Amsterdam B.V. en vervangt hiermee Martijn Brökling.

Lees ook het hele bericht dat op de website is geplaatst op 09-12-2020

GROEI VAN JBL&G DUBBEL BEKROOND

Letselschadebureau JBL&G hoort tot de snelst groeiende bedrijven van Nederland, gemeten naar omzet, personeelsbestand en winstmarge. Het bureau ontving voor het tweede jaar op rij de FD Gazelle van Het Financieele Dagblad. Met de FD Gazelle bekroont de krant jaarlijks de snelste groeiers in ondernemend Nederland.

Eigenaresse Steffy Roos du Maine (34) uit Amsterdam staat zelf voor het derde achtereenvolgende jaar op de lijst van honderd meest succesvolle en invloedrijke vrouwelijke ondernemers van Nederland, TheNextWomen100. De negende editie daarvan werd kort na de FD Gazellen bekend gemaakt. De lijst wordt elk jaar door netwerkorganisatie The Next Women samengesteld op basis van harde criteria als omzet en personeelsbestand, maar er wordt ook nadrukkelijk gekeken naar ambitie, het lef om risico's te nemen, de functie van de vrouwelijke entrepreneurs als rolmodel, en hun visie op de toekomst.

Lees ook het hele bericht dat op de website is geplaatst op 08-12-2020

NIEUWE SAMENWERKING IN RECHTSBIJSTAND VOOR CNV LEDEN

Vanaf 1 januari 2021 zal vakbond CNV (CNV Connectief en CNV Vakmensen) in samenwerking met SRK Groep en Anker Insurance Company particulieren een rechtsbijstand gaan aanbieden. Onder de naam CNV Rechtsbijstand wordt 250.000 leden de mogelijkheid van juridische hulp bij particuliere juridische kwesties geboden.

Met deze samenwerking willen de deelnemende partijen de dienstverlening aan de leden verder verbeteren. Dit door online gemak slim te combineren met persoonlijke, vakbekwame hulpverlening.

Het CNV blijft doen waar ze expert in is, namelijk haar leden juridische hulp verlenen op het gebied van werk en inkomen. Bijvoorbeeld bij ontslagprocedures, reorganisaties en loonconflicten. Met de samenwerking met Anker Insurance en SRK wil het CNV haar rechtshulppakket nog

aantrekkelijker maken voor bestaande en nieuwe leden. Hierbij staat persoonlijke aandacht en toegankelijke dienstverlening centraal.

Lees ook het hele bericht dat op de website is geplaatst op 07-12-2020

Stichting Duurzaam

GROEN GEDAAN! stichting DUURZAAM

LKQ Fource eerste duurzame onderdelen leverancier

Autobedrijven die certificaten op het gebied van duurzaamheid uitgereikt krijgen worden ondertussen als redelijk normaal gezien, maar in de auto aftermarket branche komt het minder vaak voor. Sales director Johan van der Hoeven van LKQ Fource mocht als eerste het duurzaamheidscertificaat voor aftermarket leveranciers in ontvangst nemen.

Met Amerikaanse eigenaren is duurzaamheid voor LKQ Fource een grondbeginsel; sustainability staat hoog in het vaandel bij de organisatie. Onder andere de bouw van het nieuwe distributiecentrum in Berkel en Rodenrijs laat dat zien. Het 50.000 m2 grote gebouw kreeg de BREEAM Excellent kwalificatie, dat staat voor excellente duurzaamheid.

"Wij vinden dat duurzaamheid verder gaat dan alleen de bedrijfspanden. De zorg voor de duurzame inzetbaarheid van de medewerkers, een veilige werkomgeving, een efficiënte logistiek, transparantie en een bijdrage aan de samenleving horen hier bijvoorbeeld ook bij", vertelt Johan van der Hoeven.

"Wij nemen deel aan het GroenGedaan! certificatieprogramma van de stichting Duurzaam Repareren. Hun programma is specifiek toegesneden op onze core business en het is nu eenmaal zo dat een objectieve externe blik ons ook inzichten biedt, waarmee wij de bedrijfsvoering verder kunnen verbeteren en bestendiger maken."

Een andere overweging om de duurzame bedrijfsvoering onder certificatie te brengen is de signaalwerking naar de autobedrijven. "Wij geloven er oprecht in dat er alleen toekomst is voor duurzame bedrijven. Maar

LKQ-Fource eerste duurzame onderdelen leverancier

wij moeten dan de wedervraag – hoe duurzaam zijn jullie zelf – wel goed kunnen beantwoorden. Onze duurzaamheid is aangetoond en wordt met jaarlijkse audits bewaakt", aldus van der Hoeven.

LKQ Europe, een dochteronderneming van LKQ Corporation, is de toonaangevende distributeur van auto-onderdelen voor auto's, bedrijfswagens en industriële voertuigen in Europa. De organisatie heeft ongeveer 27.000 medewerkers in meer dan 20 Europese landen met een netwerk van 1.000 vestigingen en een omzet van meer dan 5,2 miljard euro in 2019. De organisatie levert aan ongeveer 100.000 onafhankelijke werkplaatsen in meer dan 20 landen.

KakesWaal
expertise

Kerstgroet

Ja, het is een bizar jaar geweest. Maar ook een jaar waarin wij hebben kunnen laten zien dat wij partner in duurzaamheid zijn. Duurzaamheid is immers een wijze van ondernemen, die op de langere termijn houdbaar is. Dit betekent dat het ook onze zorg is dat uw onderneming volgend jaar nog bestaat. Zo hebben wij ondernemers kunnen ondersteunen bij het wijzigen van BSI-nummers en het aanvragen van en wegwijs maken bij de steunmaatregelen. Wij hebben veel positieve reacties mogen ontvangen over onze adviezen over een doorstart en cashflow management. Het is dus ook een jaar geweest waarin wij elkaars hand hebben vastgehouden.

