

# SCHADE

MAGAZINE

Onafhankelijk vakblad voor schadeprofessionals

JAARGANG 16 | 1 | 2022

## STIP OP DE HORIZON: DE WETTELIJKE BESCHERMING VAN HET VAK VAN EXPERT



### **JURISPRUDENTIE**

Schade-onderzoek als basis van vervolging in strafzaken?

### **SALVAGE**

Voorkomen is beter dan genezen

### **NIEUWKOMERS**

Zie jij jezelf al de schade vaststellen aan de MS 'EVER GIVEN'?

# SRC Lekdetectie

Uw lekkage  
snel gevonden

## Professionele lekdetectie

Een lekkage moet zo snel mogelijk worden opgelost. De directe overlast en schade moet tot een minimum worden beperkt. Op dat moment is het verstandig om een professioneel bedrijf in te schakelen om uw lekkage zo snel mogelijk op te sporen.

Lekdetectie is ons specialisme. Door het opsporen van de exacte locatie van een lek kan veel hak- en breekwerk worden voorkomen. Wij maken hiervoor gebruik van hoogwaardige apparatuur waarmee we het lek nauwkeurig kunnen opsporen, in wanden, vloeren en plafonds.



## Kies voor SRC Lekdetectie



### Snel & Efficiënt

Wij zijn binnen de kortst mogelijke tijd op locatie om de lekkage op te sporen en, waar mogelijk, direct te herstellen of een noodvoorziening aan te brengen.



### 5 jaar ervaring

Wij zijn al meer dan 5 jaar actief in de schade- en herstelbranche. Binnen ons nieuwe bedrijf kennen de werknemers hun vak door jarenlange ervaring in lekdetectie.



### Lekdetectie aan en in:

- Badkamers, keukens, toilet en douches
- In muren, vloeren en plafonds
- Lekkage van vloerverwarming en CV
- Afvoeren, regenpijpen en riolen

Lekkage diensten: CV lekkage • Gaslekkage • Waterleiding lekkage • Lekkage vloerverwarming • Afvoerlekkage



Borchwerf 9A, 4704RG Roosendaal

KVK: 74192043

Bank: NL59INGB0006883921

☎ 085 - 487 56 17

✉ info@src-lekdetectie.nl

🌐 www.src-lekdetectie.nl



Cindy van der Helm, hoofdredacteur

VOORWOORD

## On the road again

Begin dit jaar overleed mijn lieve, stoere, zorgzame en o zo eigenwijze vader. Plotseling. Hij kon blijkbaar niet wachten om de allerliefste vrouw van de hele wereld – mijn moeder die tien maanden geleden overleden is – achterna te gaan. En ineens is alles anders. Geen telefoontjes meer om de tijd te doden tijdens urenlange ritten. Nooit meer even spontaan ergens Indisch eten. Geen ouderlijk huis meer als middelpunt van feestjes. Je leven staat even op z'n kop. En dan herpak je je weer. On the road again.

Want dit hoort nu eenmaal bij het leven. Helaas. Eens komen je ouders te overlijden en behoor jij plotseling tot de oudste generatie. Geconfronteerd worden met schade daarentegen, is niet iets wat 'erbij' hoort. En toch zijn er talloze mensen wier leven door een calamiteit ineens op z'n kop staat. Gelukkig kunnen wij daar als branche iets aan doen, bijvoorbeeld in de vorm van preventie, schadeherstel of een financiële vergoeding. Of met je dienstverlening. Hoe gedraag je je? Lever je kwaliteit? Want precies met de kwaliteit van dienstverlening en je gedrag kan je het verschil maken voor gedupeerden.

Getriggerd door een uitspraak van de Hoge Raad wordt in deze editie een lans gebroken voor de kwaliteit van dienstverlening van een complete beroepsgroep: de schade-experts. Dat uitspraken van de Hoge Raad zoveel stof zouden doen opwaaien had ik niet verwacht, want ook twee advocaten gaan op de barricades naar aanleiding van een uitspraak van de Hoge Raad.

Mooi om te zien hoe bevolgen professionals zich opstellen als het hun vak aangaat. En in de kern is hetgeen wij doen eigenlijk om ervoor te zorgen dat schades voorkomen worden en – als er onverhoopt toch schade is – dat die schade goed geregeld en hersteld wordt. Zodat gedupeerden ook weer verder kunnen met hun leven. On the road again.



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



2

STIP OP DE HORIZON:  
DE WETTELIJKE  
BESCHERMING VAN  
HET VAK VAN EXPERT

- 4 Het schade-onderzoek als basis van vervolging in strafzaken?
- 9 Column Salvage: Voorkomen is beter dan genezen
- 10 Vrouwen die we in het vizier moeten houden: Rianne Baumann en Nynke Brouwer



4

- 15 Schadeboulevard
- 16 Polygon zet in op verdubbeling
- 21 Column: De duurzaamheidsspagaat
- 22 Kluswijs, wijs verzekerd!
- 24 Jonge professionals: Joost Krijgsmann
- 28 "We gaan voor elkaar door het vuur"



24

- 31 Column: Zwart-wit
- 32 Jong geleerd, oud gedaan: Aad van der Pluijm
- 34 Nieuwkomers: Zie jij jezelf al de schade vaststellen aan de MS 'EVER GIVEN'?
- 38 NIVRE: Branche overkoepelende Basisopleiding Schade-expertise



32

- 40 NIVRE Werkgeversbestuur
- 43 NIVRE doet rol als poortwachter eer aan
- 45 Schadeboulevard
- 45 In memoriam
- 46 Schadetransfers

# Stip op de horizon: de wettelijke bescherming van het vak van expert

Heden ten dage onderwerpt elk zichzelf respecterende beroepsgroep zich aan kwaliteitsnormen en eisen, toetst deze en legt zichzelf gedragscodes op die door een onafhankelijke rechtspraak beoordeeld kunnen worden. Denk aan de advocatuur, de medische wereld en de MfN mediators. Deze kwaliteitsnormen en eisen zorgen voor een kwaliteitsimpuls en een verbeterde rechtszekerheid voor de samenleving.

Door Cindy van der Helm  
Fotografie Chris Bonis



Directeur van de Stichting het Nederlands Instituut van Register Experts (NIVRE) Susan Mogony: "De oprichting van het NIVRE is niet voor niets geweest. Kwaliteit en integriteit zijn via het kwaliteitskeurmerk van het NIVRE geborgd voor de consument én de opdrachtgever. En dat gaan we de komende tijd meer zichtbaar maken."

Zo'n 30 jaar geleden hebben schade-experts zich op zo'n zelfde manier en om dezelfde reden in het Kwaliteitsregister van het NIVRE verenigd.

## Uitspraak Hoge Raad

Net zoals verzekeraars bij schade een schade-expert kunnen inschakelen, zo kunnen gedupeerden een eigen deskundige aanstellen, de zogenaamde contra-expert. In de uitspraak van de Hoge Raad van 28 januari jl. is bepaald dat de kosten voor zo'n contra-expert altijd vergoed moeten worden

door de verzekeraar als er aan de dubbele redelijkheidstoets is voldaan conform art. 7:959 lid 1. Dat betekent dat zowel de kosten die de contra-expert maakt om te komen tot een schadebeoordeling als de omvang van de gemaakte kosten redelijk moeten zijn. Wat een verzekeraar echter ook in haar polis opnam waren kwaliteitseisen. De verzekeraar stelde in de polis namelijk dat de kosten voor een contra-expert, bovenop de dubbele redelijkheidstoets, alleen vergoed zouden worden als de contra-expert voldoet aan de kwaliteitseisen die de beroepsorganisatie Stichting het Nederlands Instituut van Register Experts (NIVRE) stelt aan haar geregistreerde schade-experts. Een contra-expert hoeft dus niet per se ingeschreven te zijn bij het NIVRE, maar moet wel aantoonbaar over gelijkwaardige kwaliteiten beschikken en van onbesproken gedrag zijn.

Met deze in de polis opgenomen kwaliteitseis heeft de Hoge Raad in haar uitspraak korte metten gemaakt. Susan Mogony, directeur van het NIVRE, zegt hierover het volgende: "De Hoge Raad heeft in haar uitspraak alleen geoordeeld naar de letter van de wet. Vrijheid van keuze voor een consument heeft geprevaleerd boven toetsbare kwaliteitsnormen en rechtszekerheid voor de consument. De Hoge Raad heeft eerder vaak een omkering in het denken gemaakt, waarmee de Nederlandse wet- en regelgeving op een nieuw niveau kwam. Met deze uitspraak is dat helaas uitgebleven."

## Extra overweging

"De Hoge Raad had in haar overweging kunnen opnemen dat kwaliteitsnormen voor de rechtszekerheid van de consument een gewenste – wettelijke – invulling zou krijgen. Dit was een opening geweest om de stap naar wettelijke richtlijnen voor het beroep van expert gemakkelijker te maken en zelfs te beschermen. Dit is niet alleen van toegevoegde

waarde voor de verzekeraar of de expert, maar juist ook voor de consument die daarmee zekere kwaliteit en rechtszekerheid in huis haalt."

## Kwaliteit en onbesproken gedrag

"Iedere expert – of de expert nu aan de zijde van verzekeraars of aan de zijde van verzekerden werkt – kan zich inschrijven in het Register van het NIVRE. Maar dan moeten er wel aan een aantal eisen worden voldaan. Experts moeten in ieder geval jarenlange ervaring, gedegen verzekeringstechnische kennis en relevante vakinhoudelijke kennis hebben. Daarnaast moeten ze ook beschikken over tal van vaardigheden, competenties én van onbesproken gedrag zijn. Alleen dan kan een expert worden toegelaten tot het Register van het NIVRE, zijnde de onafhankelijke autoriteit op schadegebied. Ook na inschrijving moet een Register-Expert de toetsing van kennis, kwaliteit en ethiek doorstaan, want onbesproken gedrag en op niveau blijven middels Permanente Educatie zijn vereisten om ingeschreven te kunnen blijven in het Register van het NIVRE. Voldoe je daar niet meer aan, dan is uitschrijving de consequentie. Alle reden dus voor opdrachtgevers en gedupeerden om een Register-Expert in te schakelen. En alle reden voor Register-Experts om aan die eisen te blijven voldoen en de door het NIVRE aangeboden seminars en opleidingen in het permanente educatietraject te volgen."

## Onafhankelijke toetsing bij Tuchtcommissie

"De samenleving mag dan ook van de NIVRE-experts verwachten dat zij actuele kennis en kunde in huis hebben en zich aan de gedragscode houden. Mocht dit onverhoopt voor een verzekerde of verzekeraar niet het geval blijken, dan kan dit – in het geval een van NIVRE-expert – dus onafhankelijk getoetst worden bij een onafhankelijke Tuchtcommissie. Voor de samenleving die geconfronteerd wordt met schade, is de NIVRE-expert een pijler waarop men mag vertrouwen."

Tot op de dag van vandaag kan iedereen zich schade-expert noemen, want het is nog steeds een vrij beroep. Als een Register-Expert onverhoopt toch over de schreef gaat, dan kunnen gedupeerden zich tot het Tuchtcollege wenden. Als een schade-expert die niet ingeschreven staat bij het NIVRE daarentegen over de schreef gaat, dan zit er voor gedupeerden helaas niets anders op dan een gang naar de rechter. Er zijn recentelijk nog malafide contra-experts opgepakt en veroordeeld nadat zij gedupeerden in trieste situaties achterlieten of zelfs fraudeerden. Daar is dan wel een heel emotioneel en kostbaar traject aan voorafgegaan."

## Toetsbaarheid van kwaliteit wordt beloofd

### Kwaliteitskeurmerk biedt zekerheid

"Natuurlijk zijn er ook schade-experts die niet ingeschreven staan bij het NIVRE, die over kwaliteit beschikken. Maar hoe kan een consument weten of een schade-expert over kwaliteit beschikt? Dat is lastig. De enige zekerheid die zij hebben is het kwaliteitskeurmerk van het NIVRE. En als er nog een ander keurmerk bestond dat dezelfde hoge eisen stelt aan kwaliteit en integriteit, dan was dat keurmerk natuurlijk ook goed geweest. Maar eenzelfde keurmerk als het kwaliteitskeurmerk van het NIVRE bestaat nu eenmaal niet."

Dat het ook anders kan blijkt bij de branche Personenschade waar inschrijving in het NIVRE al wel geldt als een belangrijk vereiste om het Nationaal Keurmerk Letselschade te kunnen verkrijgen.

### Hoger tarief voor Register-Experts

Momenteel zijn er verzekeraars – bijvoorbeeld in letselschade – die een hogere tarifiering hanteren voor schade-experts die aan kwaliteitsnormen voldoen en/of ingeschreven staan bij een kwaliteitsinstituut zoals het NIVRE. Het NIVRE is blij met de erkenning van de kwaliteit van het NIVRE Kwaliteitsinstituut.

### Dertig jaar

"Het is voor al die besturen die het NIVRE de afgelopen 30 jaar heeft gekend een lang en intensief traject geweest om te komen waar we nu staan"besluit Susan. "We zijn al een heel eind op weg en werken nog steeds aan verbetering van het vak. Lees de artikelen in deze editie van het SCHADE magazine maar eens over de nieuwe leergang Personenschade en de nieuwe Basisopleiding Schade-expert. We zijn namelijk hard op weg naar een nóg beter opleidingstraject. Stip op de horizon voor het NIVRE? De wettelijke bescherming van het vak van expert."

De oprichting van het NIVRE is niet voor niets geweest. Kwaliteit en integriteit zijn via het kwaliteitskeurmerk van het NIVRE geborgd voor de consument én de opdrachtgever. En dat gaan we de komende tijd meer zichtbaar maken." <

# Het schade-onderzoek als basis van vervolging in strafzaken?

Uit een uitspraak in hoger beroep door het Haagse hof blijkt dat het OM verdachten van verzekeringsfraude mag vervolgen op basis van onderzoek door verzekeraars. Maar is dit wel wenselijk? Komen de verzekeringsrechtelijke rechten en plichten van betrokkenen niet in de knel? Hoe ver mag het onderzoek van de verzekeraar gaan? En hoe zit het met de strafrechtelijke waarborgen, zoals het recht om niet mee te hoeven werken aan je eigen veroordeling? Elisa Benhaim, partner Legaltree, en Martina Smit, partner Van Steenderen MainportLawyers, doken in dit onderwerp.



Elisa Benhaim is partner Legaltree.

In 2017 sloten onder meer het Verbond van Verzekeraars en het Openbaar Ministerie het Kaderconvenant Samenwerking Aanpak Verzekeringsfraude en gerelateerde criminaliteit. Het Kaderconvenant heeft als doel om in samenwerking verzekeringsfraude zoveel als mogelijk tegen te gaan. Vanuit algemeen maatschappelijk perspectief kan het tegengaan van (verzekerings)fraude alleen maar worden toegejuicht. De vraag is echter op welke wijze dit concreet wordt gedaan en of die werkwijze algemeen maatschappelijk aanvaardbaar is? Of scherper gesteld, is die werkwijze conform de betreffende wet- en regelgeving?

## De proeftuin

In 2019 heeft het OM drie proefprocedures gestart waarin zij op basis van het onderzoek van de verzekeraar, de betreffende verzekerde strafrechtelijk vervolgde. Op 29 oktober 2019 oordeelde de Rechtbank Rotterdam in alle drie de zaken dat het OM niet-ontvankelijk was. Volgens de rechtbank had het onderzoek waarop de vervolging was gebaseerd niet binnen de wettelijke kaders plaatsgevonden.

In alle drie de zaken had het OM aanwijzingen gegeven aan de verzekeraar hoe zij het onderzoek diende te verrichten en hoe zij diende te rapporteren. In slechts één van de drie zaken had de opsporingsambtenaar na afronding van het onderzoek van de verzekeraar de verzekerde via een verhoor geconfronteerd met de resultaten van dit onderzoek.

De rechtbank overwoog onder meer dat deze verrichtingen onvoldoende waren om te oordelen dat hier sprake was van onderzoek onder gezag van de Officier van Justitie en verricht door opsporingsambtenaren.

Het OM stelde hiertegen hoger beroep in. Op 13 januari dit jaar vond de zitting in hoger beroep plaats. Op 27 januari

2022 heeft het Gerechtshof Den Haag arrest gewezen. In de zaken waarin het OM slechts aanwijzingen had gegeven aan de verzekeraar, heeft het hof geoordeeld - in navolging van de rechtbank - dat het OM niet-ontvankelijk is.

In de zaak waarin de verzekerde/verdachte middels een verhoor door een opsporingsambtenaar werd geconfronteerd met het onderzoek van de verzekeraar, heeft het hof geoordeeld dat - hoe minimaal ook - hier wel enige opsporing is verricht onder gezag van de Officier van Justitie door een opsporingsambtenaar. Er was volgens het hof geen reden om de Officier van Justitie niet-ontvankelijk te verklaren.

Dit roept niet alleen vanuit het strafrechtelijke perspectief, maar ook vanuit het verzekeringsrechtelijke perspectief vragen op. Komen de verzekeringsrechtelijke rechten en plichten van betrokkenen niet in de knel? Hoe ver mag het onderzoek van de verzekeraar gaan? En hoe zit dit met de strafrechtelijke waarborgen, zoals het zwijgrecht, het recht om een advocaat te consulteren voorafgaand aan het verhoor of zelfs het recht om niet mee te hoeven werken aan je eigen veroordeling?

## Het (fraude)onderzoek van de verzekeraar

Na melding van een schade en verzoek tot schadevergoeding heeft de verzekeraar het recht om onderzoek te doen. Let wel: het betreft hier een onderzoek naar de uitkeringsplicht van de verzekeraar (art. 7:941 lid 2 BW en veelal opgenomen in de polisvoorwaarden).

Dit betekent dat een verzekeraar niet altijd en zeker niet per direct start met een fraudeonderzoek. Dit zou een bevooroordeelde verzekeraar impliceren.

Hier rijst de vraag wanneer het onderzoek van de verzekeraar omslaat naar 'fraudeonderzoek'? Wie bepaalt dit? En van welke omstandigheden hangt dit af? En wanneer eindigt dit onderzoek?