Dit jaar zal de Kerst voor u en voor ons er anders uitzien dan we gewend zijn. De keerzijde is dat we weer kleine dingen gaan waarderen en beseffen dat niets vanzelfsprekend is. Waarschijnlijk bent u deze Kerst thuis, met uw naasten, een mooi kerstdiner en een goede fles wijn. Als je er goed over nadenkt helemaal zo slecht nog niet.
Geniet van de feestdagen en volgend jaar kunt u weer op ons rekenen.

Duurzaam Repareren/ Duurzaam Herstel/ Réparér Durablement

Zoë van der Horst, Marianne Peeters, Joost Dekker, Angelica Gravendijk, Herman van Vaerenbergh, Christophe Vanderput en Harry Filon

Novanet investeert in 100% uitstootreductie

Spuitcabines zijn m.b.t. de uitstoot de grootste vervuiler in ons bedrijfsproces, aldus Robert de Keijzer, directeur bij Novanet. Het verwarmen genereert een aanzienlijke CO2 uitstoot, maar ook worden er vluchtige organische stoffen – VOS genoemd – de lucht ingeblazen. In Nederland komt op deze wijze meer dan 200 miljoen liter oplosmiddel in de lucht terecht.

De overheid wil in de komende tien jaar de VOS-uitstoot met 10% terugbrengen en de CO2-uitstoot met zelfs 45%. Dit alles is vastgelegd in respectievelijk de National Emission Ceiling (NEC) en het Klimaatakkoord. "Dit vraagt iets van de bedrijven, maar wij zijn ook intrinsiek gemotiveerd hieraan iets te doen", aldus De Keijzer.

Novanet doet echter veel meer dan 'iets' en wil met de installatie van een Greensane Filter & Incineratorsysteem de VOS én de CO2 uitstoot met maar liefst 100% terugbrengen. In het kort komt het er op neer dat het innovatieve systeem de VOS-uitstoot opvangt en deze vervolgens weer benut om de spuitcabine te verwarmen. Zo komt de VOS niet meer in de buitenlucht en is er ook geen gas meer nodig om de spuitcabine te verwarmen.

"Het is een behoorlijke investering", zegt De Keijzer. "Maar je moet niet alleen roepen dat je duurzaam bent, maar het ook echt belijden. Wij geloven er ook oprecht in dat je alleen dan op de langere termijn bestaansrecht hebt. Omdat het een zeer innovatief systeem is lopen wij voorop en werken wij ook samen met de stichting Duurzaam.

We zijn nu nog in een testfase, maar het ziet er veel belovend uit! De samenwerking gaat verder dan alleen maar de afname van de installatie. We hebben een gezamenlijke missie uitgesproken, namelijk dat alle spuiterijen in Nederland uiteindelijk zijn voorzien van een milieuvriendelijk systeem."

De Keijzer verwacht dat de installatie halverwege 2021 gerealiseerd zal zijn.

MainPlus groener uit de coronacrisis

Manager Schadeherstel bij Mainplus Schadeherstel Gerard van Engelenburg: "Maatschappelijke verantwoordelijkheid vormt de leidraad in het dagelijks handelen bij MainPlus Schadeherstel. Wij zijn gespecialiseerd in naturaherstel bij schade aan inboedel en opstal. Dat doen wij duurzaam en onafhankelijk met een landelijk netwerk van herstelpartners. Door de integrale werkwijze helpt MainPlus Schadeherstel de schade op te lossen en heeft de opdrachtgever er zelf geen omkijken naar.

Gerard van Engelenburg

De dienstverlening van MainPlus Schadeherstel is gebaseerd op kwaliteit en ontzorging in de uitvoering van schadeherstel, in een kader van financiële betrouwbaarheid. Om onze belofte en kernwaarden kracht bij te zetten, voeren wij een kwaliteitssysteem waarmee wij onze processen borgen en continu op zoek gaan naar verbeteringen in onze dienstverlening. Zo is MainPlus Schadeherstel in het bezit van diverse certificaten. De ISAE 3402-verklaring (International Standard of Assurance Engagements) geeft de opdrachtgevers van MainPlus Schadeherstel naast een kwaliteitswaarborg ook de zekerheid dat alle processen systematisch worden uitgevoerd, gemonitord en teruggekoppeld. Het certificaat ISO 27001 is de standaard voor informatiebeveiliging en onder meer belangrijk voor ons zelfontwikkelde softwareplatform.

"Duurzaamheid is echter ook een onlosmakelijk onderdeel van kwaliteit en zeker van de kwaliteit die wij willen leveren. Daarom nemen nu al onze uitvoerende bedrijven deel aan het GroenGedaan! certificatieprogramma van Stichting Duurzaam Herstel. Dit doen wij vanuit een intrinsieke motivatie, omdat wij als MainPlus Schadeherstel het belangrijk vinden dat schades duurzaam hersteld worden. Maar ook omdat wij zien dat opdrachtgevers in toenemende mate waarde hechten aan duurzaamheid en daarom ook aan duurzaam herstel. En, als de huidige pandemie ons iets heeft geleerd, dan is het dat we niet alleen goed uit de corona-crisis moeten komen, maar dat wij ook groener uit de crisis moeten komen", aldus Van Engelenburg. "Als je kijkt welk effect de intelligente lockdown dit voorjaar heeft gehad op onze luchtkwaliteit, dan zie je de directe correlatie tussen ons handelen als mens en de invloed van ons op onze omgeving. De lucht werd direct een stuk schoner doordat er flink minder verkeer was. Dan is het nu ook onze verantwoordelijkheid om te zorgen dat we het naturaherstel nog verder 'vergroenen'."

Het merendeel van de herstelpartners van MainPlus Schadeherstel is inmiddels GroenGedaan! gecertificeerd en de Stichting Duurzaam Herstel verwacht dat dit jaar nog het gehele MainPlus Schadeherstelnetwerk de procedures succesvol doorlopen zal hebben.

OMNIA Camper en Caravan herstellers gaan voor duurzaamheid

"Campers en caravans hebben een recreatief doel en de gebruikers ervan een directe link met de natuur en de zorg voor de natuur", zegt Ton Hermus van Omnia CCS. "Onze bedrijven zijn mede daarom kritisch op het voorkomen van afval en het onnodig gebruik van nieuwe onderdelen. Duurzaamheid heeft dus altijd al in het DNA van onze herstelbedrijven gezeten."

Omnia CCS sluit als keten landelijke overeenkomsten met verzekeraars en dan moet je volgens Hermus ook kunnen garanderen dat je bij iedere vestiging dezelfde hoge kwaliteit levert: anno 2020 is duurzaamheid een vast onderdeel van de kwaliteitseisen. Je kunt dan niet volstaan om dit alleen met de ondernemers in het netwerk af te spreken, maar je wilt hiervoor een geaccepteerde normering en deze ook borgen, door een onafhankelijke partij op naleving toe te laten zien en te laten certificeren.

Alle Omnia CCS bedrijven nemen deel aan een duurzaamheidsprogramma, waarvan driekwart door de deelname aan het certificatieprogramma GroenGedaan! van de stichting Duurzaam Repareren. "We hebben al sinds jaar en dag goede ervaring met dit programma, dat ook voorziet in specifieke duurzaamheidseisen voor camper- en caravanherstellers", vervolgt Hermus. "Acht vestigingen zijn aangesloten op een ander duurzaamheidsprogramma en we zijn nog aan het bekijken of we hen hier bovenop ook kunnen laten toetsen op de specifieke camper- en caravan eisen. Hoe dan ook kunnen we oprecht zeggen dat alle dertig vestigingen gegarandeerd duurzaam werken."

Een belangrijke bijdrage aan duurzaamheid is het herstellen van onderdelen in plaats van ze te vervangen. Vanwege de constructie van een camper of caravan is repareren vaak beter dan vernieuwen, het levert kwalitatief een beter resultaat op, beperkt het (onnodig) toepassen van nieuwe onderdelen en biedt meestal ook meer lokale werkgelegenheid terwijl de totale reparatiekosten lager zijn. Winst voor iedereen dus. Daarbij hanteert OMNIA CCS uitstekende garantievoorwaarden. Zo geldt voor schadeherstel een extra lange garantietermijn van 4 jaar FOCWA garantie. Op reparaties volgens de Profile Repair wand-reparatiemethode ontvangt men maar liefst tien jaar garantie.

Duurzaamheid Fietsenvakhandel in de maak

Fietsen is een duurzame vorm van verplaatsen. Het verlaagt de CO2 uitstoot, het verhoogt de leefbaarheid – zeker in de stedelijke omgeving – en het draagt bij aan de vitaliteit van de mensen. In de afgelopen jaren is, door de komst van de elektrische fiets, het fietsgebruik enorm toegenomen. Ook de pandemie heeft het fietsgebruik verder verhoogd en dat effect zal ook na de pandemie blijvend zijn. Mensen werken meer thuis en een deel van de reizigers mijdt (blijvend) het openbaar vervoer.
De fiscale aanpassing per 2020 m.b.t. de bijtelling van de 'leasefiets' heeft eveneens geleid tot een expansie van de inzet. Kortom door de toegenomen verplaatsingen per fiets worden steden leefbaarder en wordt de bevolking gezonder!

Door Ferry Smith

Het totale fietsenpark in Nederland was in 2019 al gestegen naar 22,9 miljoen fietsen. En die fietsen moeten ook worden onderhouden en vervangen.
De aftersales, de industrietak is verantwoordelijk voor het onderhoud en reparatie van de 23 miljoen fietsen, is ook verantwoordelijk voor de impact van onderhoud, reparatie en vervanging op het milieu en de samenleving. En daar valt nog wel wat milieuwinst te halen.

Om een idee te geven, we spreken over de volgende afvalstromen op jaarbasis:

- 12.600.000 kg staal;
- 5.400.000 kg aluminium;
- 2.000.000 kg carbon/metal combinatie (gedeeltelijk herbruikbaar);
- 500.000 kg overige materialen zoals rubber, leer, kunststof, plastic, etc. (het zou wel eens kunnen zijn dat de hoeveelheid plastic en karton groter is gelet op de verpakkingsmaterialen);
- Productie en montage van vervangende onderdelen en afvoer van de originele;
- Gebruik van (chemische) middelen die schadelijk zijn voor het milieu en de monteur;
- Het gebruik van verpakkingsmaterialen;
- Vervanging, afvoer en opslag van accu's.

Het is dus zaak dat ook deze industrie maximaal bijdraagt aan het verduurzamen van onze samenleving. Fietsen wordt dan nog 'groener' dan het nu al is!

Als juryvoorzitter van de Tweewielerwinkel van het Jaar, heb ik bij de uitreiking van de prijzen in 2020 aangekondigd dat duurzaamheid in de volgende editie absoluut onderdeel van de verkiezing zal zijn. Om dit handen en voeten te geven zal een vertegenwoordiger van de stichting Duurzaam Repareren worden toegevoegd aan de jury. Een waardevolle uitbreiding, waardoor we kennis over duurzaam ondernemen kunnen meenemen in de jurering.

Het is de verwachting dat de stichting ook voor en mét de fietsenvakhandel een certificeringsprogramma gaat opzetten, zoals men dit al heeft in de automotive en de property sectoren. Voor vragen of opmerkingen over deze nieuwe ontwikkeling, kan men contact opnemen met de stichting Duurzaam Repareren.