## Het onderzoeksrecht van de verzekeraar

Het onderzoeksrecht van de verzekeraar is beperkt tot onderzoek naar zaken die relevant zijn voor de uitkeringsplicht. De verzekeraar moet een reëel belang hebben bij de opgevraagde informatie. En de gevraagde informatie moet binnen het domein en de invloedssfeer van de verzekerde liggen. Een verzekeraar kan om méér en andere informatie vragen, maar de weigering van de verzekerde om die meerdere en andere informatie af te geven, mag niet door de verzekeraar worden gesanctioneerd met het geheel of gedeeltelijk ontzeggen van de schadevergoeding.

Bovendien eindigt dit onderzoek zodra de verzekeraar meent voldoende informatie te hebben om zijn uitkeringsplicht te beoordelen. Indien bepaalde polisclausules niet zijn nageleefd, kan dat al leiden tot de weigering om schade te vergoeden. In dat geval is verder onderzoek naar vermoeden



dens van fraude niet meer nodig en kan het onderzoek worden beëindigd.

Het onderzoek van de verzekeraar kan dus beperkter zijn dan een strafrechtelijk onderzoek naar de verdenking van (verzekerings)fraude. Een verzekeraar kan een persoonlijk onderzoek verrichten, maar daarvoor dient bijvoorbeeld sprake te zijn van een redelijk vermoeden van verzekeringsfraude. Let wel, het betreft hier het vermoeden van de verzekeraar zelf. En hoewel mag worden vertrouwd op de integriteit van de redelijk handelend verzekeraar, blijft dit een eenzijdige beslissing, zonder inspraak, laat staan controle van derden.

Het onderzoek door de verzekeraar, veelal uitgevoerd door private onderzoeksbureaus ingeschakeld door de verzekeraar, is voorts weinig doorzichtig voor de verzekerde. De gedragscodes voor verzekeraars en onderzoeksbureaus bepalen weliswaar dat onderzoek moet worden verricht met inachtneming van kernwaarden zoals open communicatie en transparantie, maar noch de gedragscodes noch de wet en de polisvoorwaarden bevatten concrete normen of kaders waarbinnen een onderzoek moet worden uitgevoerd. Dit terwijl het niet of niet tijdig verstrekken van opgevraagde informatie door de verzekerde kan leiden tot gehele of gedeeltelijke ontzegging van de schade-uitkering door de verzekeraar.



### De afhankelijke positie van de verzekerde

Wanneer is er sprake van het niet of niet tijdig afgeven van informatie? Het is de verzekeraar die dit in eerste instantie bepaalt: zij beoordeelt of alle gevraagde informatie is ontvangen. Uiteraard kan dat oordeel in rechte worden getoetst als een verzekerde bij weigering van schadevergoeding de vordering voorlegt aan de rechter. Maar dat betekent dat tot het oordeel van de rechter, de verzekerde in ieder geval geen schadevergoeding ontvangt, met alle (financiële) gevolgen van dien.

Vanwege deze afhankelijke positie zal de verzekerde geneigd zijn zonder verdere vragen of kritiek alles te doen en te geven wat de verzekeraar vraagt.

De gedachte dat als je niets te verbergen hebt, dit geen probleem is, miskent de rechten en plichten van de verzekeraar en verzekerde. Het wringt te meer als de resultaten van het onderzoek van de verzekeraar tot een strafrechtelijke vervolging kunnen leiden. Een vervolgingsbeslissing dient bovendien het gevolg te zijn van een met waarborgen omkleed opsporingsonderzoek waarin het overheidsoptreden wordt genormeerd.

### Normering overheidsoptreden

De wettelijke regeling van de opsporing is bedoeld om de activiteiten van de overheid in het kader van de waarheidsvinding bij strafbare feiten, te normeren.

In dat verband is in de art. 141 en 142 Sr geregeld welke personen opsporingsbevoegdheden hebben.

De verzekeraar en door hem ingeschakelde onderzoeksbureaus vallen niet onder de personen die deze opsporingsbevoegdheden hebben. De wettelijke normering onder andere op basis van het Wetboek van Strafvordering en bijzondere wetgeving geldt voor hen niet.

Dit zet vraagtekens bij het respecteren van de strafrechtelijke waarborgen bij het onderzoek vanuit de verzekeraar.

Die waarborgen zijn immers een belangrijk aspect, omdat die het optreden van de opsporende overheid reguleren en door de procespartijen controle op het proces kan worden uitgevoerd. Zo kan worden getoetst of sprake is geweest van een eerlijk proces.

Het onderzoek door verzekeraar is, zoals uitgelegd, niet aan de wettelijke normering gebonden en biedt niet dezelfde waarborgen als een opsporingsonderzoek.

### Waarborgen voor een eerlijk proces

Verdachten zijn in een opsporingsonderzoek niet tot antwoorden verplicht. Daar moeten ze ook op worden gewezen door de opsporingsambtenaar voorafgaand aan het verhoor (de cautie).

Hoe gaat de verzekeraar daarmee om? Op welk moment slaat het onderzoek van de verzekeraar om naar een fraudeonderzoek, met als gevolg dat dit materiaal voor een strafrechtelijk onderzoek wordt gebruikt? Wanneer dient de cautie te worden verleend? En heeft die cautie dezelfde betekenis als een cautie die door een opsporingsambtenaar wordt gegeven nu er – zoals hiervoor omschreven – een sanctie staat op het niet of niet tijdig verstrekken van informatie door de verzekerde aan de verzekeraar?

Het recht van een verdachte om niet mee te hoeven werken aan zijn eigen veroordeling – het nemo tenetur beginsel – is samen met het zwijgrecht essentieel in het strafprocesrecht. De verdachte wordt geacht zijn of haar eigen procespositie te bepalen. Bovendien wordt op die manier getracht gerechtelijke dwalingen te voorkomen door valse bekentenissen. Ook deze waarborg staat vanzelfsprekend op gespannen voet met de sanctie die staat op het niet of niet tijdig verstrekken van opgevraagde informatie door de verzekerde.

Daarnaast bestaat bij verdenking van fraudedelicten recht op (kosteloze) consultatiebijstand van een advocaat voorafgaand aan het verhoor.

Er zijn genoeg voorbeelden van gerechtelijke dwalingen waarbij een verdachte – zonder voorafgaande consultatie van een advocaat – een bekentenis heeft afgelegd die later is ingetrokken, maar desalniettemin voor het bewijs wordt gebruikt. Hierbij kan worden gedacht aan de bekende verdachte die in werkelijkheid iemand in bescherming neemt of een bekentenis aflegt omdat hij/zij “er simpelweg vanaf wil zijn” en de consequenties van de bekentenis op dat moment niet overziet.

### Onafhankelijk onderzoek?

Daarnaast rijst de vraag of het onderzoek door de verzekeraar onafhankelijk en objectief wordt uitgevoerd. De positie van de verzekeraar is in dat opzicht anders dan die van de

overheid. De verzekeraar heeft een financieel belang bij de uitkomst van het onderzoek, immers uit onderzoek kan volgen dat de verzekeraar de schade niet hoeft te vergoeden. Daarbij is de vraag of de verzekeraar gedurende het onderzoek voldoende oog heeft voor ontlastend materiaal. Hoewel erop mag worden vertrouwd dat een redelijk handelend verzekeraar het onderzoek zo onafhankelijk en objectief mogelijk uitvoert, blijft de schijn van het tegendeel bestaan.

Door het enkel confronteren van de verdachte met de resultaten van het onderzoek door de verzekeraar is het maar zeer de vraag of de wettelijke waarborgen (zoals hiervoor geschetst) voldoende in acht worden genomen. De verzekerde/verdachte heeft immers in dat stadium al zonder zich te realiseren dat hij was betrokken in een ‘strafrechtelijk onderzoek’ alle door de verzekeraar gewenste informatie verstrekt, omdat hij anders geen schadevergoeding van de verzekeraar zou ontvangen.

In het arrest van het hof waarin het OM wel ontvankelijk is verklaard, wordt niet expliciet ingegaan op de vraag of en waarom het opsporingsonderzoek voldoende waarborgen bevatte om te spreken van een eerlijk proces waarop een zorgvuldige vervolgingsbeslissing kan worden genomen in het kader van de beginselen van een goede procesorde. Het hof stelt alleen vast dat de vervolgingsbeslissing van het OM uiterst terughoudend dient te worden getoetst (ex art. 167 Sv.).

Vanuit civielrechtelijk perspectief kan daaraan worden toegevoegd dat noch het verzekeringsrecht (titel 7.17 BW) noch de polisvoorwaarden de verzekeraar het recht bieden om buiten het onderzoek naar de eigen uitkeringsplicht ook onderzoek te doen naar eventuele strafrechtelijke overtredingen gepleegd door de verzekerde en het niet meewerken daaraan door de verzekerde te sanctioneren met het weigeren van de schadevergoeding.

### Het fundament van ons strafprocesrecht

Met name de beslissing om een zaak in de openbaarheid aan een rechter voor te leggen, kan een verdachte veel schade toebrengen. Daarbij valt onder meer te denken aan reputatieschade door negatieve publiciteit. Die schade kan ook bij een integrale vrijspraak niet meer worden teruggedraaid. Het is daarom van groot belang dat de vervolgingsbeslissing – elke vervolgingsbeslissing – een zorgvuldige beslissing is die alleen wordt genomen na een opsporingsonderzoek dat met door de wet geboden waarborgen is vormgegeven.

Ten slotte wordt de kanttekening geplaatst dat er wellicht zaken kunnen zijn waarin de handelingen van verzekerden sterk in de richting wijzen van verzekeringsfraude. Je kunt je afvragen of in die gevallen een strafrechtelijke vervolging op basis van het onderzoek van de verzekeraar dan niet juist



Martina Smit is partner Van Steenderen MainportLawyers

is aangewezen uit oogpunt van efficiëntie in tijd en kosten. Maar door een dergelijke handelswijze wordt het wettelijk systeem in de kern geraakt. Een integere en onafhankelijke opsporing met waarheidsvinding als doel is het fundament van ons strafprocesrecht en daarmee onze maatschappij.

Elisa en Martina wachten de cassatieprocedures van deze drie zaken met belangstelling af. <

## WATERSCHADE ONDER UW ZWEVENDE DEKVLOER?

Door middel van onderdrukdroging herstellen wij complexe waterschade snel en efficiënt. Wij drogen de natte isolatielaag, zonder dat de volledige vloer gesloopt hoeft te worden. Zo vermindert u niet alleen aanzienlijk de kosten maar ook uw downtime!

Meer informatie: [Tritition.nl/schademagazine](https://www.tritition.nl/schademagazine)



Trition

# Voorkomen is beter dan genezen

Sinds enkele jaren is het bij de brandweer gebruikelijk om onderzoek te doen na een brand. Een onderzoeker is na een intensieve opleiding internationaal gecertificeerd om namens de brandweer de toedracht van de brand te onderzoeken. Dit levert informatie op over de oorzaken, het brandverloop, het effect van preventieve maatregelen en bevat een evaluatie van de brandweerinzet. Zo wordt er geleerd van gebeurtenissen uit het verleden en toekomstig beleid aangepast. De trends die op te maken zijn uit diverse onderzoeken, worden geanalyseerd en in leerstof omgezet zodat de brandweer veilig, juist en effectief kan blijven optreden. Met de uitkomsten van de onderzoeken wordt bovendien voorlichting gegeven aan mensen buiten de brandweer, binnen het programma 'Brandveilig Leven'. Want voorkomen is nog altijd beter dan genezen.



*Kasper Kramer is Risk Consultant bij DUPI Underwriting Agencies*

### Verschillende insteek

Op regionaal en landelijk niveau worden afspraken gemaakt over wanneer een brand onderzocht wordt, bijvoorbeeld omdat er slachtoffers zijn gevallen of omdat het brandverloop merkwaardig is verlopen. Er zijn ook andere partijen geïnteresseerd in de oorzaak van de brand. De verzekeraar wil weten wat er is voorgevallen. Bij verdachte omstandigheden doet de Forensische Opsporing voor de politie een onderzoek. De verzekeraar schakelt experts in om de schade op te nemen en de kosten te beraamen. Drie verschillende manieren van onderzoek - namens brandweer, verzekeraar of politie - met allemaal hun eigen insteek.

De brandweer deelt een eigen toedrachtsonderzoek niet met een verzekeraar, maar is wel verplicht om desgevraagd informatie aan de verzekeraar te verstrekken. Uit navraag bij de brandweer blijkt dat verzekeraars steeds vaker om aanvullende gegevens vragen. Af en toe werken onderzoekers van brandweer en verzekeraars samen. In die gevallen komen de onderzoekers vaak logischerwijs tot dezelfde conclusies. Logisch, want ook onderzoekers van particuliere bureaus volgen opleidingen aan het Instituut Fysieke Veiligheid. Desalniettemin blijft het een gegeven dat een brandweer en een verzekeraar hun rapporten anders opstellen en verschillend omgaan met de uitkomsten. De verzekeraar onderzoekt om de oorzaak van de brand te kunnen achterhalen, de hoogte van de schade vast te stellen en te kijken bij welke partij eventuele schade te verhalen is. Maar wil de verzekeraar net als de brandweer lering trekken uit een brandonderzoek?

Ik werkte 12 jaar bij de brandweer. De laatste jaren is brandonderzoek in rap tempo de norm geworden. Ook het evalueren van bijzondere bran-

den behoorde inmiddels tot de normale werkzaamheden. Sinds 2020 worden brandonderzoeken in Nederland zelfs geregistreerd in een landelijke database.

Wat zou het effect zijn wanneer een verzekeraar net als de brandweer een schade onderzoekt om er zelf van te leren? Want wat bij de brandweer werkt, moet toch bij een verzekeraar ook werken? Ook wij willen toch liever voorkomen dan genezen?

Deze methode passen wij al enige tijd toe bij de Property afdeling van DUPI Underwriting Agencies. Gelukkig werken we met deskundige acceptanten en kijken we kritisch naar elk aangeboden risico. Ook zetten we maximaal in op preventieve maatregelen, zodat de ondernemer zijn risico zo veel mogelijk beperkt. Maar we weten allemaal dat een ongeluk in een klein hoekje zit. We hebben er daarom ons werk van gemaakt om niet alleen vooraf te inspecteren, maar om in uitzonderlijke gevallen schade na afloop ook zelf te inspecteren. Regelmatig evalueren onze risk consultants de schaderapporten met het acceptatie- en claims team. Want net als de brandweermannen bij de brandweer, kunnen ook acceptanten en schadebehandelaars bij verzekeraars leren van schades. Dat is immers in het belang van ons allemaal.

# Vrouwen die we in het vizier moeten houden

2021 was een bijzonder jaar voor Rianne Baumann en Nynke Brouwer. Rianne mocht de Woman to Watch Award EMEA 2021 in ontvangst nemen. Nynke werd uitgeroepen tot Legal Woman of the Year 2021. Twee vrouwen waar we zeker nog vaker van gaan horen. De redactie van het SCHADE magazine nam met beiden een interview af.

*Door Helena Broekema en Cindy van der Helm*

## RIANNE BAUMANN

### Women to Watch Award EMEA 2021

Rianne Baumann is een van de twintig winnaars van de Women to Watch Awards EMEA 2021. Een Award op initiatief van vakblad Business Insurance, dat in 2006 een programma startte om talentvolle vrouwelijke leiders over de hele wereld te erkennen die uitstekend werk verrichten op het gebied van risicomangement en commerciële verzekeringen. Aan dit programma is in 2017 een apart programma toegevoegd, speciaal voor vrouwelijke leidinggevendenden in Europa, het Midden-Oosten en Afrika: de EMEA Award.



*Rianne Baumann is Chief Broking Officer bij Raetsheren Van Orden Groep.*

Riannes vader werkte bij Unigarant. Toch zag ze zich als jong meisje niet in deze branche werken. Als kind droomde Rianne namelijk van een leven als arts. "Het lijkt me fantastisch dat je mensen die ziek zijn kunt helpen. Op de middelbare school had ik een beta pakket met Latijn en Grieks. Dat helpt als je medicijnen wil studeren." Maar toen haar oma ziek

werd en in het ziekenhuis lag, zette ze die droom aan de kant. "Ik kwam erachter dat ik helemaal niet tegen bloed en de lucht van een ziekenhuis kan."

#### De menselijke factor

Het helpen van mensen zit er van nature wel in bij Rianne. "Ik ben mijn hele leven al degene die altijd zegt, als er een probleem is, bel mij en ik los het voor je op. Dat zit blijkbaar in mijn karakter. Met dat gegeven ben ik Rechten gaan studeren, omdat ik advocaat wilde worden. Toen ik afstudeerde ben ik ook meteen in de advocatuur gaan werken en heb ik mijn advocatenopleiding afgemaakt. Ik deed mijn werk met veel plezier, maar voor sommige zaken moet je jaren procederen en daar hou ik niet van. Ik ga liever voor een pragmatische oplossing waar alle partijen tevreden mee zijn. Daarom besloot ik een keer aan de andere kant van de tafel te gaan zitten en ben bij een makelaar, C.A. van Eijck & Zoon, gaan werken. Die overstap was groot, want de advocatuur is toch vrij keurig. Daarna heb ik nog bijna negen jaar bij expertisebureau Crawford & Company gewerkt en vanaf 2018 werk ik bij makelaar Raetsheren Van Orden."

Raetsheren is partner in het Acrisure netwerk, een toonaangevend netwerk van wereldwijd acterende makelaars. "Een van de vele dingen die ik waardeer aan het werken bij Acrisure is de grote bereidheid om technologie te omarmen

en voorop te lopen in de markt, terwijl we het belang van de menselijke factor in ons werk erkennen. Acrisure zet het beste van menselijke en kunstmatige intelligentie (AI) op schaal in om de distributie van financiële diensten opnieuw vorm te geven."

#### Een rode draad

Rianne is iemand die energie krijgt als ze zich inzet voor meerdere projecten. Zo werkte ze naast haar werk ook als sollicitatietrainer bij Jinc - een lokale liefdadigheidsorganisatie - en organiseerde ze samen met haar broer, die ook in de verzekeringsbranche werkzaam is, beachvolleybaltoernooien waarvan de opbrengst ging naar Stichting ALS Nederland. "Ik vind het belangrijk dat ik actief ben in een vakgebied waarbij ik elke dag met plezier naar mijn werk ga en blij word van de dingen die ik doe. De energie die ik er insteek, krijg ik ook weer terug. Ik word gelukkig van het contact met mijn collega's en de successen die we samen boeken. Ongeacht waar ik werk, ga ik altijd voor het teamverband. Binnen een team moet genoeg diversiteit zijn, waardoor een ieder complementair aan elkaar is en goed kan presteren binnen zijn eigen vakgebied. Ik vind het belangrijk om niet alleen naar iemand te kijken op basis van zijn of haar cv, maar ook hoe iemand is als persoon en of dat in het team past. Daar ben ik dagelijks bewust mee bezig en ik hoor van collega's dat ze dat waarderen."