Herstelpartner ontzorgt van A tot en met Z

Afgelopen oktober verhuisde Herstelpartner naar een nieuwe, grotere locatie in Maarsbergen. Door de gestage groei die het allround calamiteiten- en schadeherstelbedrijf doormaakt, was een fysieke uitbreiding hard nodig. Al jaren richt het bedrijf zich op herstel van schades, veroorzaakt door brand, water, storm en inbraak. Maar medewerkers zetten zich ook in als claimshandler en bedienen het noodnummer voor tal van opdrachtgevers. Met dit totaalconcept heeft het bedrijf een mooie USP te pakken: het gehele schadeproces zelfstandig kunnen afronden. Hoog tijd om Algemeen Directeur en eigenaar Kees van Lambalgen vragen te stellen over het succes van zijn onderneming.

Door Chantal Buursema en Cindy van der Helm

Kees van Lambalgen (m.) riep in 2015 Herstelpartner in het leven: "Herstelpartner heeft een digitaal systeem waarin alle betrokken partijen mee kunnen kijken met alle werkzaamheden. Dat werkt grandioos en die transparantie wordt enorm gewaardeerd."

Kees van Lambalgen riep in 2015 Herstelpartner in het leven met als doel: een schadeherstelbedrijf starten dat gedupeerden compleet ontzorgt. "Niet van A tót Z, maar van A tot en met Z. Want ook de Z moet behandeld worden", aldus Kees. Met vijftien jaar ervaring als schade-expert voor verschillende partijen is Kees geen vreemde eend in de bijt. Kees: "Ik merkte dat er behoefte was aan een herstelbedrijf met goede communicatie, korte lijnen en goede service."
De ervaring die Kees had vanuit zijn eerdere functies, bracht grote voordelen. "Ik wist al goed wat wel en niet kan in de schadewereld. Daarom durfde ik deze stap wel te maken."

Gestage groei

Het bedrijf, dat afgelopen augustus zijn vijfjarig bestaan vierde, is inmiddels stevig aan het groeien. Op sommige dagen zijn er vijf collega's op de werkvloer aanwezig, terwijl er op hoogtijdagen wel zo'n veertig man aan het werk is. "We hebben een grote groep ZZP'ers die regelmatig voor ons werken. De werkdruk varieert enorm en op deze manier zijn wij in staat tot flexibele op- en afschaling terwijl we toch altijd dezelfde kwaliteit kunnen garanderen, omdat we steeds uit dezelfde pool van ZZP'ers putten."
Met een noodnummer dat 24/7 bereikbaar is, moet het werk goed verdeeld worden. Binnenkomende meldingen van calamiteiten bij contractpartners zoals woningbouwverenigingen, verenigingen van eigenaren, vastgoedbedrijven, zorginstellingen en verzekeraars worden doorgeschakeld naar Herstelpartner. Zodra er zo'n calamiteit gemeld wordt, wordt de situatie nauwkeurig bekeken om zo te bepalen welke diensten moeten worden ingeschakeld. Is er slechts een timmerman of loodgieter nodig of moet er direct worden opgeschaald naar een groter team? Dit wordt geheel geregeld door het team van Kees.
Alhoewel de dagen soms bomvol zitten, is Kees zelf zoveel mogelijk actief op de werkvloer. "Ik wil zelf de calamiteiten blijven doen. Zo houd je feeling met alles wat er zich in en rondom het bedrijf afspeelt. Natuurlijk doe ik ook de eindcontrole en bewaak ik de grote lijnen, maar ik probeer zoveel mogelijk midden in het bedrijf te blijven staan. Dat is het mooiste wat er is."

Zowel schadeherstel als claimshandling

En herstellen en stabiliseren is niet de enige dienst die het bedrijf aanbiedt. Want wat Herstelpartner écht uniek maakt is het feit dat zij niet alleen van dienst zijn in het herstelproces, maar ook ingezet kunnen worden als claimshandler. Zo ontlasten we opdrachtgevers met de dossiervorming en wordt door de aanwezige kennis het dossier van de juiste informatie voorzien voor de verzekeraars en betrokken schade-experts.

Iedereen toegang tot digitaal dossier

"Wij zijn geen dromers, maar doeners, gespecialiseerd in het gehele schadeproces. De schadeclaims worden professioneel opgepakt, evenals de herstelwerkzaamheden. We merken bovendien dat experts van verzekeraars onze kennis zeer waarderen omdat wij het onderscheid kunnen maken tussen wat wel en wat niet verzekerd is. Daardoor kunnen wij dossiers de juiste kant op leiden en voorkomen dat klanten ineens geconfronteerd worden met kosten die zij zelf moeten betalen. Wij hebben bovendien een systeem waarin alle betrokken partijen mee kunnen kijken met alle werkzaamheden. Die transparantie wordt enorm gewaardeerd. Dat werkt grandioos, zo'n digitaal systeem. Opdrachten gaan direct het systeem in, wat heel effectief werkt. Het versnelt het proces en vergemakkelijkt de communicatie." Herstelpartner krijgt hier dan ook veel complimenten over.

"Normaal gesproken drinken we graag elke maand een kop koffie met onze opdrachtgevers, om te kijken wat we voor elkaar kunnen betekenen. Door corona is dat nu natuurlijk helaas wat lastig, maar dankzij het systeem zijn de lijnen nog steeds kort. En dat is belangrijk, want ons ultieme doel is samenwerken. Of je nu eigenaar van een onderneming bent of onderdeel van de schoonmaakploeg, dat maakt ons niet uit. Het gaat ons erom dat we het ook echt samen doen. In de schadewereld spreekt niet iedereen dezelfde taal en niet iedereen werkt op hetzelfde niveau. Daarom is het fundamenteel om veel aandacht aan de communicatie te besteden. Door iedereen op één lijn te hebben en te houden kan er daadwerkelijk samenwerking plaatsvinden."

Efficiënte locatie

Herstelpartner groeit gestaag door. "Niet door te zeggen wat we doen, maar door te doen wat we zeggen, ontdekken bedrijven hoe wij werken. En we leveren blijkbaar goed werk, want de reclame gaat van mond-tot-mond. Dankzij dit sneeuwbaleffect hebben we inmiddels een grote cirkel van opdrachtgevers in het midden van het land. Daarnaast vragen opdrachtgevers om ook in hun groei mee te gaan waardoor we ook veel werk in Brabant, Noord-Holland en een groot deel van de randstad uitvoeren.
In oktober jongstleden heeft het bedrijf een nieuw pand in Maarsbergen betrokken. Naast een mooie kantoorruimte beschikt het bedrijf nu ook over vergaderruimtes met moderne faciliteiten. Deze ruimtes worden ook beschikbaar gesteld aan partners en schade-experts zodat zij een rustige werkplek hebben waar ze ook met gedupeerden kunnen afspreken. "Voor onze eigen werkzaamheden beschikken we over een opslag en was- en werkplaats. Een efficiënte plek met een mooie doorlooproute. Zo kunnen we onze relaties in elk type schade efficient van dienst zijn", vertelt Kees.

De ambitie om meerdere locaties te openen is er niet. "Met meerdere locaties kan het zijn dat we alleen maar minder effectief worden. Nu bevindt alles zich op een en dezelfde plek en vanuit die locatie kunnen we onze opdrachtgevers prima bedienen. Natuurlijk mag er nog behoorlijk worden uitgebreid de komende jaren, maar dan wel zonder druk. We willen op een natuurlijke manier gestaag groeien op het tempo dat wij aankunnen. En we willen een sterke regionale speler blijven. Volledig landelijk werken hoeft niet voor ons. Er moet wel voldoende kundig personeel zijn om met ons mee te groeien, want als we een project uitvoeren, dan doen we dat goed!"

In oktober jongstleden heeft Herstelpartner een nieuw pand in Maarsbergen betrokken

Ondernemingskracht

Het gaat Kees goed af als ondernemer. Hij kijkt tevreden terug op de afgelopen vijf jaar en ziet ook de toekomstig rooskleurig tegemoet. "Het ondernemen moet in je zitten. We werken in een bijzondere wereld waar je altijd 'aan' moet staan, want het vak is niet planbaar en je moet van tijd tot tijd vol gas kunnen geven. Van negen tot vijf werk; daar doen wij niet aan. En dat moet je liggen. Je moet de tijd nemen om gedupeerden te woord te staan. Empathie tonen als je ze op weg helpt, want er komt veel emotie bij kijken. Ik vind het mooi om hier de tijd voor te nemen en dat vraag ik ook van mijn medewerkers. Klanten moeten zich gehoord voelen."

Onderhoudszeker voor preventief vastgoedonderhoud

De nieuwste ontwikkeling waar Kees zich momenteel op richt heet 'Onderhoudszeker.nl' en zal begin 2021 het levenslicht zien. "Met Onderhoudszeker.nl pakken wij preventief vastgoedonderhoud op. Het weerbeeld in Nederland verandert waardoor er bij nattigheid en vorst bijvoorbeeld veel problemen kunnen ontstaan. Herstelpartner is gespecialiseerd in het herstellen van schade, maar met Onderhoudszeker.nl kan schade straks ook voorkomen worden. Slim."

"Gezond boeren verstand!", lacht Kees. "Met ons 'GBV' blijven wij lekker op onze eigen manier doorwerken. Door te doen, in plaats van te dromen blijven we dicht bij onszelf. Dat wordt gewaardeerd en dat maakt ons sterk. Samenwerken en Herstellen. Dat is waar het omgaat en dat is waar wij de komende jaren met veel plezier aan zullen blijven werken." <

ECCLESIA GROUP VERWERFT MEERDERHEIDSBELANG SIBBING ADVIESGROEP

De Ecclesia Group, een internationale verzekeringsmakelaar, verstevigt haar positie in de Nederlandse markt. Zij heeft een meerderheidsbelang verworven in de financieel adviesgroep Sibbing Adviesgroep te Veenendaal.

Per 12 november 2020 is Sibbing onderdeel geworden van Ecclesia Nederland, waartoe ook Concordia de Keizer, EBC Nederland, Veerhaven Assuradeuren, Gebr. Sluyter en Finance & Insurance behoren. De overname past in de strategie van Ecclesia om in de door haar gekozen marktsegmenten haar klanten op alle gebieden, van riskmanagement en employee benefits tot schadebehandeling, van het best mogelijke advies te kunnen voorzien.

Harry Kampschöer, General Manager van Ecclesia Nederland, ziet de overname als 'een logische stap voorwaarts'. "Ecclesia heeft sinds enige tijd het doel om binnen Nederland een van de grootste spelers te worden op het gebied van financieel advies voor de zakelijke markt en de publieke sector. De overname zal leiden tot een slimme en complete combinatie van diensten, waardoor wij onze klanten nog beter kunnen ontzorgen."

Lees ook het hele bericht dat op de website is geplaatst op 13-11-2020

GLASGARAGE ALS EERSTE KETEN GECERTIFICEERD VOOR BRANCHE-NORMERING RUITSCHADEHERSTEL

Ruitschadeherstelbedrijven kunnen zich sinds medio 2019 certificeren voor de "branchenormering ruitschadeherstel". Dankzij deze nieuwe normering wordt de kwaliteit van het steeds complexer wordende specialisme ruitschadeherstel geborgd. GlasGarage is met haar 85 vestigingen als eerste keten met vlag en wimpel geslaagd voor de audit van deze normering.

Brancheorganisatie FOCWA is buitengewoon trots op de certificering van GlasGarage. Directeur Femke Teeling: "Het is mooi dat in een keer 85 bedrijven zich certificeren voor dit kwaliteitskeurmerk. Zij hebben nu al de noodzakelijke stappen gezet bij de borging van kwaliteit en veiligheid in een sector waar de complexiteit van het vakgebied exponentieel toeneemt. Mede dankzij dit keurmerk houdt GlasGarage haar kennis en kunde van het vakmanschap nog beter op peil om ook naar de toekomst toe duidelijke toegevoegde waarde te kunnen bieden aan berijders én natuurlijk aan huidige maar ook nieuwe Business Partners."