Sinds het begin van mijn loopbaan in 2005 ben ik bij verschillende werkgevers in dienst geweest, in verschillende functies. Mijn persoonlijke interesse in innovatie en digitalisering enerzijds en het investeren in mensen om relaties en organisaties te versterken anderzijds, loopt als een rode draad door mijn loopbaan. Het is de combinatie die het beste in mij naar boven brengt."

#### Maak een positief verschil

Rianne mocht als enige Nederlandse de Award in ontvangst nemen. Was Rianne verbaasd toen zij hoorde over de nominatie? "Toen ik een e-mail ontving van Business Insurance met de mededeling dat ik een van de twintig ontvangers ben van de Women to Watch Awards, voelde ik me echt gezegend en vereerd. Ik word beloond met een prijs die het werk erkent dat mij zoveel vreugde brengt: mijn huidige rol bij Raetsheren, maar ook een dankbare baan als mentor van jonge mensen, het organiseren van fondsenwervende evenementen voor de Nederlandse verzekeringsmarkt om goede doelen te steunen, en het nastreven van mijn academische interesses."

Alles wat ik doe, doe ik met veel plezier en passie. Ik voel me zeer bevoorrecht om in deze positie te verkeren. Ik ben me er ook elke dag weer van bewust dat ik gezegend ben met een



*Rianne Baumann wordt gelukkig van het werken met haar collega's en de successen die ze samen boeken.*

gemeenschap die altijd in me gelooft, me steunt en me aanmoedigt. Ik weet maar al te goed dat niet iedereen, en zeker niet elke vrouw, zo gelukkig is. Hoewel diversiteit en inclusie op de bestuursagenda van bijna elke organisatie staan, is er nog veel te doen. De sollicitatietrainingen die ik met veel plezier heb gegeven voor Jinc lieten me keer op keer zien hoe hardnekkig ongelijkheid eigenlijk is. En die ongelijkheid begint al voordat jongeren de arbeidsmarkt betreden. Maar ik geloof echt dat ieder van ons de mogelijkheid heeft om een positief verschil te maken in het leven van anderen en in de gemeenschappen waarin we leven. Ik ben zeer gelukkig dat ik hier een bijdrage kan leveren. Leuk nieuwtje: vanaf januari 2022 heb ik weer samen met een groep collega's sollicitatietrainingen gegeven voor Jinc. En in juni van dit jaar gaan we weer met een groot evenement komen!"

Rianne vindt dat we goed op weg zijn om nieuw, jong talent aan te moedigen de branche te ontdekken. "Natuurlijk willen we allemaal aantrekkelijk zijn voor jonge mensen die de verzekeringsbranche saai en stoffig vinden. We voeren daar al goede dialogen met elkaar over en proberen creatief te zijn. Denk aan het traineeship van de VNAB. Dat soort initiatieven zijn heel goed. We zijn ons bewust van de dingen die we moeten doen, dat is heel mooi. Laten we dat vasthouden."

#### Onverwachts

Toekomstplannen? Rianne laat zich liever meeslepen in het moment. "Ik heb heel snel in mijn carrière losgelaten om vooruit te denken. Ik nam vaak een andere afslag dan ik had gepland. Vier jaar geleden had ik niet kunnen bedenken dat ik bij Raetsheren terecht zou komen. Er is niet iets dat ik wil bereiken. Het was leuk om zoveel jaren te studeren, maar ik ben ook blij als ik over een jaar mijn MBA heb behaald. Gelukkig zijn in mijn werk vind ik het belangrijkste. Ik kijk echt uit naar wat de toekomst brengt."



*Rianne Baumann is een van de twintig winnaars van de Women to Watch Awards EMEA 2021.*

# NYNKE BROUWER

## Legal Woman of the Year 2021

Nynke Brouwer is uitgeroepen tot Legal Woman of the Year 2021. Deze verkiezing vindt ieder jaar plaats op initiatief van de Stichting Legal Women, een platform voor vrouwelijke juristen. Nynke moest, net zoals alle andere finalisten, een pitch houden tijdens de online finalebijeenkomst en werd uitgeroepen tot winnaar. Niet verwonderlijk, want op 7 oktober 2021 promoveerde zij op haar proefschrift getiteld: De cyberverzekering vanuit civielrechtelijk perspectief.



Nynke Brouwer: "Voor de cybersecurity- en cyberverzekeringmarkt is een multidisciplinaire aanpak noodzakelijk."

### Ambities

Als buitenpromovenda deed zij vier jaar lang onderzoek aan de Radboud Universiteit in Nijmegen. En dat naast haar werk als advocaat bij Dirkwager legal & tax, een advocatenkantoor dat inmiddels 135 jaar bestaat. Een heel andere tak van sport dan ze als klein meisje voor ogen had. Als kind wilde Nynke graag op een boerderij werken. "Inmiddels is dat niet meer mijn ambitie. Alhoewel, als ik de loterij win zal ik sterk overwegen om een boerderij in Frankrijk te kopen met een appelboomgaard, een rabarberveld en misschien wel wat dieren."

Oorspronkelijk komt Nynke uit Arnhem. Na haar eindexamen is ze naar Amsterdam verhuisd voor haar Rechtenstudie. "Ik wilde wel eens wat anders zien dan de regio Arnhem-Nijmegen. Mijn master Nederlands Recht - Burgerlijk Recht heb ik vervolgens toch in Nijmegen gedaan, omdat de Radboud Universiteit bepaalde vakken aanbood die ik graag wilde volgen. Al tijdens mijn studie vond ik het aansprakelijkheids- en verzekeringsrecht heel boeiend. Ik liep daarom stage op de sectie A&V van Dirkwager en in de master volgde ik bewust voornamelijk vakken op dat gebied. Uiteindelijk ben ik na mijn afstuderen vanwege mijn interesse in het aansprakelijkheids- en verzekeringsrecht weer bij Dirkwager terecht gekomen, en eigenlijk toevallig weer in Arnhem beland."

### Verkennen van nieuw terrein

Nynke heeft binnen Dirkwager een multidisciplinair cybersecurityteam opgericht, is een van de kartrekkers van het privacyteam en houdt zich bezig met nieuwe risico's binnen het aansprakelijkheids- en verzekeringsrecht, zoals cyber-risico's. "Er bleek in de markt veel behoefte te bestaan aan kennis op dat gebied en zo gaf ik opeens de ene na de andere lezing aan verzekeraars en tussenpersonen. Door op die manier veel in gesprek te gaan met de markt, merkte ik dat er nog veel fundamentele vragen open stonden rondom cyber-risico's en cyberverzekeringen. Ik wil altijd alles tot op de bodem uitzoeken en beheersen, en zo kwam ik bij de Radboud Universiteit terecht om promotieonderzoek te doen."

Naast haar baan als advocaat heeft Nynke vier jaar lang gewerkt aan haar proefschrift over de cyberverzekering. "Ik houd zelf erg van het verkennen van nieuw terrein en dat doe ik het liefst met de aanmoediging en waardering van anderen. Door mij in een traditionele schade- en verzekeringspraktijk intensief bezig te houden met cyber-risico's, verplaatste mijn expertise zich langzaam naar het snijvlak van het aansprakelijkheids- en verzekeringsrecht en het privacy- en IT-recht. Met het schrijven van dat proefschrift en het behalen van mijn doctorstitel heb ik inmiddels een

unieke expertise op een jong terrein dat nog sterk in ontwikkeling is. Dat dit ook nog eens werd beloond met de titel Legal Woman of the Year maakte het extra speciaal.

De jury gaf aan dat ik een professional ben in een bijzonder rechtsgebied, maar ook wetenschappelijk onderzoeker in een innovatieve omgeving. Ik houd mij bezig met problematiek die grote maatschappelijke impact heeft, zoals ransomware en datalekken. In de wereld van cybersecurity en IT werken veel mannen, dus ik denk dat de jury mij daarin ook als een zeker rolmodel heeft gezien."

### Tussen bestaande kaders begeven

"Al met al past wat ik de afgelopen jaren heb gedaan – en nog steeds doe – goed in de huidige tijd, waarin men oog heeft voor de meerwaarde van een multidisciplinaire benadering en de wetenschap nog altijd hoog wordt gewaardeerd. Voor de cybersecurity- en cyberverzekeringmarkt meen ik dat een multidisciplinaire aanpak noodzakelijk is. Het is heel menselijk om te willen structureren en hokjes te creëren. Ik houd daar niet zo van en begeef mij graag tussen die bestaande kaders. Juist in die grijze gebieden, waarin ik van verschillende kanten kennis en inzichten bij elkaar kan brengen, vind ik nieuwe ideeën en kan ik bruggen slaan. Dat vind ik leuk en daarin zie ik meerwaarde. Dat vergt een open blik en de oprechte intentie om elkaar te begrijpen. Het is daarom belangrijk dat men de dialoog blijft zoeken om gezamenlijk de digitale veiligheid te bevorderen."

### Nagenieten

Nynke geniet nog steeds van het behalen van twee mooie mijlpalen in 2021, haar promoveren en het behalen van de titel Legal Woman of the Year. "Ik hoop door mijn werkzaamheden in de advocatuur én de wetenschap een mooie bij-



Nynke Brouwer is advocaat bij Dirkwager legal & tax.

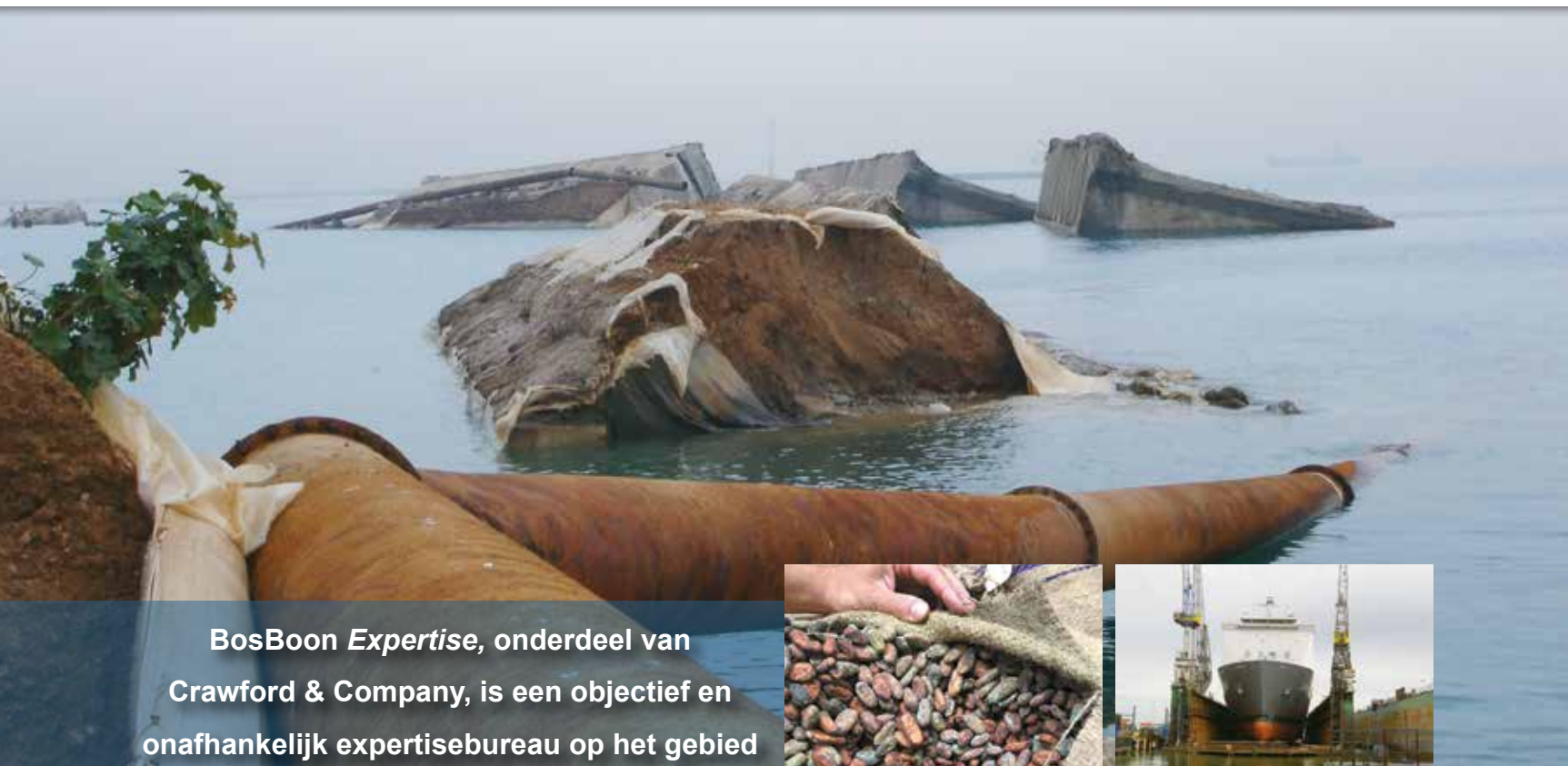


Nynke Brouwer werd uitgeroepen tot Legal Woman of the Year 2021. Zij maakte er samen met haar collega's van Dirkwager een klein feestje van. Op de foto poseert ze samen met Tom Vandeginste, bestuursvoorzitter van Dirkwager.

Altijd alles tot op de bodem uitzoeken en beheersen

drage te kunnen blijven leveren aan de verdere vormgeving van cybersecurity en (privaat)recht, in het bijzonder rondom cyberverzekeringen. Daarmee hoop ik mijn steentje bij te dragen aan een veiligere digitale wereld." <





**BosBoon Expertise**, onderdeel van Crawford & Company, 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



Scheepsvaart 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@bosboon.nl

#### BosBoon Expertise Amsterdam

T +31 (0)20 - 261 07 77  
E info@bosboon.nl

#### SAREC

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

## CED BREIDT UIT IN BELGIË



Na de recente acquisitie van Groupe d'Expertise Automobile SRL (GEXA) neemt CED Bodex & Partners over van de eigenaren Paul Schillebeekx en Daisy Luybaert. Daarmee breidt de organisatie haar activiteiten in België op het gebied van Property expertise verder uit.

Geplaatst op 15-02-2022

## VAN LOON NEEMT BLAUW & FLORIJN OVER

De in Dordrecht en Breda gevestigde financiële dienstverlener Van Loon neemt Blauw & Florijn over en vergroot daarmee het werkgebied verder in Zuid-Holland. De huidige eigenaar Jan van der Horst draagt het stokje over aan Van Loon om de ambities van Blauw & Florijn en het team verder vorm te kunnen geven.

Geplaatst op 09-02-2022

## SCRIPTIEPRIJS STICHTING BEER IMPULS



De scriptieprijs van Stichting Beer impuls wordt ook in 2022 weer uitgereikt. Scripties kunnen door de vakgroepen uiterlijk tot 1 april 2022 worden voorgelegd. Het bestuur krijgt de scripties geanonimiseerd te lezen. Het bestuur van de stichting maakt vervolgens een selectie van de drie beste scripties.

Geplaatst op 07-02-2022

## ARAG EN HDI BUNDELEN KRACHTEN IN STRATEGISCHE SAMENWERKING



DI Global Specialty SE brengt zijn rechtsbijstand portefeuille in beheer bij rechtsbijstandsverzekeraar en juridisch probleemoplosser ARAG. Daarmee versterken ARAG en HDI hun samenwerking in de markt voor zakelijke rechtsbijstandverzekeringen.

Geplaatst op 15-02-2022

## HELFT VAN MKB NEDERLAND IS NIET VOORBEREID OP CYBERAANVAL



Zowel grote als kleine bedrijven zijn te weinig beschermd tegen cybercriminaliteit, blijkt uit recent onderzoek dat in oktober door Ipsos in opdracht van Allianz is uitgevoerd onder 750 respondenten, bestaande uit zzp'ers en mkb'ers. Zo heeft de helft (49%) van zowel de grote als de kleine mkb-ondernemingen geen actuele procedures klaarliggen voor een mogelijke cyberaanval.

Geplaatst op 08-02-2022

Marlies van der Meulen - Sahni heeft ambitieuze plannen

# Polygon zet in op verdubbeling

Met meer dan 350 vestigingen in zestien landen wereldwijd is Polygon, specialist in schadeherstel en tijdelijke klimaatoplossingen, een grote internationale speler. Was de Polygon Group tot voor kort onderdeel van de Duits/Zweedse investeringsmaatschappij Triton, in oktober 2021 werd de groep overgenomen door het Amerikaanse investeringsbedrijf AEA. Polygon Nederland focust zich op de service lines herstel van brand- en waterschades, lekdetectie en reconstructie, en vocht- en klimaatbeheersing.

Door Helena Broekema en Cindy van der Helm



Marlies van der Meulen-Sahni, algemeen directeur bij Polygon Nederland: "De enige manier om ervoor te zorgen dat onze klanten op een goede manier onze services verleend krijgen, is als onze medewerkers gelukkig zijn."



Een mooi voorbeeld van innovatie is de sensor die Polygon plaatst bij waterleidingen. Een dergelijke sensor kan waterschade voorkomen.

"Polygon Nederland heeft de afgelopen vijf jaar een flinke groei doorgemaakt", begint Marlies van der Meulen-Sahni, algemeen directeur bij Polygon Nederland. "Onder de vlag van Triton zijn we verdubbeld in omzet en het is onze ambitie om in dezelfde lijn door te groeien qua mensen en omzet.

cier zijn voor onze klant, maar een business partner die meedenkt. Eén die een full service pakket kan leveren."

## Toekomstbestendig ondernemen

"Je kunt natuurlijk niet zomaar even verdubbelen als je autonoom groeit. Daarom zijn we de markt aan het verkennen om te zien welke bedrijven we eventueel kunnen overnemen om die groei doelstelling te behalen. We kijken naar bedrijven binnen onze eigen services, maar ook zeker naar bedrijven die een aanvulling zijn op wat wij al in huis hebben qua kennis en ervaring. Duurzaamheid, oftewel toekomstbestendig ondernemen, is dan ook een belangrijk speerpunt bij een overname. Dit staat ook bij Polygon hoog in het vaandel met een focus op jaarlijkse besparingen op de CO<sub>2</sub> uitstoot. Daarnaast kijkt Polygon altijd of de bedrijven bij elkaar passen op strategisch, geografisch en cultureel niveau."