Lees ook het hele bericht dat op de website is geplaatst op 10-12-2020

TAXIBEDRIJF EIST VAN TESLA 1,3 MILJOEN EURO

Bios-Groep, een van de grootste Nederlandse klanten van Tesla, stapt naar de rechter en eist een schadevergoeding. Dit voor mankementen, onjuiste kilometerstanden en de slechte service.

Aan ongeveer twintig taxi's mankeert wel iets, zoals met de stuurbekrachtiging of de aandrijfassen die het begeven. Zelfs de nieuwe auto's hebben al heel snel een kapotte draagarm.

In de zomer van 2019 heeft een van de taxi's een probleem met de navigatie. Soms zit er een afwijking in de kilometers ten opzichte van de eigen administratie, in één geval zelfs van duizenden kilometers. Hierdoor kan het bedrijf ook nog eens veel problemen krijgen met de belastingdienst en toezichthouder ILT wegens fraude.

De zaak is ondertussen geëscaleerd en Tesla weigert nog iets aan de auto's te doen. Volgens het FD wil Tesla niet inhoudelijk reageren op vragen van het FD over de klachten van de taxibedrijven en de schadeclaims die ze indienen.

Lees ook het hele bericht dat op de website is geplaatst op 27-11-2020

AEGON VERKOOPT ZIJN CENTRAAL EN OOST-EUROPESE ACTIVITEITEN AAN VIG

Aegon heeft overeenstemming bereikt over de verkoop van zijn verzekerings-, pensioen- en vermogensbeheer activiteiten in Hongarije, Polen, Roemenië en Turkije voor 830 miljoen euro aan Vienna Insurance Group AG Wiener Versicherung Gruppe (VIG).

"Deze transactie betekent een rationalisering van Aegon's internationale activiteiten en zal onze balans versterken", zegt Lard Friese, CEO van Aegon. "We scherpen onze strategische focus aan en richten ons daarbij op die landen en activiteiten waarmee Aegon de meeste waarde kan creëren. Ik wil onze medewerkers in Hongarije, Polen, Roemenië en Turkije graag bedanken voor de grote bijdrage die zij door de jaren heen aan Aegon hebben geleverd. We hebben er alle vertrouwen in dat onze bedrijven veel baat zullen hebben bij de kennis en ervaring van VIG, een toonaangevende verzekeringsgroep in deze regio."

De transactie is onder voorbehoud van goedkeuring door toezichthouders en mededingingsautoriteiten, zoals bij dit soort transacties gebruikelijk is. De verkoop zal naar verwachting in de tweede helft van 2021 worden afgerond.

Lees ook het hele bericht dat op de website is geplaatst op 30-11-2020

STICHTING UNIFORME INRICHTING VOLMACHTKETEN SLUIT RAAMOVEREENKOMST

SUIV en Infofolio B.V. tekenden onlangs een raamovereenkomst. Hiervan kunnen gevolmachtigden die deelnemer zijn van de stichting gebruik maken voor het verbeteren van de datakwaliteit van binnen de volmacht verzekerde objecten die deel uitmaken van een Vereniging van Eigenaren (VvE).

DOELSTELLING

De doelstelling voor dit vanuit SUIV geïnitieerde traject, voortvloeiend uit de kwaliteitseisen van DNB, is om ervoor te zorgen dat vóór 31 december 2021 voor alle binnen de volmachtportefeuilles verzekerde VvE's, alle onderliggende objecten staan geregistreerd op het juiste adres (conform het AFD-datamodel). De bij SUIV aangemelde deelnemers, committeren zich door hun deelname aan de stichting aan het behalen van deze kwaliteitsdoelstelling.

Lees ook het hele bericht dat op de website is geplaatst op 02-12-2020

TAXATIE SCHADE VERDER

SAMEN MET JOU.

LENGKEEK ZOEKT VERSTERKING

TAXATEUR *(Inventaris & techniek)*

Taxeren van inventarissen en technische installaties plus contact onderhouden met klanten en intermediairs zijn stuk voor stuk jouw ding en resulteert in hoogwaardige rapporten.

EXPERT BRAND *(bouwkundige)*

Jij bent de bouwkundige schakel om, na schade aan gebouwen, verzekerde weer op weg te helpen. Help jij onze opdrachtgever en verzekerde verder? Help jij Lengkeek verder?

EXPERT BRAND *(inhoud)*

In één van de meest ingrijpende gebeurtenissen in het leven van mensen weet jij orde in de chaos te scheppen en verzekerde verder te helpen.

EXPERT & VAKGROEPMANAGER

Met jouw inhoudelijke kennis van het expertisevak kom je ons MT Expertise versterken en ben je de inspirerende mentor/coach van onze experts.

EXPERT AANSPRAKELIJKHEID & CAR *(werktuigbouwkundige en/of elektrotechnicus)*

Jij onderzoekt toedracht & schuldvraag en weet dit als partner van verzekeraars en tussenpersonen prettig en perfect over te brengen aan alle betrokkenen.

LENGKEEK

WWW.LENGKEEK.NL/VACATURES

Jo Willaert, voormalig FERMA voorzitter (2015 tot november 2019) is overleden. Willaert koos onderwijs, leiderschap en communicatie als thema's voor zijn FERMA-voorzitterschap, en dat zijn de drijvende krachten geweest achter wat FERMA tijdens zijn mandaat als voorzitter heeft bereikt en nog steeds doet.
"Het is een mooi resultaat om over na te denken. We zijn Jo dankbaar voor zijn enorme bijdrage aan FERMA en de risicomanagementgemeenschap", aldus Dirk Wegener, de huidige voorzitter.

Tijdens zijn periode als voorzitter toonde Willaert zijn leiderschap in het vertegenwoordigen van risicomanagement en risicomanagers bij Europese instellingen en de OESO over onderwerpen als natuurrampen, AVG, niet-financiële rapportage, Solvency II en digitale transformatie.

Als afgestudeerde in de Rechten bracht Willaert het eerste deel van zijn carrière door met het bemiddelen van bedrijven die uiteindelijk deel uitmaakten van Marsh en later van Aon. Hij trad in 2001 in dienst bij de imaging solutions groep Agfa-Gevaert, waar hij als corporate riskmanager verantwoordelijk was voor het ontwerp van wereldwijde programma's voor bedrijfsrisicobeheer en -verzekering. Willaert was ook lid van de Raad van Bestuur van de Belgische risicomanagementvereniging BELRIM en voorzitter van de International Federation of Risk Management Associations (IFRIMA) voor de periode 2017-2019.

Op de website van de FERMA was een condoleanceregister geopend waar velen een eerbetoon of herinnering aan Jo hebben achtergelaten.

Hans Coffeng (53) maakt, na acht jaar als CEO leiding te hebben gegeven aan CED Group, per 1 maart 2021 plaats voor nieuw leiderschap. Onder leiding van Hans Coffeng verbreedde CED zijn focus van schade-expertise naar full-service schademanagement. Nieuw geïntroduceerde services als Herstel in Natura, Claims Connect en Noodhulpdienstverlening onderstrepen dat.
Geplaatst op 20-10-2020

Ronald Radder treedt, na drie jaar te zijn weggeweest, opnieuw in dienst bij BMT als technisch expert. Ronald werkte reeds eerder elf jaar bij BMT, tot hij in 2017 vertrok om zijn horizon te verbreden. Hij heeft zijn kennis en kunde verder ontwikkeld door ervaring op te doen bij CNZ Marine.
Geplaatst op 23-10-2020

Met de toetreding van **Elise Gerritsen** is de Raad van Toezicht van VOC (Vakopleiding Carrosseriebedrijf) vanaf 1 november jl. compleet. Gerritsen heeft ruime ervaring in het leiden en begeleiden van bedrijven in transformatie, waarbij zij het versterken van leiderschap en duurzame organisatieontwikkeling als cruciale succesfactoren ziet.
Geplaatst op 27-10-2020

Openclaims heeft **Evert Jan Stagg**e benoemd tot Chief Commercial Officer (CCO). Stagge treedt toe tot het management van Openclaims en wordt verantwoordelijk voor de verdere expansie van de insurtech onderneming uit Amsterdam. Hij zal zich bezighouden met de verdere commerciële ontwikkeling van Openclaims in Nederland en daarbuiten.
Geplaatst op 28-10-2020

Joop Wijn is op 28 oktober jl. door de Buitengewone Algemene Vergadering van Aandeelhouders (BAVA) voor een periode van vier jaar benoemd tot lid van de Raad van Commissarissen van ASR Nederland N.V. (a.s.r.).
Geplaatst op 28-10-2020

Aegon draagt **Frans Blom** voor als lid van de Raad van Commissarissen voor een termijn van vier jaar. Frans Blom (1962) heeft een brede ervaring in management consultancy die hij heeft opgedaan tijdens de dertig jaar dat hij voor Boston Consulting Group (BCG) heeft gewerkt.
Geplaatst op 30-10-2020

Met de komst van **Kees Heijboer** (35) heeft Context B.V. vanaf 1 november jl. de aansprakelijkheidspraktijk verder uitgebreid. Kees is gespecialiseerd in het behandelen van productaansprakelijkheidsschaken en recall-schades. Zijn aandachtsgebieden liggen met name bij agrarische producten, voedingsmiddelen en industriële grondstoffen en fabricaten.
Geplaatst op 02-11-2020

1 december jl. trad **Jurgen Baumann** in dienst bij BosBoon Expertise waar hij het aansprakelijkheidsteam gaat versterken. Baumann deed in september 2011 zijn intrede in de schade-expertisebranche als schade-expert bij Crawford & Company, waar hij ruim 6,5 jaar heeft gewerkt.

Mariska Pennings keert, na een korte onderbreking van twee jaar, per 1 januari 2021 terug bij BosBoon Expertise als senior-expert Personenschade.
Geplaatst op 03-11-2020

Vanaf 1 november jl. zetten maritieme experts **Willem van Gils** (l) en **James van der Heiden** (r) hun carrière voort bij het nieuwe marine-expertbureau van Jeroen de Haas en Peer van Oosterhout. Willem (33) zeilde bij Heerema Marine Contractors en werkte bij BMT als technisch expert. James (42) werkte veertien jaar als maritiem expert bij BMT.
Geplaatst op 03-11-2020

Per 1 september is **Mariken Tannemaat** (48) toegetreden tot de Raad van Commissarissen van VLC & Partners. Mariken heeft veel ervaring met innovatie en digitaliseringstrajecten, zoals de toepassing van kunstmatige intelligentie en digitalisering van klantcontacten. Mariken was voorheen Chief Innovation Officer bij Robeco en Nationale-Nederlanden.
Geplaatst op 17-11-2020

Na 42 jaar werkzaam te zijn geweest in het expertisevak met specialisatie Transport, is **Cees Hensen** op14 november met pensioen gegaan. Cees Hensen is in 1977 bij een expertisebureau begonnen, waarna Cees een kleine uitstap naar een ander expertisebureau heeft gemaakt. Vervol-

gens is hij 29 jaar geleden bij Sedgwick (en zijn rechtsvoorgangers) in dienst gekomen.
Geplaatst op 13-11-2020

Per 1 januari 2021 stelt Verzekeraar MS Amlin **Pierre-Edouard de la Roncière** aan als Head of Risk Engineering voor Europa. Hiermee volgt hij Stefaan Thibaut op die met pensioen gaat. Pierre-Edouard wordt verantwoordelijk voor de afdeling Risk Engineering van MS Amlin Insurance SE (MS AISE). Dit team bestaat uit elf Risk Engineers verspreid over de Belgische, Franse en Nederlandse activiteiten van het bedrijf.
Geplaatst op 25-11-2020

Willem van Duin treedt in april 2021 terug als voorzitter van de Raad van Bestuur van Achmea en de huidige vicevoorzitter **Bianca Tetteroo** wordt dan benoemd als zijn opvolger.