## Culturele match

"Wij vinden het heel erg belangrijk dat we dezelfde taal spreken, elkaar aanvullen en begrijpen. Een klik en een match zijn daarom van belang. Bij ACI-Groep is gebleken dat de integratie heel soepel ging. Kort na de overname moesten we gezamenlijk aan de slag in Limburg ten tijde van de watersnoodramp. Ondanks dat we toen nog niet volledig op dezelfde manier te werk gingen, hielpen we de gedupeerden als waren we één team. Daaruit blijkt maar weer het voordeel van een culturele match. Dat ging zo soepel. Een

## Een klik en een culturele match

Een serieus streven dat hoort bij de strategie van de Polygon Group. Met zo'n doelstelling is het heel fijn om een investeringsmaatschappij achter je te hebben staan. Dat geeft ons de middelen om te groeien. We willen enerzijds autonoom groeien en anderzijds door de overname van bedrijven. Zo hebben we afgelopen drie jaar de bedrijven Tiedema Lekdetectie en Droogtechniek, VANWAARDE en ACI-Groep overgenomen. We zijn nu klaar met de integratie van ACI-Groep en gaan op de ingeslagen weg verder met focus op de drie service lines. Dankzij de overname van deze drie bedrijven hebben we onze specialismen verder kunnen ontwikkelen. Denk daarbij aan zaken als technisch reconditioneren, document, kunst en antiek herstel, lucht- en vetkanaalreiniging en geurmanagement. We ontdekken dat de klant dat ook daadwerkelijk ziet en merkt dat wij een professionaliseringslag maken. Mooi, want we willen niet zozeer een leveran-



Polygon doet ook aan technische reconditionering, waaronder herstel van elektronica door middel van 'droogjstralen'.

groot compliment voor onze collega's en persoonlijk ben ik daar enorm trots op. Voor een bedrijf als VANWAARDE was de integratie heel anders dan bij ACI-Groep, want dat is een bedrijf met een voor ons nieuw specialisme; restauratie en herstel van (historische) documenten, kunst en antiek. Een aanpalend werkgebied."

continu proces. Samen met het managementteam maak ik onze jaarplannen. Daarnaast onderhoud ik samen met de accountmanagers van het salesteam het contact met de klant. Tegelijkertijd is een heel belangrijk onderdeel van mijn dagelijkse werkzaamheden de communicatie richting de markt en intern."

### Strategiebepaling op landsniveau

Als onderdeel van investeringsmaatschappij AEA en de internationale Polygon Group, zijn alle landen waar Polygon gevestigd is nog steeds vrij in het maken van eigen keuzes. "Het voelt daardoor alsof ik mijn eigen onderneming leid. Natuurlijk hebben we als Polygon Group gezamenlijke doelen waar we naar streven, maar ieder land kijkt individueel waar de markt aan toe is en past daar de strategie op aan. Je moet uiteindelijk natuurlijk wel de resultaten leveren die je hebt afgesproken, maar dat is niet meer dan vanzelfsprekend.

Met Polygon Nederland bieden wij het volledige palet aan (specialistische) diensten voor het herstel van brand- en waterschades, lekdetectie en vocht- en klimaatbeheersing. Maar wat ook het mooie is aan deel uitmaken van een internationale groep zijn de mogelijkheden van nauwe samenwerking. We ondersteunen en versterken elkaar. Voor onze klant is dat van grote waarde. Op deze manier kunnen we prestaties leveren op operationeel gebied die wij als Polygon Nederland individueel niet kunnen behalen. Bijvoorbeeld bij grote en complexe schades, waar binnen no-time

vele mensen en apparatuur nodig zijn om een ramp of grote calamiteit te beperken en beheersen. Of bij Documentherstel, een specialisme dat wij in huis hebben en waar Polygon België, Duitsland, Zwitserland en Oostenrijk een beroep op doen. Waar ik heel blij van word is dat we het als Polygon Nederland binnen de Polygon Group erg goed doen."

### Innovatie en digitalisering

"We zijn uiteraard ook bezig met preventie, om schades te voorkomen of in een vroegtijdig stadium te beheersen en beperken. Ook zetten we in op innovatie en digitalisering, bijvoorbeeld met ons eigen communicatieplatform SPARK, waarbij de klant en gedupeerde 24/7 op de hoogte zijn van de status van een herstelproject. En hebben we een nieuw projectmanagementsysteem waarmee we onze klanten optimaal kunnen bedienen. Daarnaast willen we heel veel aandacht geven aan onze medewerkers. Zij hebben passie voor hun vak en staan vaak dag en nacht klaar voor onze klant. Dan is letten op duurzame inzetbaarheid daarbij heel belangrijk. We hebben nu zo'n 250 medewerkers bij ons werken, verdeeld over 16 vestigingen. Ik vind het belangrijk dat iedereen aangehaakt is en blijft. Daarom zetten we ook in op meer interactie. Dat moet, we zitten nu eenmaal niet met z'n allen in één gebouw. Daarnaast speelt corona ons parten, want we zien elkaar veel minder dan in de tijd vóór de coronacrisis. Die interactie bereiken we door regelmatig fysieke of online roadshows te organiseren. Door contact



Een van de specialisaties van Polygon is het uitvoeren van lekdetectie-onderzoeken.



Polygon is specialist in schadeherstel en tijdelijke klimaatoplossingen.

met de medewerkers te onderhouden weet ik wat er leeft en zorgen we ervoor dat iedereen dezelfde kant op gaat. Ook willen we groeien in het aantal medewerkers voor juiste spreiding van het werk en de huidige en nieuwe collega's structureel trainingen en opleidingen aanbieden. Ik vind het belangrijk dat onze medewerkers en onze klanten goed op elkaar aansluiten. De enige manier om ervoor te zorgen dat onze klanten op een goede manier onze services verleend krijgen, is als onze medewerkers gelukkig zijn. Als ze passie voor hun werk en voor Polygon hebben en die passie weten uit te dragen." <



Dankzij de overname van VANWAARDE kan Polygon ook architectuurtekeningen herstellen.

## Toekomstbestendig ondernemen is een belangrijk speerpunt

### Opgeschoven in de schadeketen

Marlies heeft een bedrijfskundige achtergrond en beschikt over een master in Management en Organisaties. Vanuit de ING Bank, waar zij zich bezighield met administratieve processen, ging zij cross over naar het schadebedrijf van Nationale-Nederlanden. Dat vond zij het meest concreet en dynamisch en sprak haar daarom het meest aan. En nu is zij opgeschoven in de schadeketen en kan er zelf vorm aan geven. Haar werk bij NN ziet ze in haar huidige functie als een groot voordeel. "Daardoor weet ik wat er bij verzekeraars op de agenda staat en kan ik goed bepalen waar behoefte aan is in de markt. Er zijn wel veel veranderingen in de markt en het is goed om je rol te blijven pakken in de schadeketen. Dat betekent dat we moeten blijven meedenken met opdrachtgevers. Kijken wat we beter kunnen doen. Dat is een



**Solliciteer bij Sedgwick en maak het verschil.**

*Taking care of people, is at the heart of everything we do. Caring counts.*



SCAN ME

**Lekkage?**  
Geen paniek...





Lekdetectie



Herstel



Droogtechniek

**Lekkage opsporen zonder hak- en breekwerk**



**Lekkageservice**  
van Gerven

www.lekkageservice.nl | 040 29 28 170

**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.

**Dé Meerwaarde bij schades en faillissementen!**

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





14:00 uur

Schademelding



16:00 uur

Inschrijving



17:00 uur

Gunning



07:00 uur

Start logistieke proces



17:00 uur

Missie voltooid



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



# De duurzaamheidsspagaat



In deze column een spagaat. Duurzaamheid! Iedereen heeft het erover. Verzekeraars willen een verantwoord beleggingsbeleid. Ze onderzoeken hoe klimaatschade betaalbaar en verzekeraar kan blijven. Er bestaan maatschappelijk-verantwoord-ondernemen-convenanten en initiatieven in de hele markt.

Mieke Dadema is eigenaar van Draad consultancy

Probleem is alleen dat ik niet zo veel zie gebeuren in de praktijk. Ik persoonlijk hou van het verbeteren van de wereld door actie. Niet alleen praten. Wat ga je nu precies doen om duurzamer te worden? Het hoeft niet zo groots, alle kleine beetjes helpen. Onlangs sloot ik voor mijn eigen bedrijf een beroepsaansprakelijkheidsverzekering. Die polis kreeg ik binnen ... per post ... op papier. De verzekeraar waar ik mijn AOV-aanvraag indiende maakte het helemaal bont. Ik heb van hen in totaal vijf brieven ontvangen. Gemiddeld zaten er vier velletjes papier in een enveloppe. Ik weet niet hoeveel AOV's ze op jaarbasis sluiten, maar dat zijn bij elkaar best wat bommen, die we nou juist niet moeten kappen.

**Over Thialf en zonnepanelen**

Een voorbeeld op een iets grotere schaal. Weten jullie het nog? Thialf had 5000 zonnepanelen op zijn dak gelegd. Het pand was daarna niet meer te verzekeren. Thialf wilde door het gebruik van de zonnepanelen inkomsten genereren en in hun eigen energie voorzien. Super duurzaam, maar helaas, geen brandverzekeraar te vinden die het aandurfde met geëxpandeerde polystyreen (EPS) als isolatiemateriaal onder de panelen. Er wordt nog gezocht naar een oplossing, maar als je nu duurzaamheid op je agenda hebt, zou je denken dat je als verzekeraar hier iets mee moet doen.

**Risico averse verzekeraars**

Hoe dan wel vroeg ik mij af? De verzekeringsbranche kan een katalysator zijn voor duurzaamheid. Het verzekeren van risico's is ons vak. Jammer dat we behoorlijk risico avers zijn. Dat helpt niet bij nieuwe initiatieven. Ik ken een bedrijf dat elektrische brommers wil verleen. Wat blijkt: niet

te verzekeren, want: nieuw risico, nog geen schadegegevens bekend, nee, past niet in onze risk appetite... Ik word er niet vrolijk van, totdat ik zag dat Univé ineens met een briljant idee kwam. En ze gingen het ook daadwerkelijk uitvoeren, samen met de Rabobank. Het idee is simpel: ze verwijderen van boerderijen de asbestdaken, vervangen die door nieuwe daken met zonnepanelen en ze zorgen dat de onderliggende boerderij ook voor brand verzekerd kan worden na de verbouwing. En uiteindelijk wordt de stroom teruggeleverd als energieleverancier. Daarmee kun je per locatie al gauw meer dan 100 huishoudens van stroom voorzien! Een gesloten circuit, waarbij een scala aan problemen in één keer wordt opgelost. Duurzaam en praktisch!

Nu zijn er issues met het energienet, maar als ze de combinatie van asbest, zonnepanelen en agrariërs kunnen oplossen, gaan ze dat energievarkentje ook wel wassen. Er zitten al zo'n 80 agrariërs in het programma en de interesse van andere partijen is gewekt. Ook hier was het intern wat moeizaam doordat het nieuw en anders en buiten de risk appetite is, maar ze hebben het maar mooi voor elkaar gekregen! Blijven duwen, blijven geloven, dan komen we er wel.

**Nieuwe risico's verzekeraar maken**

Dus: zet duurzaamheid niet alleen op je agenda, maar zorg voor actie die ook echt bijdraagt. Maak nieuwe risico's verzekeraar en pak je rol in de duurzaamheidsnoodzaak. Goed voorbeeld doet goed volgen. En als je als verzekeraar dan echt niets anders kunt bedenken, zorg op z'n minst voor een digitale polis. Maar dat is dan mijn mening.

# Kluswijs, wijs verzekerd!

Kluswijs is een Nederlandse bouwmarktketen. Een aantal jaren geleden, om precies te zijn op 8 juni 2014, werd de vestiging in Steenbergse getroffen door een grote schade veroorzaakt door plaatselijk noodweer. Een verhaal over de betekenis van een goed verzekeringsadvies en de toegevoegde waarde van een betrokken verzekeringsadviseur voor een ondernemer. In gesprek met Eric Davies en zijn echtgenote over de oorzaak, de gevolgen en de uitkomst van deze gebeurtenissen.



Een hagelbui op Tweede Pinksterdag in 2014 zorgde voor een dakinstorting van het Formido-pand in Steenbergse. Gelukkig was de makelaar binnen een uur na de melding van de schade ter plaatse.

Een hagelbui op Tweede Pinksterdag in 2014 zorgde voor een dakinstorting van het pand gelegen aan de Zeelandweg-Oost in Steenbergse. Eric Davies was op dat moment de bedrijfsleider van de Formido-vestiging, achter de schermen was echter al een overnameakkoord bereikt om later in 2014 de Formido-vestiging als zelfstandig ondernemer over te nemen.

## Wat ging er mis?

Door een zware, plaatselijke, hagelbui in combinatie met constructiefouten – te hoog geplaatste waterspuwers en een verzakking – in de aanbouw van het pand, kon het gebeuren dat het water niet weg kon van het dak. Dit leidde uiteindelijk tot het instorten van het dak.

Een andere bijkomstigheid was dat het betreffende pand een huurpand was, en dat er al enige jaren geen contact was geweest met de verzekeraar van de eigenaar van het pand. Uiteindelijk bleek uit de verzekering van het huurpand dat wateraccumulatie niet onder de dekking viel, omdat er geen constructieberekeningen waren bijgevoegd in het verzekeringsdossier. Dit leverde een groot probleem op voor de eigenaar van het pand, die uiteindelijk zijn spaarreserves heeft moeten aanspreken om de gevolgen van de schade te herstellen. Dit heeft overigens wel geleid tot de nodige vertraging in de uiteindelijke afhandeling. Waarom dan?

De voormalig eigenaar van de Formido-vestiging, niet zijnde de eigenaar van het pand, en Eric Davies hadden hun ver-

zekeringsportefeuille ondergebracht via William Boelens, een geregistreerd Register Makelaar in Assurantiën (RMIA). Deze portefeuille werd en wordt regelmatig tegen het licht gehouden om vast te stellen of deze nog passend is voor de onderneming.

Het betrof een dekking voor het huurdersbelang, een verzekering van de inventaris en goederen en 104 weken (tweejaarsbelang) voor bedrijfsschade. De verzekerde bedragen waren recentelijk getaxeerd (artikel 7:960 BW waardebepaling).

## Situatie na de schade

Op het moment dat Eric zich bewust werd van de schade gingen de emoties een grote rol spelen. En in die emotie was het heel moeilijk om te bepalen hoe het nu verder moest. Makelaar William was binnen een uur na de melding van de schade ter plaatse en er is ook direct een expert ingeschakeld. Er werd binnen vier weken een noodwinkel geopend inclusief de bijbehorende marketingactiviteiten om ervoor te zorgen dat de klanten de winkel nog wisten te vinden.

Eric ondervond veel hulp van collega-ondernemers die hem de helpende hand reikten. Ondernemers als Databyte en Autoscan boden concrete hulp en tijdelijke opslagruimte aan. Het krachtenveld dat ontstaat na een impactvolle, grote schade met betrekking tot de financiële afwikkeling is enorm groot. Ook hier geldt dat de begeleiding van de betrokken assurantieadviseur William en de saamhorigheid van de collega-ondernemers in de buurt, ervoor hebben gezorgd dat Eric de moed en de kracht kon opbrengen om verder te gaan en met het hele team de schouders eronder te zetten. Eric heeft uiteindelijk de overname van de Formido-vestiging doorgezet.

## Toegevoegde waarde van de adviseur

Uit deze geschiedenis blijkt de toegevoegde waarde van de adviseur in het advies, maar vooral het nut van de aandacht voorafgaand aan de schade, bestaande uit het tijdig aanpassen van de polis na een grondige risico-inventarisatie, de controle van de verzekerde sommen, de clausules en dus ook de dekking van de bedrijfsschade.

Wat echter ook een gegeven is: je weet als ondernemer vaak pas of je goed verzekerd bent voor schade als die schade zich daadwerkelijk aandient. Dat leidt ertoe dat de verzekeringsadviseur als het ware een examen aflegt bij het oplossen en begeleiden van een schade. Hij heeft de coördinerende rol, hij legt verbindingen en draagt bij aan het begeleiden van het schadebehandelingsproces. Dat heeft in dat geval geleid tot het snelle herstel van de onderneming en uiteindelijk tot de keuze van de ondernemer om toch verder te gaan met de overname van deze onderneming.



Als ondernemer weet je vaak pas of je goed verzekerd bent voor schade als die schade zich daadwerkelijk aandient.

## Vertrouwen

Eric geeft aan dat zijn vertrouwen in verzekeringen is gegroeid door deze schade. En dat deze ook een positieve bijdrage heeft geleverd aan zijn ontwikkeling als ondernemer. Hij heeft dan ook niets dan lof voor de verzekeraar, de expert, de adviseur en zijn collega-ondernemers. Dit heeft mede geleid tot de energie en de kracht waarmee hij als ondernemer gegroeid is en de drive om de onderneming tot een succes te maken.

## Waar had het fout kunnen gaan?

Op het moment dat duidelijk werd dat wateraccumulatie was uitgesloten op de verzekering van de verhuurder. Dit was een grote bedreiging voor de bedrijfscontinuïteit voor de onderneming van Eric. Welke lering kunnen we trekken uit dit dossier? Om als verzekeringsadviseur vooral ook aandacht te schenken aan het risico van een verhuurder en dit goed in beeld te brengen. Het alternatief was in deze casus opbouwen op een andere locatie geweest, met alle gevolgen van dien. <

# Joost Krijgsman

**Naam:** Joost Krijgsman | **Leeftijd:** 42 | **Functie:** Senior Accountmanager | **Studie:** Risicomanagement aan: De Haagse Hogeschool  
**Werkt bij:** Troostwijk Taxaties | **Sinds:** juli 2010

## Waarom ben je accountmanager geworden?

Praten doe ik heel de dag door. Klantcontact en interactie met mensen, het is iets dat mij goed ligt en waar ik veel plezier in heb. Ik haal altijd genoeg uit het sluiten van de deal. Combineer dat met het willen helpen zoeken naar oplossingen voor (financiële) vraagstukken en dan kom je aardig in de richting van accountmanagement.