Van Duin legt zijn functie neer na een periode van meer dan zeventien jaar in de Raad van Bestuur, waarvan ruim twaalf jaar als voorzitter. Hij begon zijn loopbaan bij Achmea in 1987 en bekleedde vervolgens diverse posities bij Achmea onder meer bij de divisies Zorg, Schade, Intermediair en Direct.
Geplaatst op 01-12-2020

Per 1 december 2020 is **Erwin Braak** (52) als Manager Integratie en Conversie opnieuw in dienst getreden bij Klap Verzekeringsmakelaar. In zijn nieuwe rol zal Erwin het team aansturen dat zich concentreert op het integreren van de portefeuilles van de (toekomstige) overnames. Ook per 1 december 2020 is **Mieke Dadema** (42) benoemd tot Directeur Volmacht en Inkoop. Zij was reeds werkzaam bij Klap en Gouda & Bredius.
Geplaatst op 01-12-2020

Vanaf 1 januari versterkt **Dave den Herder** het team bij TOP Expertise als Expert CAR-Varia. Dave is na afronding van de opleiding HBO Bouwkunde vijf jaar werkzaam geweest in de architectenbranche. Via de aannemerij is hij in contact gekomen met het expertisevak. De afgelopen twaalf jaar is Dave werkzaam geweest bij Lengkeek.
Geplaatst op 01-12-2020

Chrétien Minke is benoemd als nieuwe Chief Commercial Officer van CCS. Chrétien gaat de CCS salesorganisatie leiden waarbij zijn focus zal liggen op nationale en internationale groei. In het verleden heeft Chrétien gewerkt voor Amerikaanse softwarebedrijven, waaronder Informatica en Salesforce, en het van oorsprong Nederlandse softwarebedrijf Elastic.
Geplaatst op 06-11-2020

Per 1 december 2020 is **Henk Gerkes** begonnen bij Kakeswaal expertise als bouwkundig schade-expert in de regio Amsterdam. Henk begon zijn carrière enkele decennia geleden als timmerman, waarna hij uiteindelijk in 1997 is begonnen als projectleider, calculator, werkvoorbereider en uitvoerder bij Q-Build Reco herstel, waar hij 23 jaar heeft gewerkt. In 2019 is Henk in dienst getreden bij Troostwijk als bouwkundig schade-expert.
Geplaatst op 01-12-2020

Anna-Maria van Leeuwen is benoemd als Insurance Operations Manager van INSHUR. Ze heeft 20 jaar ervaring in verzekeringen, juridische zaken en met name de laatste jaren in de 'startup' van bedrijven. Ze heeft gewerkt voor grote namen als Aon en ING, maar ook voor specialisten als PartnerRe en Castel Underwriting. Van Leeuwen gaat het Nederlandse bedrijf leiden en is verantwoordelijk voor de groei van het huidige taxiproduct.
Geplaatst op 04-12-2020

Arjan Bos heeft besloten komend voorjaar terug te treden als CEO van TVM verzekeringen. Hij zal daarna nog tot 31 augustus 2021 in dienst blijven om zijn opvolger in te werken. Bos is sinds 2001 werkzaam als CEO van de verzekeraar voor logistiek en transport en acht de tijd rijp voor een nieuwe uitdaging.
Geplaatst op 09-12-2020

Edwin Grutterink (l.) wordt per 1 januari benoemd tot CEO ABN AMRO Verzekeringen (AAV). Hij volgt hiermee **Sander Kernkamp** (r.) op die deze functie sinds 2017 vervulde. Grutterink is momenteel directeur van Vivat Schade. Tjeerd Bosklopper, lid van de Management Board NN Group: "Ik wil mijn waardering uitspreken voor het fundament wat Sander heeft neergezet op het gebied van innovatie. Zijn opvolger Edwin heten we van harte welkom."
Geplaatst op 09-12-2020

Nina Rosenthal is door de Ledenraad van FOCWA unaniem gekozen tot nieuw bestuurslid van de vereniging. Als vertegenwoordiger van de ketens van ruitherstelbedrijven volgt Nina Rosenthal Karen Dijkstra op die sinds 2018 bestuurslid was van FOCWA. Rosenthal heeft veel ervaring in internationale organisaties in marketing en salesfuncties, onder andere bij Dorel Juvenile, bekend van de merken Maxi-Cosi en Quinny.
Geplaatst op 08-12-2020

Fred Vonk keert per 1 januari 2021 terug naar Markel Nederland in de functie van Senior Acceptant Bedrijfsaansprakelijkheid. Fred is zijn carrière gestart als underwriter bij Ansvar Verzekeringen, daarna heeft hij ruim negentien jaar gewerkt bij Delta Lloyd en later als Senior acceptant Bedrijfsaansprakelijkheid bij Markel International. Fred zal zijn oude functie als Senior Acceptant Bedrijfsaansprakelijkheid oppakken nadat hij een jaar bij een andere verzekeraar werkzaam is geweest.
Geplaatst op 08-12-2020

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

COLOFON

SCHADE magazine
Onafhankelijk vakblad voor de professionals in de schadewereld: Schade-experts, mediatoren, letselexperts, assurantietussenpersonen, medewerkers op de schadeafdelingen bij makelaars en verzekeraars, advocaten, risk- en insurancemanagers, schade-, fraude- en toedrachtsonderzoekers, risicodeskundigen, reconditioneringsbedrijven, auto- en overige schadeherstellers en de brancheorganisaties in deze sectoren.
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
mobiel 06 51 49 08 48

Redactie
Helena Broekema
Chantal Buursema
drs. Cindy van der Helm

Email redactie
redactie@schade-magazine.nl

Fotografie
Raphaël Drent
Patrick Meis
ZZindi Corporate Communicatie

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

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

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