## Beschrijf jezelf in vijf trefwoorden

Eerlijk, creatief, behulpzaam, sociaal en hardloper.

## Welke eigenschap van jou komt het best tot zijn recht als accountmanager?

Ik kan niet direct één eigenschap benoemen die het best tot zijn recht komt in mijn vak. Het gaat om het totaalplaatje wat ervoor zorgt dat je succes boekt en een langetermijnrelatie weet aan te gaan met klanten.

## Wie is je grote leermeester?

Er zijn verschillende leermeesters op mijn pad gekomen en hopelijk volgen er nog vele. In eerste instantie mijn ouders, die hebben toch een basis gelegd. Diverse managers binnen Robeco die mij op weg hebben geholpen. Binnen Troostwijk hebben de afgelopen jaren met name mijn collega's Harm Koch, Marc Thomas en mijn manager Pieter Bakker een bijdrage geleverd aan mijn ontwikkeling.

## Worden jongeren in de verzekeringsbranche voor vol aangezien?

De wereld om ons heen verandert steeds sneller. Digitalisering, werken in de cloud. Ook onze branche ontkomt er niet aan. Het is mede dankzij de input van jongeren dat er stappen gemaakt worden. Misschien worden ze nog niet overal voor vol aangezien, maar ze zijn in ieder geval steeds meer zichtbaar.

## Favoriete app?

Runkeeper.

## Welke werksituatie is je tot dusver het meest bijgebleven?

Dat moet toch de eerste lockdown van voorjaar 2020 zijn. Normaliter werkte ik altijd op ons kantoor in Rotterdam of Amsterdam als ik geen afspraken bij klanten had. Nu zaten we plotseling allemaal thuis. Er moest ineens een werkplek ingeregeld worden; daarvoor zat ik in de keuken. Met twee kleine kinderen thuis tijdens de lockdowns werkte dat niet. Mijn vrouw en ik moesten een werkschema opstellen. Erg wennen in het begin, maar uiteindelijk vind je toch je draai en blijkt dat het ook mogelijk is om vanuit huis je werk te kunnen doen, zeker toen de kinderen weer naar school en opvang konden.

## Wat is de laatste film die je hebt gezien?

Monster Family 2. De juf van mijn oudste zoontje was "positief". Dus dan maak je van de nood een deugd en op naar de bioscoop. Een grote zaal op woensdagochtend, slechts gevuld met 4 andere ouders met kinderen die waarschijnlijk in hetzelfde schuitje zitten.

## Welke tekst zou je op een T-shirt willen zetten?

Als je snel wilt gaan, ga alleen. Als je ver wilt komen, ga samen.

## Wat is je favoriete vakantiebestemming?

Carvoeiro in Portugal. Een klein vissersplaatsje in de Algarve waar wij al jaren komen. Eerst met z'n tweeën, maar nu met het hele gezin. Het voelt als een tweede thuis. Zodra ik geland ben op Faro zit ik meteen in de vakantiemodus.

## Waarom moet een goede collega voldoen?

Een goede collega moet eerlijk en open zijn. Hij/zij moet altijd bereid zijn om samen te werken en om anderen te helpen.

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

Administratie is niet mijn sterkste kant, dus het liefst zou ik daar veel minder tijd aan kwijt zijn om nog meer met direct klantcontact te kunnen doen.

## Waarom ben jij de verzekeringsbranche ingegaan?

Mijn vader kwam uit de verzekeringswereld. Lang heb ik getracht om er weg te blijven. Tijdens en na mijn studie heb ik gewerkt bij Robeco in de beleggingswereld. Na tien jaar was het tijd voor iets nieuws. Via connecties kwam Troostwijk op mijn pad. In eerste instantie hield ik mij bezig met taxaties voor bedrijfseconomische doeleinden (banken, jaarrekening en overnames). Er kwam een positie vrij binnen accountmanagement met meer focus op verzekeringstaxaties. Het leek me interessant dus ik ben die rol gaan vervullen. Tot op de dag van vandaag heb ik er geen spijt van gehad. Het bloed kruipt toch waar het niet gaan kan...

## Wat is het grootste vooroordeel over je werk?

Dat iedereen sales kan bedrijven.

## Als je geen accountmanager was geworden, welk vak had je dan gekozen?

Als ik in de gelegenheid was geweest had ik wel pro-golfer willen worden. Misschien met voldoende tijd en als ik eerder begonnen was, had het gekund. Je moet blijven dromen, toch?

## Wat kunnen jongeren leren van senioren en andersom?

Jongeren: wees wat geduldiger; het kost tijd om te groeien in je werk. Het is onmogelijk om een vak in een paar jaar volledig onder de knie te hebben. Senioren: blij nieuwsgierig en blij bereid om te veranderen als dat nodig is in de markt.

## Wat is (on)aantrekkelijk in je werk?

Aantrekkelijk: geen dag is hetzelfde; het ene moment spreek je de bakker op de hoek en het andere moment zit je in een call met een CFO in Chicago. Onaantrekkelijk: in hele drukke tijden kun je soms niet de gewenste hoeveelheid aandacht geven aan je klant. Dat voelt niet goed.

## Wat is het laatste concert dat je hebt bijgewoond?

Er zijn er best een paar afgelast waar ik naartoe zou gaan. Dat maakt voor mij dat de laatste North Sea Jazz Around Town was in zomer 2021.

## Van wie hingen er vroeger posters in je kamer?

Green Day en Red Hot Chili Peppers.

## Aegon is opzoek naar een (bouwkundig) schade-expert

Regio: midden en zuid

*"Ik zie soms letterlijk dromen wegbranden. Dan ben ik blij dat ik iets kan doen, gewoon door er te zijn en te ontzorgen."* – André van Brecht, schade-expert bij Aegon

Als schade-expert bij Aegon ben je verantwoordelijk voor het contact met gedupeerden om de toedracht van de schade te onderzoeken. Je inventariseert de schade en begeleidt de verzekerde in het hele proces. Uiteindelijk stel jij het schadebedrag vast.

Iedere dag is anders, iedere schade is anders en iedere verzekerde is anders. Als bouwkundig schade-expert weet je één ding zeker; afwisseling genoeg!

Nieuwsgierig geworden? Bekijk de vacature op [werkenbij.aegon.nl/schade-expert](https://werkenbij.aegon.nl/schade-expert)



**AEGON**

# McLarens

## DESKUNDIGHEID OVER VIER KANTOREN



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

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

**Kantoor Utrecht**  
Groenewoudsedijk 50  
3528 BK Utrecht  
030-2802012

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

infoNL@mcclarens.com | www.mcclarens.com/nl

### Is er een tekort aan jonge mensen in de verzekeringsbranche?

Absoluut! Dankzij initiatieven als Cobra1998 en Young Insurance zit er verbetering in. Maar je ziet dat jonge mensen niet altijd blijven.

### Waar heb je je in het begin het meest over verbaasd?

Toen ik de overstap maakte van bedrijfseconomische taxaties naar verzekeringsstaties viel mij vooral op dat veel minder geëist werd op het gebied van certificeringen en accreditaties. Ook daar zie je nu wel een kentering in komen.

### Wat weet nog niemand van je?

In 2006 ben ik uitgeroepen tot beste Beleggingsadviseur van Nederland. Toen werkte ik nog bij Robeco.

### Wat is je favoriete restaurant?

Bistrot du Bac, een klein frans restaurantje op Katendrecht. Tijdens de lockdown leverden ze een 3-gangen thuismenu. Zo konden wij toch nog genieten van 'uit eten gaan' in eigen huis. Maar zodra het weer kon hebben wij een tafel gereserveerd. Onlangs hebben ze een nieuwe bar geopend 'La Petite Soeur', daar gaan we binnenkort eens kijken.

### Wat moet de regering meteen aanpakken?

Er zijn genoeg punten die aangepakt moeten worden, zoals de zorg en de woningmarkt. Ik vind het vooral belangrijk dat men ons onderwijs gaat aanpakken. Er moeten meer leraren en leraressen komen. Dit is belangrijk voor onze toekomst. De overheid moet het aantrekkelijk maken om voor de klas te gaan staan.

### Wat is je ambitie? Wat wil je bereiken in het vak?

Ik heb de ambitie om meer met grote internationale partijen bezig te zijn op het gebied van Riskmanagement.

### Hoe voorkom je dat je 'ook zo'n man in een grijs pak' wordt?

Misschien door mijn haar te gaan verven als ik later groot ben. Uiteindelijk zal je toch een van de oudere garde worden, dit is eigenlijk onontkoombaar. Het allerbelangrijkste is dat ik blijf doen waar ik plezier in heb.

### Wat is je levensmotto?

Prepare to be flexible.

### Wat is je favoriete sport?

Om te kijken American Football, met name wedstrijden van mijn team Green Bay Packers. Hardlopen is mijn sport. Ik loop veel rondjes door Rotterdam.



In oktober 2021 heb ik de marathon van Rotterdam weer mogen doen, na 2 jaar uitstel. In 2023 hoop ik de marathon van New York te lopen.

### Wat betekent de coronacrisis voor jouw bedrijf?

Normaliter vlogen onze taxateurs over de hele wereld om waarderingen uit te voeren. Ineens konden wij het land niet uit. De opdrachten werden 'on hold' gezet. Gelukkig zijn wij er redelijk goed doorheen gekomen. Dit kwam met name door onze grote orderportefeuille binnen Nederland. Zodra de grenzen weer open gingen, werden de buitenlandse taxaties gelukkig weer opgepakt.

### Wat denk je dat de crisis voor de markt betekent?

De markt was ook voor deze crisis al volop in beweging. Mogelijke gevolgen van de coronacrisis zullen pas later duidelijk worden. Het is nog te vroeg om hier conclusies aan te verbinden.

### Komen er mooie dingen uit voort? Zo ja, welke?

Er zijn zeker mooie dingen uit voortgekomen:

- Steeds meer Nederlanders zijn bewuster bezig met hun gezondheid.
- We maken minder reisbewegingen. De oplossing voor het fileprobleem is nog niet gevonden, ik hoop wel dat het ook in "normalere tijden" wat rustiger blijft op onze snelwegen.

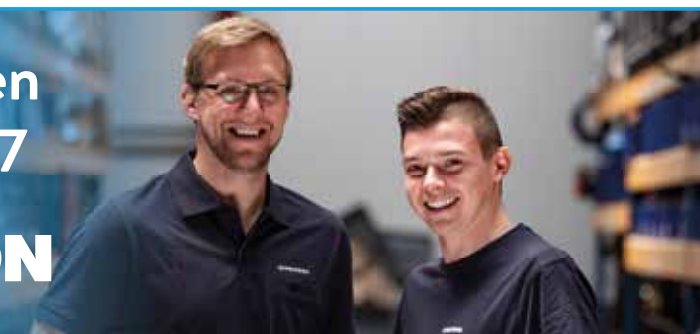
### Wat zouden negatieve gevolgen kunnen zijn?

Starten met een nieuwe baan gedurende de coronacrisis. Je mist die fysieke interactie met je collega's. Je bent zoekende naar allerlei informatie in onbekende systemen. Er is niemand in de buurt die even mee kan kijken. <

## Dé specialist in schadeherstel en lekdetectie – 0800 – 68 68 377

Polygon beperkt en beheerst de gevolgen van water, brand en klimaat.  
[www.polygongroup.com/nl](https://www.polygongroup.com/nl)

**POLYGON**



## Reconditioneringsbedrijf Ervé Clean

# “We gaan voor elkaar door het vuur”

Het is al jaren een bekende speler in de verzekeringsbranche, Ervé bv. Het in 2011 opgerichte familiebedrijf is van origine gespecialiseerd in sloopwerkzaamheden. Naarmate de jaren verstreken werden de projecten groter en complexer en de kennis en ervaring breder. Om opdrachtgevers nóg meer te kunnen ontzorgen ging Ervé bv zich ook specialiseren in asbestsaneringen. En in 2018 werd, op verzoek van verzekeraars, een reconditioneringspoot opgericht: Ervé Clean bv. Beide bedrijven zijn gevestigd in een nieuw en volledig duurzaam bedrijfspand in Weert en hebben Nederland als werkgebied. Maar ze gaan ook gerust in België en Duitsland aan het werk.

*Door Helena Broekema en Cindy van der Helm*



*De familie Veugelers tijdens het 10-jarig jubileum.*

Ervé Clean heeft zich de afgelopen vier jaar gespecialiseerd in reconditionering na brand-, water- en stormschades en alles wat daarbij komt kijken, zoals vochtmetingen en specialistische droging. Daarnaast pakken ze bijvoorbeeld ook de ruiming van gevaarlijke stoffen op na een milieu incident. “Met Ervé Clean als toevoeging op Ervé bv kunnen we onze opdrachtgevers een totaalpakket bieden”, begint Maik Veugelers, directeur bij Ervé bv en Ervé Clean bv. “De werkzaamheden van Ervé Clean zijn een aanvulling op de activiteiten van Ervé bv. Door alles in eigen beheer te houden, hebben we controle over het gehele proces. En onze werkzaamheden gaan ver. Zo hebben we bijvoorbeeld mensen in dienst die verstand hebben van metselen, leidingwerk en tegelzettingen, waardoor we slechts in een enkel geval een derde

moeten inschakelen. Met Ervé Clean specialiseren we ons in vakgebieden die maar weinig bedrijven aanbieden. Daarmee proberen we een stukje verder te komen én te groeien.”

### Bijzondere reconditionering

Na wateroverlast, brand of storm worden de ruimtes gereinigd, gedroogd en hersteld. Ook bij ontruiming wordt Ervé Clean ingeschakeld. Naast de gewone ontruiming wordt Ervé Clean echter ook wel eens gevraagd om bijzondere en impactvolle ontruiming te verzorgen, bijvoorbeeld na het overlijden van een bewoner. “Wat ook weleens voorkomt is dat zo iemand een onnatuurlijke dood is gestorven”, vertelt Rick Veugelers, die samen met broer Maik en vader Wil de directie van Ervé bv en Ervé Clean bv vormt. “Ook dan zorgen wij ervoor dat de ruimtes schoon en geneutraliseerd worden opgeleverd. Het gaat dan niet om een gewone schoonmaak, maar alles moet gesteriliseerd worden. Met bloedsporen bijvoorbeeld moeten we extra voorzichtig zijn, want je weet niet of de overledene aan een ziekte leed. Dat is heel specifiek werk. Het klinkt misschien luguber, maar we verwijderen ook geuren en lichaamssappen. De inboedel die in de woning staat, slaan we eventueel in onze eigen opslag op voor de nabestaanden.

Zo'n opdracht gaat ons natuurlijk niet in de koude kleren zitten. Vooraf bereiden we onze medewerkers uiteraard goed voor op wat ze kunnen verwachten.

Elke calamiteit is in zijn eigen opzicht gewoon uniek, dus van tevoren maakt een van ons altijd een uitgebreid plan van aanpak. Dat heeft betrekking op hygiëne, veiligheid en de werkwijze. Het opstellen daarvan is voor ons een standaardprocedure, zodat we op locatie precies weten wat er gedaan moet worden.”

### Milieu incidenten

Voor een milieu incident maakt Maik of Rick ook altijd een plan van aanpak. Maik: “Je moet hierbij denken aan het opruimen van bijvoorbeeld drugsafval. Je kunt er niet zomaar heen rijden, het vat inladen en weer weg rijden. Je hebt te maken met gevaarlijke stoffen en veiligheid staat altijd voorop. We dragen dan, net als bij reconditioneren, ook beschermende kleding en iedere medewerker moet jaarlijks een medische keuring ondergaan. Omdat veiligheid voorop staat, wachten we nooit tot de volgende dag als een milieu incident gemeld wordt, maar gaan we er ook midden in de nacht op af. Bij calamiteiten werken wij overigens altijd in tweetallen. Die duo's variëren, omdat we vinden dat iedereen met elkaar moet kunnen samenwerken. Zo hou je het team bovendien hecht.

Aangekomen op de plaats van bestemming kijken we allereerst goed naar de situatie die we aantreffen en stabiliseren we de omgeving. Indien nodig worden bouwhekken met zeilen geplaatst. Vervolgens maken we een plan van aanpak en daarna pas gaan we aan het werk. Tijdens het werk wordt de hele klus met foto's en video's vastgelegd om zo een dossier op te bouwen en een rapportage op te stellen.”

## Elke calamiteit is uniek

Om kwaliteit te kunnen leveren, werkt Ervé Clean met gediplomeerde medewerkers die uitgerust zijn met goed materieel. “Zij hebben ook stuk voor stuk interne en externe cursussen en opleidingen gevolgd. We hebben we ons wagenpark voor Ervé Clean uitgebreid met ADR ingerichte auto's. ADR is een wereldwijde wetgeving voor het vervoeren van stoffen die schade kunnen toebrengen aan mens en milieu. Met een oranje bord achterop de bedrijfswagen laat je zien dat je een gevaarlijke stof je vervoert. Bij ADR-transport komen veel regels kijken. Zo mag je niet overal rijden, je mag niet door iedere tunnel en je moet de bebouwde kom proberen te vermijden.”

Een anders soort voorbeeld van een milieu incident is wanneer een deelscooter of -step in brand staat. Rick: “Je ziet ze de laatste jaren steeds vaker op straat. Het komt wel eens voor dat zo'n elektrisch vervoermiddel in brand vliegt. Die lithium-ion-accu's zijn moeilijk uit te krijgen, want je kunt ze eigenlijk niet blussen. Toevallig hadden we vorige week zo'n geval. De brandweer had toen een container gevuld met water en daar de accu's van de elektrische scooters in geplaatst. Ons werd gevraagd om die accu's er weer uit te halen en te



*In 2011 begonnen vader Wil, zoons Maik en Rick en dochter Mandy met het familiebedrijf.*

zorgen dat ze stabiel waren, zodat ze vervoerd konden worden. Het vergde best wel veel onderzoek om daar achter te komen. Uiteindelijk is het ons gelukt de accu's te stabiliseren, neutraliseren en leeg te laten lopen, zodat ze geen gevaar meer konden vormen voor de omgeving.

Je merkt dat wij steeds vaker als adviesorgaan gevraagd worden. Iedereen die hulp nodig heeft kan ons bellen. Als partijen er niet uitkomen, dan vragen ze het aan ons. Wat wij dan doen is een plan van aanpak opstellen en advies uitbrengen. De ene keer wordt ons gevraagd dat advies zelf uit te voeren, de andere keer voert de opdrachtgever het advies zelf uit. Dat maakt ons niets uit. Het gaat erom dat anderen geholpen worden.”

## Wij worden als adviesorgaan gevraagd

### Duurzaamheid

Duurzaamheid en circulair slopen staan hoog in het vaandel bij Ervé bv en Ervé Clean. Maik: “Velen denken bij het woord reconditioneren dat alles wat wij tegenkomen afval is, maar dat is echt niet zo. Tijdens het ruimen van woningen en na schades proberen wij de goederen zoveel mogelijk circulair te gebruiken. Vaak hecht een gedupeerde zelf ook waarde aan de spullen en krijgen ze een tweede bestemming. Dan worden ze niet in de schade opgenomen en hoeven we ze niet af te voeren.

Hetzelfde geldt voor afval van milieu incidenten. Je mag een vuilniszak met schadelijk afval niet zomaar wegbrengen. Je





Veiligheid staat altijd voorop. Medewerkers dragen beschermende kleding en ondergaan jaarlijks een medische keuring.

moet de lading altijd op een bepaalde manier verpakken, vervoeren en verwerken. Daarnaast documenteer je altijd wat je vervoert, hoeveel kilo je bij je hebt en waar je naartoe gaat. Afhankelijk van de staat en van het materiaal kan het gerecycled worden of gaat het in de verbrandingsoven. Dat verbranden doen wij niet zelf, maar wordt door een eindverwerker gedaan. Niet iedereen mag immers zomaar afval innemen. Daarom hebben wij met eindverwerkers contracten afgesloten waarin staat hoe en wanneer we het materiaal moeten aanleveren en hoeveel het mag zijn. Daar wordt één uitzondering op gemaakt: als het gaat om zaken die heftig zijn voor de eigenaar of omgeving, zoals kadavers na een stalbrand. Dan mogen we ze direct afvoeren. Gaat het om 100 accu's, dan stabiliseren wij ze en slaan wij ze eerst op, totdat het naar de eindverwerker kan."

### Uniek

Rick: "Waar wij het verschil maken in vergelijking met andere bedrijven? Wij hebben bijna alles in eigen beheer, waardoor we snel kunnen schakelen. Als bijvoorbeeld tijdens het reconditioneren van een pand na brand blijkt dat er asbest is vrijgekomen, kunnen we er snel voor zorgen dat Ervé bv ter plaatse komt. Dan smelten we figuurlijk samen tot één bedrijf."

Wat ons ook uniek maakt, dat is dat onze meldkamer 24 uur per dag, 7 dagen in de week bemand is door één van ons. Overdag komen de telefoontjes natuurlijk op kantoor binnen en 's avonds gaat de telefoon met een van de me-

## Het personeel wordt gezien als familie

dewerkers mee. Al onze medewerkers hebben na werktijd standaard een incident voertuig mee naar huis. Elke bus is ingericht met het basismateriaal, dus mocht zich 's nachts een incident voordoen, kunnen we er gelijk heen en aan het werk gaan. Moet er worden opgeschaald of zijn er bijzondere materialen nodig, dan kan dat snel geregeld worden. Andere bedrijven moeten vaak eerst naar een verzamelpunt om een auto en/of spullen op te halen. Daarom hebben wij ook zo'n korte aanrijtijd."

### Teamverband

Hoe het bedrijf door de coronaperiode is gekomen? "Corona heeft eigenlijk geen invloed gehad op ons werk", legt Rick uit. "Behalve dan natuurlijk dat we de richtlijnen van het RIVM hebben moeten opvolgen. We hebben allemaal een coronakit in de bus liggen, met onder andere desinfectiemiddel en een mondkapje."

De pandemie heeft daarentegen wel invloed gehad op ons als team. Voor de coronacrisis gingen we als team regelmatig samen een hapje eten of een drankje doen. Dat kon natuurlijk niet meer. We hebben dat opgelost door op kantoor bewust meer aandacht voor elkaar te hebben. Met een bakje koffie praten we met onze medewerkers over hoe het thuis gaat en wat hen bezighoudt. Ook laten we onze waardering blijken door in hete zomers te zorgen voor koude blikjes drinken en op koude winterdagen warme worstenbroodjes bij de bakker te halen."

"Ervé is een familiebedrijf en al het personeel wordt hier gezien als familie", besluit Maik. "Ik zou bijna zeggen, we gaan letterlijk voor elkaar door het vuur. We mogen echt in onze handen knijpen met zo'n team. Als een van de medewerkers iets op het hart heeft, dan komt die naar ons toe om zijn of haar hart te luchten."

Eenzelfde houding hebben wij naar gedupeerden en omstanders. Ook bij hen kan de emotie hoog zitten. Wij bieden dan een luisterend oor zodat ze hun hart kunnen luchten. Wij benaderen een calamiteit niet alleen met een bedrijfsmatige blik, maar proberen er altijd met gevoel mee om te gaan." <

## Zwart-wit



Francie Peters is directeur van multidisciplinair dienstencentrum de Bureaus

Onlangs werden er bij ons op kantoor opnames gemaakt voor het RTL Z-programma 'Doe maar Duurzaam'. Door middel van twaalf filmpjes van drie minuten wordt gepoogd de letselschadeprocessen begrijpelijker te maken voor de kijker. Vier belangrijke thema's in ons vakgebied komen daarbij aan de orde, te weten whiplash, herstel versus schade, herstelcoaching en het imago van de letselschadebranche. Ook al gaat het om in totaal 36 minuten uitzendtijd, toch is dat natuurlijk niet genoeg om letselschades echt te kunnen doorgronden.

Vandaar dat er ook drie podcasts werden opgenomen om meer verdieping op deze onderwerpen te krijgen. Na afloop van de opnames voor de podcasts vertrouwde interviewer Roelof Hemmen mij toe dat hij de letselschade maar lastige materie vond. Hij had van tevoren zijn huiswerk gedaan en was daarbij vooral verhalen tegengekomen van zaken die in de ogen van slachtoffers niet goed waren afgewikkeld. Hij was met een niet al te positief beeld de interviewreeks begonnen. Dat negatieve beeld werd tijdens de interviews bijgesteld, maar de complexiteit van dit type schades had hem toch verrast. En dat vond ik dan weer verrassend omdat hij, als doorgewinterde journalist, toch getraind is om zich snel moeilijke onderwerpen eigen te maken.

### Vershil in perspectief

Toen ik daar verder over nadacht realiseerde ik mij dat dat waarschijnlijk is omdat letselschades niet zwart-wit zijn. De perspectieven kunnen enorm verschillen. Laat mij het voorbeeld geven van een 24-jarige man die zpp'er is en na een verkeersongeval zoveel klachten ontwikkelt dat hij niet meer kan werken. Hij zit dus vanaf het ongeval zonder inkomsten. De aansprakelijkheid staat bij verkeersongevallen meestal snel vast. Wat zou u dan een redelijke termijn vinden om tot schadeafwikkeling te komen? Stel dat deze schadeafwikkeling langer dan een jaar duurt, zou u dat aanvaardbaar vinden? Zou u het oké vinden als het bedrijf van deze man failliet gaat doordat er lang onduidelijkheid is over de schadeafwikkeling? Ik

## Hoe lang mag onderzoek duren?

denk dat velen die laatste twee vragen negatief zouden beantwoorden. Verandert dat antwoord als het om een ongeval met minimale impact gaat? Of als deze zpp'er al aantoonbare klachten had voorafgaand aan het ongeval? Als blijkt dat er allerlei problemen in de privésituatie spelen die ook kunnen leiden tot vergelijkbare klachten? Of als uit de financiële cijfers blijkt dat zijn bedrijf al zwaar verliesgevend was?

### Wanneer definitief standpunt?

Het is niet meer dan logisch dat de verzekeraar de mogelijkheid krijgt om goed te onderzoeken wat er in dit specifieke geval precies gaande is. De hamvraag is: hoe lang mag dit onderzoek dan duren? En hoe lang mogen we blijven discussiëren totdat een definitief standpunt wordt ingenomen? Bij de beantwoording van die vraag breekt het verschillende perspectief ons vaak op. Te vaak vervallen we dan in zwart-witdenken. Maar juist bij deze schades is het van belang om altijd alle perspectieven te blijven zien en ook te verwerken in de manier waarop gecommuniceerd wordt. Met Frank Boeijen in het achterhoofd is het credo voor de letselschade wat mij betreft dan ook: denk niet wit, denk niet zwart, maar denk in grijsinten!

## Aad van der Pluijm

# De drive om klanten te bedienen

De 66-jarige Aad van der Pluijm is al jong aan het werk gegaan. Na de militaire dienst begon hij zijn loopbaan bij R. Mees & Zoonen Assurantiën B.V. en deze zomer gaat hij, na zestien jaar diverse functies te hebben vervuld bij Aon, met pensioen.

Door Helena Broekema  
Fotografie Robbert van der Helm



Aad van der Pluijm is Claims Director bij Aon en gaat dit jaar met pensioen.

Aad begon als tiener al direct met werken. Studeren zat er niet in. "Eigenlijk had ik nog wel heao willen doen, maar dit sloot niet zo goed aan bij de havo. Mijn vader had een eigen bedrijf en hij zag liever dat ik ging werken om praktijkervaring op te doen en wellicht het bedrijf over te nemen. Zodoende zocht ik een baantje om de tijd tussen mijn havo-examen en de militaire dienst te overbruggen. Ik heb bij drie werkgevers gesolliciteerd, de functie bij R. Mees & Zoonen Assurantiën B.V. leek mij het meest aantrekkelijk. Bovendien vertelden ze mij dat ik na mijn diensttijd terug mocht komen. Dat gaf mij toch een stukje zekerheid."

### Een selfmade man

Er zijn tal van hoogtepunten voorbijgekomen in de carrière van Aad. "In 1978 begon ik met het opzetten van internationale programma's. Er was toentertijd nog maar weinig tot niets bekend over dit soort programma's. Er was nog nauwelijks regelgeving op dit gebied en we moesten alles nog zelf gaan ontdekken. Ik voel mij een beetje een pionier op het vlak van internationale programma's en met name in de opzet daarvan. Sterker nog, ik geef nu nog steeds workshops aan nieuwkomers over de opzet van internationale programma's." Daarin is Aad voor de nieuwelingen toch echt een soort van leermeester.

## Ik voel mij een pionier

Wat hem al die jaren is bijgebleven? Dat hij samen met Focko Dorhout Mees een tijdje de directie heeft mogen voeren over de Nationale Onderlinge, een onderlinge verzekeringsmaatschappij voor de houtindustrie. Daar heeft hij met alle aspecten van het verzekeringsvak te maken gehad.

### Daar valt mijn mond van open

Dankzij zijn jarenlange ervaring in het verzekeringsvak heeft Aad een duidelijke mening over bepaalde zaken die zich voordoen. "Ik verbaas mij op dit moment het meest over de verzekeraars in onze markt. Ik heb diverse bewegingen in de markt meegemaakt als het gaat over harde en zachte markten, dus dat is voor mij niet nieuw. Wat wel nieuw is, is het feit dat verzekeraars bepaalde industrieën in de markt niet meer willen accepteren. Vroeger was het een kwestie van premie en preventie. Nu worden bepaalde risico's uitgesloten, waardoor sprake is van onvoldoende capaciteit. Ik vind dat verzekeraars moeten verzekeren en een verzekeringsoplossing moeten bieden aan alle bedrijven, daar is het bestaansrecht van verzekeraars immers op gebaseerd. Ik vergelijk dit altijd met de bekende paraplu die je moet inleveren op het moment dat je hem nodig hebt. We hebben inmiddels al meerdere malen gezien dat men in paniek reageert als zich iets extreems voordoet. Denk aan 9/11, overstromingen, cyberaanvallen en nu de pandemie. Verzekeraars introduceren nieuwe clausules om het risico uit te sluiten van de dekking. Ik zie liever dat men tracht het risico verzekeraar te houden voor de klanten en meer een oplossing zoekt in premie en preventie. Als voorbeeld neem ik de uitsluiting van terrorisme na 9/11. Brand en dergelijke als gevolg van terrorisme werd uitgesloten. Echter, na deze beruchte datum is er geen enkel voorval als gevolg van terrorisme aan de orde geweest die deze uitsluiting rechtvaardigd."

### Iedereen kan van elkaar leren

"Op dit moment is overal op de arbeidsmarkt een tekort aan mensen. Dat is niet alleen een probleem binnen onze branche. We hebben nieuwe aanwas nodig, waaronder jonge mensen. Maar ik denk dat veel jongeren zich niet aangetrokken voelen tot de verzekeringsmarkt, ondanks het feit dat de grote makelaars en bijvoorbeeld het VNAB hier veel aan doen. Ik snap enigszins wel dat men de hoeveelheid administratie wellicht onaantrekkelijk vindt, maar we moeten alles nu eenmaal goed vastleggen. Wanneer je ons vak leert kennen, ontdek je dat de werkzaamheden ongelooflijk veelzijdig en interessant zijn. Voor je werk heb je namelijk contact met klanten, verzekeraars en experts en er zijn veel mogelijkheden om je te ontwikkelen."

Ik hoop dat onze inspanningen om meer jongeren te interesseren uiteindelijk zijn vruchten afwerpen. Ouderen kunnen veel leren van jongeren. Als senioren worden wij natuurlijk geconfronteerd met een toenemende mate van automatisering en systemen. Jongeren hebben deze technieken vaak sneller onder de knie en kunnen hun oudere collega's hierin ondersteunen. Ook hebben jongeren vaak een andere kijk op zaken en dat kan verfrissend werken.

Jongeren leren net zo goed van de oude garde. Het is net als bij geschiedenis. Je leert van het verleden en probeert te voorkomen dat je dezelfde fouten maakt. Ik vind het belangrijk dat de senioren aan jonge mensen doorgeven wat het ontstaan is van bepaalde dingen. Waarom gaan dingen zoals ze gaan en waarom zijn ze zoals ze zijn. Op die manier begrijpt een junior beter hoe het een en ander tot stand is gekomen. Zaken zoals het industrieel tarief, bindende besluiten en dergelijke vind je niet meer terug in de dagelijkse gang van zaken, maar kunnen wel bijdragen aan een beter inzicht in de materie.

Of je nou al veertig jaar in dit vak zit of net bent begonnen, het is belangrijk om van elkaar te leren en zo sterker te worden. Op die manier kunnen we onze klanten beter bedienen.

Dat doe ik ook door aan te haken bij initiatieven als de RBBC. Vanaf de oprichting in 1991 heb ik bijgedragen aan de ontwikkeling van deze netwerkclub en ik ben 25 jaar bestuurslid geweest. Ik geniet altijd enorm van hun bijeenkomsten. Bij de RBBC komen verzekeraars, tussenpersonen en experts samen om ervaringen uit te wisselen en contact te onderhouden. Het is en blijft tenslotte een people's business, dus het is goed om dit soort initiatieven op te zetten en er bij aan te sluiten."

### Drive voor de klant

Of er verschillen zijn tussen de manier van werken van vroeger en nu? "Het lijkt af en toe alsof collega's minder betrokken zijn bij hun werk. Ze stellen andere prioriteiten. Toen ik met dit vak begon was dat wel anders. Collega's die ik destijds als voorbeeld zag, waren volledig toegewijd aan hun werk. Jammer dat ik die commitment de laatste jaren nog maar weinig ervaar bij de jeugd. Wat altijd voorop moet blijven staan bij het werken voor een makelaar, is de drive om klanten te bedienen. Ik weet dat er verschillend werd gedacht over de fusie tussen Aon en Willis Towers Watson, maar vanuit mijn positie zou dit samengaan een versterking zijn geweest op het gebied van internationale footprint en een verhoging van de efficiëntie, waardoor wij onze klanten nog beter van dienst kunnen zijn."

### Een wijze raad van Aad

Ten slotte, wat Aad wil meegeven aan de markt: "Op mijn leeftijd zie je dat steeds meer collega's die je goed kent ons ontvallen, dus mijn advies is om niet te wachten tot je oud bent, maar nu te genieten van alles wat het leven en je werk te bieden heeft. Carpe diem." <

Het is en blijft een people's business

# Zie jij jezelf al de schade vaststellen aan de MS 'EVER GIVEN'?

In deze nieuwe rubriek laten we professionals aan het woord die vanuit een volledig andere sector de overstap hebben gemaakt naar de verzekeringsbranche. Zo zijn Xander Peters en Paul Luijmes begin dit jaar in dienst getreden ter versterking van de afdeling Marine van technisch expertisebureau Arntz | van Helden en het team van dochteronderneming Halyard Risk. Twee weken later werd ook nog eens Nicky de Jong toegevoegd aan diezelfde afdeling Marine. Zij zagen zichzelf wel die schade aan de MS Ever Given vaststellen.

Door Cindy van der Helm



Xander Peters

En de uitbreiding is nog niet compleet: Arntz is ook nog op zoek naar een schade-expert voor de afdeling Landmateriaal. Wie weet wordt dat ook wel iemand die vanuit een heel andere branche de overstap maakt naar het expertisevak.

De drie nieuwe collega's hebben allen een maritieme achtergrond en reageerden op een vacature die begon met de tekst: 'Zie jij jezelf al in de machinekamer van de MS 'EVER GIVEN' staan om met alle betrokken partijen de schade aan het schip vast te stellen? En wil je werken bij een dynamisch, gerenommeerd en duurzaam expertisebureau? Reageer dan snel!'

## Vrijheid en opleidingen

En dat wilden ze alle drie wel. Ook omdat een plezierige werksfeer met veel vrijheid en verantwoordelijkheid werd geboden. Én de mogelijkheid om (NIVRE) opleidingen, workshops en overige studies te volgen.

Daarmee wist Arntz niet één, maar drie experts min of meer tegelijkertijd binnen te halen. Twee vijftigplussers, Xander en Paul, die al veel van de maritieme wereld hebben gezien en één twintiger die weliswaar slechts een paar jaar gevaren heeft, maar wel super enthousiast is.

**Xander Peters** (52) deed de Middelbare Zeevaartschool in Breda, gevolgd door de opleiding tot maritiem officier aan de Hogere Zeevaartschool in Vlissingen. Hij beschikt over brede werkervaring aan boord van zeeschepen. Zo verrichtte hij onder andere onderhoudswerkzaamheden, was hij leidinggevende aan boord van grote cruiseschepen en deed hij inspecties voor het Lloyds Register. Tevens is hij werkzaam geweest in de Offshore Industry, waarvan 3,5 jaar aan boord van een Semi Submersible Booreiland voor de kust van China en 2 jaar op een nieuwbouwproject voor Boorschepen in Singapore als Senior Marine Engineer. De laatste 5,5 jaar heeft hij zich toegelegd op het uitvoeren van surveys en de auditing van tankers en bedrijven die deelnemen aan The Green Award Foundation.

## Nieuwsgierig en avontuurlijk

Waarom Xander de overstap heeft gemaakt? "Ik ben enorm nieuwsgierig en wil graag alles weten", licht Xander toe. En dat is mooi, want als expert moet je nieuwsgierig zijn. Je moet van het avontuurlijke houden. "Op dit moment ga ik veel met collega's op pad, waardoor ik alle ruimte heb om vragen te stellen. Ik werk nu eerst veel voor Halyard Risk, een zelfstandig label van Arntz | van Helden, dat gespecialiseerd is in hoogwaardige risico-analyses in opdracht van scheeps-

werven, maritieme (nieuwbouw)projecten en verzekeraars. Daarnaast adviseren en trainen wij scheepswerven op het gebied van risicomanagement, verrichten wij follow-up risico-inspecties en voeren wij consultancy-opdrachten uit. Het contractuele deel en de dynamiek tijdens bijvoorbeeld werfinspecties is nieuw voor mij. Ook brengen wij de risico's in beeld die de (ver)bouw van een schip met zich meebrengen. Dit kan soms best confronterend zijn voor de werfdirectie. Het meelopen met verschillende collega's is daarom ook zeer leerzaam. Omdat ik in mijn vorige functies auditing en het onderhoud van schepen uitvoerde, ben ik bekend met deze materie, maar zie ik ook zeker dat het vak van schade-expert een vak apart is. Ik hoop in ieder geval dat de expertise die ik in mijn vorige functies heb opgedaan tot zijn recht zal komen in de risico analyses en straks ook in het schadevak. Dat ik het risico op schade voor verzekeraars en werven kan beperken door te adviseren en waar nodig dwingende aanbevelingen te geven geeft voldoening. Arntz | van Helden is een mooi bedrijf, waar vanwege de omvang nog groeimogelijkheden zijn. Ik heb voor mezelf nu als eerst het doel gesteld om senior expert worden. En wie weet zit er ook nog wel een leidinggevende functie in. Ik zal er in ieder geval niet voor weglopen."

## Oplossingsgericht

**Paul Luijmes** (54) is werkzaam vanuit de vestiging in Nieuwleusen. Hij wordt momenteel ingewerkt door senior surveyor en specialist Henk Scholte, die hij nog kent vanuit een van zijn vorige functies. Paul heeft de Hogere Zeevaartschool gedaan en is vervolgens 15 jaar als scheepswerktuigkundige gaan varen, waarna hij als superintendent aan het werk ging.

## Je moet van het avontuurlijke houden

Wat hij leuk vond aan zijn vorige functie? "Als superintendent ben je eindverantwoordelijke van de afdeling inkoop, voor de classificatie, de verzorgde inspecties en de droogdokkingen van de schepen. In de functie Fleet Manager was ik verantwoordelijk voor de jaarbudgetten van de schepen en was ik het technisch aanspreekpunt van de superintendent. En is er een probleem, dan moet je als superintendent bovendien direct voor een oplossing zorgen. Dit kan door bijvoorbeeld een leverancier of producent te benaderen of door je eigen ervaring aan te wenden om het probleem op te lossen."

Het is mooi dat Paul er zo in staat, want ook als expert moet je oplossingsgericht te werk gaan. Je gaat immers een opdrachtgever die een probleem heeft helpen.



Paul Luijmes

## Veel vrijheid en verantwoordelijkheid

Wat hem leuk lijkt aan het werk bij Arntz? "Buiten het feit dat je natuurlijk moet rapporteren conform de rapportagestandaarden van Arntz | van Helden is het expertisevak een heel vrij beroep met een hoge mate van eigen verantwoording. Zo weet ik vandaag niet wat er morgen gaat gebeuren. En dat vind ik het uitdagende aan mijn werk."

Arntz | van Helden heeft naast vestigingen in Rotterdam, Amsterdam, Nieuwleusen en Valencia (Spanje) ook nog twee steunpunten in Brussel en Antwerpen. Om binding te houden werkt Paul samen met collega's aan opdrachten en komt hij eens in de week naar Rotterdam. Omdat Paul gevestigd is in Noord-Nederland springt hij ook bij voor het uitvoeren van Landmateriaal schades in die regio.

## Horizon verbreden

**Nicky de Jong** (25) is de jongste van het stel. Hij ging na de opleiding tot Maritiem Officier als stuurman/werktuigbouwkundige aan het werk op passagiersschepen en superjachten. Na vijf jaar wilde hij echter zijn horizon verbreden en besloot een baan aan wal te gaan zoeken. Maar hij wilde wel graag in de maritieme sector werkzaam blijven.

"Dat heeft nu eenmaal mijn passie. De sector in zijn totaliteit met de logistieke kant, de techniek en innovaties. Daar word ik blij van. Door de veelzijdigheid van de sector vinden er

# KOM JIJ ONS CVT-TEAM VERSTERKEN?

MET LENGKEEK  
KOM JE VERDER.

Michel Schoon  
Schade-expert



Bij het CVT-team van Lengkeek is Michel Schoon werkzaam als schade-expert. Vanuit zijn civieltechnische achtergrond, Michel is ingenieur, houdt hij zich bezig met uiteenlopende technische aansprakelijkheidsclaims en bouwkundige schades en begeleidt hij infrastructurele projecten. De grote diversiteit binnen Car, Varia en Techniek (CVT) zorgt ervoor dat ieder moment en elke situatie altijd weer anders is. Snel schakelen en zelfstandig de juiste objectieve keuzes maken; kortom, geen dag is hetzelfde. Wij blijven betrokken bij al onze opdrachten en streven naar het hoogst haalbare. Bovenal doen wij er alles aan onze klanten én gedupeerden naar alle tevredenheid te helpen. Daarvoor gaan wij graag net een stapje verder! Wat zo fijn aan Lengkeek is, is dat er volop kansen en mogelijkheden zijn om door te groeien in je functie, naast alle vrijheid die je hebt. Ook daarom is Lengkeek gewoon een mooie club met liefde voor het vak!

Het volledige verhaal van Michel en dat van andere collega's kun je vinden op onze website: [www.lengkeek.nl/werken-bij](http://www.lengkeek.nl/werken-bij)

Lengkeek is op zoek naar **enthousiaste mensen** die ons CVT team willen versterken. Bel ons op 088 554 00 00 of stuur een mail naar [s.verveer@lengkeek.nl](mailto:s.verveer@lengkeek.nl). Voor al onze vacatures, kijk op [www.lengkeek.nl/vacatures](http://www.lengkeek.nl/vacatures)



veel innovaties plaats op het gebied van techniek. Zelf heb ik op passagiersschepen en vrachtschepen gevaren, maar nu kom ik ook in aanraking met kleinere schepen en de pleziervaart. En bij al die verschillende schepen kom je steeds andere technieken tegen.

Ik ben een beginnend expert en wil me graag verdiepen in het interessante expertisevak. Zo heb ik bijvoorbeeld afgelopen weekend aan boord van een ferry diverse inspecties uitgevoerd. Nu werk ik een dagje thuis. En morgen? Geen idee. Ik ben vooral verrast door de fijne werksfeer bij Arntz | van Helden. Ik kom van een grote organisatie, de Holland America Line, en ben een zeer formele omgang met elkaar gewend. Maar nu ben ik in een tegenovergestelde wereld terechtgekomen, een wereld waar ik naar op zoek was. Mensen zijn geïnteresseerd in elkaar. En dat bevalt me erg goed!"

### Vers bloed

Arntz is gezien de huidige arbeidsmarkt zeer tevreden dat zij hun team met drie goed opgeleide mensen hebben kunnen versterken, zodat ze de continuïteit voor de toekomst kunnen waarborgen. Hopelijk lukt het andere partijen in de markt om dit te evenaren. Want wat meer vers bloed kunnen we wel gebruiken. <



Nicky de Jong


## BIESBOER EXPERTISE B.V.

ONAFHANKELIJKE TECHNISCHE/TACTISCHE EXPERTISE

Reeds meer dan 25 jaar



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

Dag en nacht bereikbaar  
Telefoon 072 - 506 30 33

E-mail: [info@biesboerexpertise.com](mailto:info@biesboerexpertise.com)  
Internet: [www.biesboerexpertise.com](http://www.biesboerexpertise.com)

Omdat 'stille getuigen' niet liegen

Sine Acceptione Personarum

## HBS Expertise

EXPERTS VOOR VERZEKERDEN

In elke discipline van een specialist verzekerd



**Jan Vermijs** directeur / eigenaar  
Schade-expert inboedel, inventaris & goederen  
06 23 97 73 45  
[j.vermij@hbs-expertise.nl](mailto:j.vermij@hbs-expertise.nl)



**ir. Mark Adan** NIVRE-re FUEDI-ELAE  
Bouwkundig schade-expert  
06 20 49 23 87  
[m.adan@hbs-expertise.nl](mailto:m.adan@hbs-expertise.nl)



**Leslie Keijzer**  
Schade-expert inboedel, inventaris & goederen  
06 27 02 13 89  
[l.keijzer@hbs-expertise.nl](mailto:l.keijzer@hbs-expertise.nl)



**ing. Frank van der Lugt** NIVRE-re FUEDI-ELAE  
Bouwkundig schade-expert  
06 83 67 31 14  
[f.vanderlugt@hbs-expertise.nl](mailto:f.vanderlugt@hbs-expertise.nl)



**Joost van Ravenstein**  
Bedrijfschade-expert  
06 30 49 48 39  
[j.vanravenstein@hbs-expertise.nl](mailto:j.vanravenstein@hbs-expertise.nl)



**Jaap Oostdijk** NIVRE-re FUEDI-ELAE  
Bouwkundig schade-expert  
06 23 21 00 93  
[j.oostdijk@hbs-expertise.nl](mailto:j.oostdijk@hbs-expertise.nl)



**Jan van de Bunt** NIVRE-re FUEDI-ELAE  
Schade-expert inventaris & goederen  
06 43 07 39 55  
[j.vandebunt@hbs-expertise.nl](mailto:j.vandebunt@hbs-expertise.nl)

[www.hbs-expertise.nl](http://www.hbs-expertise.nl)

Werkgroep zet zich in voor een duidelijke en kwalitatief hoogwaardige opleiding

# BRANCHE OVERKOEPELENDE BASISOPLEIDING SCHADE-EXPERTISE

NIVRE-experts worden in zowel vaktechnisch opzicht als in vaardigheden jaarlijks bijgeschoold. Daar zorgt het permanente educatieprogramma voor. Voordat ze echter toegelaten worden tot het NIVRE moeten alle experts sinds jaar en dag een gedegen opleidingstraject doorlopen.



De Werkgroep Basisopleiding Schade-expertise is eind januari van start gegaan.

Om de kwaliteit van het NIVRE-keurmerk nog meer te bestendigen zal de onderbouw van het NIVRE op de schop gaan. Het opleidingstraject is nog steeds opgebouwd uit een onder- en bovenbouw, het zal nog steeds bestaan uit een basisdeel en een branchespecifiek deel dat de diepte in gaat, maar het niveau van de basisopleidingen wordt op verschillende onderdelen verhoogd.

Wat betekent dit concreet? Directeur Susan Mogony legt het uit: "Om de deskundigheid te borgen en continuïteit in de opleiding na te streven zal er één branche overkoepelende Basisopleiding Schade-expertise ontwikkeld worden. Op die manier wordt het NIVRE zichtbaarder voor iedereen, ook voor degenen die al gestart zijn in het vak, maar zich nog niet hebben verbonden aan het NIVRE.

Om daar te komen heeft de Commissie Opleidingen van het NIVRE zich eerst gebogen over de vraag of het mogelijk is om de basisopleiding van alle branches gelijk te trekken. Het proces is in oktober gestart met een bijeenkomst van de Commissie Opleidingen, waarvoor we NIBE-SVV hebben uitgenodigd om een presentatie te geven over de wijze waarop de basisopleiding vormgegeven zou kunnen worden. Maar

tise ontwikkeld worden. Op die manier wordt het NIVRE zichtbaarder voor iedereen, ook voor degenen die al gestart zijn in het vak, maar zich nog niet hebben verbonden aan het NIVRE.

daar stopt het natuurlijk niet. Naast vorm is immers ook inhoud van belang. Om de inhoud te kunnen beoordelen, hebben we een werkgroep ingericht die samen met NIBE-SVV de modules inhoudelijk gaat neerzetten. Deze NIVRE Werkgroep Basisopleiding Schade-expertise is op 31 januari jongstleden van start gegaan."

## Werkgroep Basisopleiding Schade-expertise

De nieuwe Werkgroep wordt gevormd door NIVRE Register-Experts die brancheoverschrijdend mee kunnen denken over welke modules in de leergang van de Basisopleiding worden opgenomen, alsmede over het niveau en de inhoud van die modules. De Werkgroep is aangevuld met vertegenwoordigers van NIBE-SVV en het NIVRE en bestaat uit:

- Johan Brouwers (namens de Commissie Opleidingen)
- Mascha Dol (Brand)
- Ferry Kassir (namens NIVRE Start)
- Kees den Ouden (Transport/Goederen)
- Ellis Verhoeven (Personenschade)
- Patricia van der Sande (NIBE-SVV)
- Aart Verrips (NIBE-SVV)
- Joke Gales (NIVRE)
- Astrid Oosthof (NIVRE)

Zij rapporteren aan de Commissie Opleidingen die bestaat uit afgevaardigden vanuit de branchebesturen.

Speerpunten van de Werkgroep zijn:

- Welke modules zullen er in de Basisopleiding Schade-expertise opgenomen worden
- Wat is de inhoud en wat is het niveau van de modules
- En natuurlijk de kosten, want die moeten behapbaar blijven

## Van aspirant naar kandidaat

"Deze Basisopleiding Schade-expertise kan je volgen als je al expert bent of als je net van school komt en nog niet uitgeleerd bent. Je hoeft dus nog niet als expert werkzaam te zijn. Als je deze Basisopleiding volgt, kan je je bij het NIVRE inschrijven als aspirant. De Basisopleiding Schade-expertise bestaat uit modules die gericht zijn op vaardigheden en modules die het inzicht en de basiskennis bijbrengen van het schade-expertisevak.

Zodra de Basisopleiding door de aspirant is afgerond en de aspirant zijn certificaat op zak heeft, kan de aspirant ingeschreven worden als kandidaat NIVRE Register-Expert. Dat certificaat vormt tevens de toegang tot de vakinhoudelijke verdiepingsopleiding van de branche waar je in wilt werken. Die verdiepingsopleiding wordt afgesloten met een diploma, waarna je je kan inschrijven als NIVRE Register-Expert. Maar alleen als je ook voldoet aan de overige eisen die gesteld worden aan een Register-Expert, waaronder eisen ten aanzien van werkervaring en onbesproken gedrag.

De Basisopleiding Schade-expertise krijgt dus meer waarde. Besluit je na deze Basisopleiding dat het vak toch niets voor jou is, dan heb je toch een vorm van een diploma."

# Nieuwe inrichting van het opleidingshuis creëert meer helderheid

## Duidelijke route

In het verleden waren experts vrij om te bepalen in welke volgorde zij hun modules volgden. Het gebeurde dan ook weleens dat een expert de gehele bovenbouw al met goed gevolg had afgerond, waarna pas de module communicatieve vaardigheden opgepakt werd. En dat terwijl dat een heel belangrijk onderdeel vormt om het schade-expertisevak goed te kunnen uitvoeren. Het voordeel van het nieuwe opleidingstraject is dat experts nu al vanaf het begin van de opleiding beschikken over de benodigde vaardigheden. Met deze nieuwe inrichting van het opleidingshuis is bovendien meer helderheid gecreëerd: eerst de Basisopleiding Schade-expertise volgen, vervolgens de verdiepingsopleiding volgen en als kers op de taart ingeschreven kunnen worden als NIVRE Register-Expert.

## Branchespecifieke verdiepingsopleidingen

"Ook de voormalige bovenbouw is in ontwikkeling", vervolgt Susan. "Deze nieuw te ontwikkelen 'verdiepingsopleidingen' zoals ze tegenwoordig genoemd worden, zijn vakinhoudelijk en zullen in de toekomst naar één leergang gebracht worden. Daarin is de kwaliteit en het niveau van de opleiding van belang. De verdiepingsopleidingen zijn branchespecifiek en worden momenteel door vertegenwoordigers van de specifieke branches vormgegeven. De enige branche die het opleidingshuis inmiddels heeft afgerond is de branche Personenschade. Zie hiervoor ook het artikel elders in dit magazine. De overige branches zitten nu dus nog volop in het ontwikkeltraject.

Kortom, met deze ontwikkelingen hopen wij een duidelijke en kwalitatief hoogwaardige opleiding voor schade-experts in het algemeen en de toekomstige NIVRE-expert in het bijzonder te hebben neergezet."

# Als je deze Basisopleiding volgt, kan je je bij het NIVRE inschrijven als aspirant

# NIVRE WERKGEVERSBESTUUR

Het Werkgeversbestuur van het NIVRE is van start gegaan. Eind vorig jaar heeft de eerste verkenning plaatsgevonden en begin februari vond het eerste overleg plaats. In dat overleg is de positie van het Werkgeversbestuur bepaald en zijn acties uitgezet. Wat staat er voor 2022 op stapel?

Voorzitter van het Werkgeversbestuur Hans de Hoog: "Als Werkgeversbestuur maken wij deel uit van de NIVRE organisatie. In het bestuur zitten vertegenwoordigers van de werkgevers in de expertisebranche; een verzekeraar, enkele grote en middelgrote expertisebedrijven en een kleiner kantoor. Het Werkgeversbestuur vaardigt twee leden af (waaronder de voorzitter) naar Het Stichtingsbestuur. Het Werkgeversbestuur is op die manier vol betrokken bij het reilen en zeilen van het NIVRE."

Er is een aantal speerpunten uit het visiedocument 'Samen naar de Toekomst' gekomen, waaronder enkele paragrafen waar het Werkgeversbestuur zich hard voor wil maken. We hebben echter besloten om te starten met één ding, dat we goed gaan aanpakken. Beter zo, dan veel dingen half. In het eerste bestuursoverleg hebben we gezamenlijk bepaald wat voor ons – als werkgevers – van eminent belang is en dat is het vergroten van de bekendheid van de beroepsgroep. In 2022 geven wij dan ook de prioriteit aan het binnenhalen van vers bloed.

Dat vraagt om actie, want de achterban moet wel gaan voelen wat we doen. Met elkaar zullen we de expert van de toekomst moeten zien te bereiken. Dit kan bijvoorbeeld door arbeidsmarktcommunicatie en

door nieuwkomers via lezingen te interesseren voor de beroepsgroep. Maar het kan ook anders.

Wij zullen ons – samen met andere werkgevers uit de branche – op relatief korte termijn op arbeidsmarktdagen en banenmarkten van universiteiten en hoge scholen presenteren. Hiervoor zullen wij een plan opstellen. We zullen zorgen voor de uitvoering daarvan en de activiteiten zullen worden gecoördineerd en ondersteund door het kantoor van het NIVRE.

Dus, wat er op stapel staat? Als werkgevers geven wij dit jaar de grootste prioriteit aan het binnenhalen van een nieuwe garde. Dit ligt overigens mooi in lijn met wat het Stichtingsbestuur en NIVRE Start op het programma hebben staan."

## Jeroen Fröhlich

CEO bij Sedgwick Nederland



### Waarom heb je zitting in het Werkgeversbestuur?

Nu we als bestuur het NIVRE op een verse koers hebben gezet, wil ik graag een bijdrage blijven leveren aan het NIVRE. Daarbij vind ik het belangrijk dat je als werkgever een stem hebt in de koers van het NIVRE.

Het NIVRE moet qua koers en opleidingsniveau een goede aansluiting houden op wat de markt, de klant en de gedupeerde willen en nodig hebben. Waar die koers moet liggen? Daar zijn werkgevers een belangrijke graadmeter voor.

Als individueel bedrijf kan je natuurlijk een aantal zaken realiseren waarmee je waarde toevoegt voor de klant, maar er zijn ook grote gemeenschappelijke belangen die je alleen gezamenlijk kunt bewerkstelligen. Denk aan het borgen van kennis via opleidingen. Aan het borgen van integriteit en objectiviteit via het Tuchtcollege en de gedragscode. Dit heeft effect op de ingeschreven experts afzonderlijk, maar ook op ons als werkgevers. Daarom moeten we ons gezamenlijk positioneren.

Dat heeft meer effect dan wanneer ieder bedrijf dat voor zich doet. Ik zie het bovendien als de taak van werkgevers om de handen ineen te slaan teneinde het vak breder te promoten. Aan al die zaken wil ik mijn steentje bijdragen.

### Wat hoop je te bereiken?

Als NIVRE zijn wij een pad ingegaan en willen wij graag dat de markt en gedupeerden ons zien als baken van kwaliteit en integriteit. Ik hoop dat deze gedachte breed gedragen gaat worden en dat het ons lukt om daadwerkelijk dat baken te zijn en blijven voor onze opdrachtgevers. Dat gedupeerden blind kunnen vertrouwen op de kwaliteit en objectiviteit van de ingeschreven experts. Dit zullen wij moeten bereiken door marktbreed een hoogwaardige ondergrens neer te leggen waar een ieder op kan vertrouwen.

En daarnaast hoop ik dat we duidelijk onze gezamenlijke toegevoegde waarde kunnen laten zien en ons vak zo weten te promoten dat de toekomstige generatie beter de weg weet te vinden naar het NIVRE. Niet alleen de net afgestudeerden overigens, maar ook mensen die al jaren werkzaam zijn in een voor ons interessant vakgebied en die nu toe zijn aan een ander soort uitdaging.

## Hans de Hoog

CEO/Directievoorzitter Lengkeek



### Waarom heb je zitting in het Werkgeversbestuur?

Het NIVRE zit in een transitiefase en is – zoals geformuleerd in het visiedocument 'Samen naar de Toekomst' – onderweg naar het 'nieuwe NIVRE'. In dat nieuwe NIVRE zal de oude garde plaatsmaken voor nieuw elan. Om continuïteit te waarborgen is echter besloten om twee leden van het voormalige stichtingsbestuur tijdelijk zitting te laten nemen in het Werkgeversbestuur. Dat is de reden waarom Jeroen Fröhlich en ik gedurende deze overgangperiode aanschuiven bij het bestuur. Over enige tijd zal er een rooster van aftreden worden opgesteld en dan zal ik een van de eersten zijn die de plaat poetst.

### Wat hoop je te bereiken?

Dat wij als bestuur én als werkgevers met de speerpunten die er liggen een beweging gaan veroorzaken voor het nieuwe NIVRE. En dat de dingen die wij doen bovendien tot nut zijn voor werkgevers.

## Niels de Kock

Algemeen Directeur Crawford Nederland, Crawford België en BosBoon Expertise



### Waarom heb je zitting in het Werkgeversbestuur?

Vanuit Crawford onderschrijven we het belang van een sterke brancheorganisatie voor het schade-expertise vak. Het NIVRE label staat garant voor kwaliteit in schade-expertise en geeft de branche een gezamenlijk gezicht naar buiten dat niet genoeg kan worden gepromoot. We hebben als branche enkele grote uitdagingen die de individuele kantoren overstijgen. Borging van kwaliteit en opleidingsstandaarden zijn belangrijk, maar evenzo relevant is de vertegenwoordigende rol die het NIVRE moet nemen voor de branche als geheel. Daarbij hebben we allemaal een gedeeld belang om te zorgen dat het mooie vak van schade-expert aantrekkelijker wordt voor starters en zij-instromers. Ontegenzeggelijk zitten we in een branche waar de nodige uitdagingen zijn rondom vergrijzing, nieuwe aanwas maar ook diversiteit en inclusiviteit. Bij uitstek kan het NIVRE namens alle aangesloten kantoren en verzekeraars een rol spelen in promotie van het vak, naast opleiding en kwaliteitsborging. Ik hoop daar ook vanuit Crawford een bijdrage aan te kunnen leveren.

### Wat hoop je te bereiken?

Uiteindelijk hoop ik dat het vak van schade-expert nog zichtbaarder wordt. Of je nu brandschades regelt, in de personenschade-branche actief bent, beroepsaansprakelijkheidzaken behandelt of je je met transportschades bezighoudt, het NIVRE moet staan voor het vak en garant staan voor kwaliteit voor verzekerden, slachtoffers, wederpar-

tijen en andere gedupeerden. Maar wat ik zeker ook wil benadrukken is ons gezamenlijke belang om het vak aantrekkelijk te maken en te houden voor mensen die op het punt staan een carrièrekeuze te maken. Het is een mooi vak, waarin je iets kan betekenen voor mensen die om wat voor reden dan ook schade hebben geleden, en we kunnen niet genoeg doen om dat te promoten. In het belang van onze branche en van het vak.

## Peter Kok

Directeur DEKRA Claims and Expertise BV



### Waarom heb je zitting in het Werkgeversbestuur?

Het NIVRE heeft zich sinds zijn oprichting ontwikkeld tot een levendig kwaliteitsinstituut. Vanuit mijn huidige rol binnen DEKRA Claims and Expertise BV zie ik het - in positieve zin – min of meer als een verplichting deel te nemen aan het Werkgeversbestuur van het NIVRE (voorheen 'De Kamer').

De vernieuwde bestuursstructuur, de focus op nieuwe aanwas van het expertisekorps (aantrekken, opleiden, behouden) en de slogan: 'Vasthouden aan wat goed is en veranderen wat nodig is' zijn voor mij zeer aansprekend. Wie niet beweegt loopt ook nergens tegenaan, maar we moeten niet veranderen om het veranderen en zeker niet te snel. Als een (groot) schip van koers verandert, gebeurt dit niet in een hoek van 90 graden, maar is dat een geleidelijk proces.

We moeten de jongere generatie benutten als vernieuwingsinjectie in organisaties. Jongeren hebben vaak een frisse blik op de maatschappij en de toekomst. Zij stellen vragen als: "Jullie doen dit al jaren op deze manier, maar waarom?" en hebben andere en zeker ook betere ideeën. Ze zijn minder vastgeroest in processen, hebben meer affiniteit met digitale technologie en zo zijn er tal van redenen om de jonge generatie te omarmen. Zij kunnen, in combinatie met de kennis, ervaring en invloed van de 'gevestigde orde' hun kracht verder inzetten en uitbouwen. De maatschappij als geheel staat op een punt waar het duidelijk is dat dingen anders moeten en dat de huidige manier van zakendoen niet altijd even toekomstbestendig is. Het is belangrijk dat de oudere generatie (waar ik zelf toebehoor) goed luistert en leert van de jongere generatie en vice versa. Een organisatie als het NIVRE evenals de aangesloten bureaus moeten zich blijvend aanpassen aan de behoefte van jongere generaties en de vernieuwende markt om ook in de toekomst een sterke aantrekkingskracht op de arbeidsmarkt te behouden. Het is daarbij belangrijk dat organisaties begrijpen dat een flexibel en open netwerk jongeren meer aanspreekt dan een sterk begrensde organisatie.

Het geeft mij positieve energie open te staan, mee te denken en te discussiëren over dergelijke noodzakelijke veranderingsprocessen.

### Wat hoop je te bereiken?

Ik hoop met mijn kennis en ervaring te kunnen bijdragen aan het behartigen van de gemeenschappelijke werkgeversbelangen, een scha-

kel te vormen tussen het NIVRE en de (commerciële) markt en daarbij een aantal doelstellingen, zoals verdere promotie van het mooie vak van schade-expert te realiseren. We hebben immers veel te bieden: boeiend, afwisselend en dynamisch werk dat ertoe doet.”

## George Ostrom

General Director EMN | CED Group Europe

### Waarom zit jij in het Werkgeversbestuur?

Je kan het NIVRE zien als iets maatschappelijks. Als iedereen zijn handen ervan af zou trekken, dan wordt het niets; we moeten het met elkaar doen. Ik vind het belangrijk dat je als organisatie een actieve bijdrage levert aan het NIVRE en dus op z'n minst in een bestuur moet zitten.

De rol om de organisaties die geen zitting hebben in een bestuur, te vertegenwoordigen, die past mij wel, gezien mijn jarenlange ervaring als bestuurder van het NIVRE. Toen ik voorzitter was, was mijn adagium al: we moeten onze achterban en de markt beter vertellen waar we mee bezig zijn en we moeten het samen doen. En nu staan we op het punt dat we nog steeds te weinig luisteren en het niet samen met de aangesloten leden doen.

Ik realiseer me terdege dat er een Herculesopdracht ligt, want wij zitten niet alleen voor het bedrijf waar wij voor werken in het Werkgeversbestuur, maar ook voor alle andere organisaties die niet fysiek vertegenwoordigd zijn. Wij in dit bestuur definiëren hoe de toekomst eruit ziet. Daarom vind ik het belangrijk om de stem te zijn van degenen die niet gehoord worden.



### Wat hoop je te bereiken?

Ik voel de verantwoordelijkheid om de verbinding te zoeken en ik hoop op basis van senioriteit dingen terug te kunnen geven. Er ligt daarnaast een enorme ambitie. Een uitdaging. Die hoop ik samen met dit bestuur te kunnen verwezenlijken.

## Eva van Veen

Senior Manager Expertise, Risicodeskundigheid en Speciale Zaken binnen Achmea

### Waarom heb je zitting in het Werkgeversbestuur?

De grootste reden van mijn toetreden tot het Werkgeversbestuur van het NIVRE is de waarde die we gezamenlijk voelen bij een goede club experts; zowel kwalitatief als kwantitatief. Of deze mensen nu bij een verzekeraar werken of bij een expertisebureau, voor onze klanten is het van vitaal belang dat schades goed en fair blijven worden vastgesteld. Daarom trek ik graag samen op met de NIVRE-leden om het vak 'expert' ook in de toekomst op de kaart te blijven houden.

### Wat hoop je te bereiken?

Overall hoop ik te bereiken dat we een goede afvaardiging zijn voor alle aangesloten werkgevers bij het NIVRE. En daarmee ook onze kennis nog breder kunnen gaan delen in de toekomst. Voor de korte termijn hoop ik te bereiken dat we de populatie experts kunnen vergroten met jonge aanwas en/of mensen die een interessante doorstroommogelijkheid bieden. En - waar mogelijk - ook met oog voor diversiteit.



## Op hbo-niveau geaccrediteerde Leergang Personenschade is van start gegaan

# NIVRE DOET ROL ALS POORTWACHTER EER AAN

Het NIVRE heeft een nieuwe Leergang Personenschade. Was de opleiding in het verleden versnipperd over verschillende opleidingsinstellingen, vanaf 1 januari hebben kandidaten de keuze uit twee opleidingsinstellingen die ieder de gehele leergang kunnen verzorgen. Deze twee instellingen zijn door een onafhankelijke partij geaccrediteerd als opleidingsinstituut en daarnaast is de Leergang Personenschade zelf ook geaccrediteerd en wel op hbo-niveau. Daarmee doet het NIVRE zijn rol als poortwachter voor het Nationaal Keurmerk Letselschade eer aan.



Frank Emmerig (Hofmans Letselschade)

### Leergangen onder de loep genomen

“Er zijn tot nu toe twee partijen geselecteerd die aan al deze criteria voldoen, te weten OSR en Letsel Opleidingen, maar in de toekomst zou dat aantal best nog wel eens uitgebreid kunnen worden met één of twee andere instellingen”, zo geeft de voorzitter van de Commissie Opleidingen van de leergang Personenschade, Martin de Haan, aan. “De basisopleiding is voor experts uit alle branches nog steeds gelijk en bestaat uit de modules verzekeringskennis, schriftelijk rapporteren, communicatieve vaardigheden en ethiek. (Zie ook het artikel elders in dit blad.) De verdiepingsopleiding daarentegen is branchespecifiek en is opgebouwd rond de pijlers die voor iedere leergang verplicht zijn. Want niet alleen de leergang Personenschade is de afgelopen tijd onder de loep genomen, alle branches hebben hun eigen leergang nader bekeken en gezamenlijk hebben wij bepaald dat de verdiepingsopleidingen van alle branches zullen worden vormgegeven rond de pijlers kennis, vaardigheden en aanpalende dienstverlening.”

### Twee geselecteerde opleidingshuizen

Ruim twee jaar heeft de Commissie Opleidingen van de branche Personenschade in de personen Frank Emmerig (Hofmans Letselschade), Martin de Haan (Sedgwick) en Ellis Verhoeven (Ard Korevaar Personenschade) er hard aan gewerkt om te komen tot een uniforme, diepgaande en specifieke opleiding voor personenschade-experts. Bij de vormgeving van de verdiepingsopleiding zoals de bovenbouw tegenwoordig heet, heeft de commissie een aantal zaken onder de loep genomen, rekening houdend met de vereisten die door de opleidingscommissies van alle branches tezamen zijn vastgesteld. Zo moest het nieuwe opleidingshuis 'blended learning' kunnen aanbieden, wat inhoudt dat er zowel online als fysiek lesgegeven wordt. Daarnaast moest het op hbo-niveau geaccrediteerd zijn. Om dubbelingen te voorkomen – iets wat in de vorige opleiding helaas soms het geval was – moest het opleidingshuis bovendien de complete opleiding van A tot Z zelf kunnen verzorgen. En daarnaast zouden de kosten van de nieuwe leergang niet hoger mogen zijn dan die van de 'bovenbouw oude stijl'.

“De twee reeds door ons geselecteerde opleidingshuizen zijn in januari gestart met de leergang Personenschade. Zij bieden exact hetzelfde, op hbo-niveau geaccrediteerde opleidingscurriculum aan, maar hantieren ieder een totaal andere werkwijze. Ook fijn, want kandidaten kunnen nu de werkwijze kiezen die het best bij ze past. Volg je de opleiding bij OSR, dan wordt er meer in klassikaal verband lesgegeven. Om de opleiding te kunnen afronden ben je afhankelijk van het door OSR opgestelde lesrooster en vindt de eindtoets plaats na het volgen van de drie modules. Kies je daarentegen voor Letsel Opleidingen, dan bepaal je voor een groot deel je eigen tempo. Het eerste deel bestaat namelijk uit zelfstudie en wordt afgesloten met een basisexamen, de zogenaamde Entreetoets Letselschade. Na het behalen van dat basisexamen, dat tevens geldt als toelatingsexamen voor de vervolgopleiding Personenschade, kan je binnen vier weken het gehele opleidingscurriculum Personenschade via Probleem Gestuurd Onderwijs (PGO) afronden en kan het diploma direct worden behaald. Beide instituten hebben verplicht

NIVRE

Nederlands Instituut Van Register Experts

**KakesWaal**  
expertise

expertise | waarderingen | bouwkundige opnamen | voor verzekerde



Martin de Haan (Sedgwick)



Ellis Verhoeven (Ard Korevaar Personenschade)

een hoofddocent met naam en faam aangetrokken die – samen met ons – de inhoud van de opleiding op de juiste merites kan beoordelen.”

### Opleiding vormgegeven rond drie pijlers

Kende de oude bovenbouw Personenschade de vier modules Middelzwaar Letsel, Rekenmodellen, Arbeidsdeskundige aspecten en Medische aspecten, nu is besloten om een meer gecomprimeerde leergang rond de drie pijlers te ontwikkelen. “Voor de leergang Personenschade richt de kennispijler zich met name op kennis van sociale wet- en regelgeving en aansprakelijkheidsrecht, waaronder werkgevers- en verkeersaansprakelijkheid. Het is een behoorlijk diepgaande leergang, omdat alles wat tot letsel en overlijden kan leiden in die leergang is verwerkt. Onder de pijler vaardigheden vallen onder andere onderhandelingsvaardigheden, interculturele communicatie, het maken van een behandelplan en het nemen van de regie. Binnen de pijler aanpaalende dienstverlening wordt geleerd hoe je met externe deskundigen om moet gaan en wat je van ze kan vragen. Want een letselschade-expert schakelt tussen veel verschillende partijen, waaronder medisch adviseurs, het zorgschadebedrijf, arbeidsdeskundigen, herstelgerichte dienstverleners en rekenkundigen.”

Het klinkt mooi. Zijn er ook nadelen aan de nieuwe leergang? “Er zullen ongetwijfeld partijen zijn die deze nieuwe leergang nadelig vinden, maar die nadelen wegen geenszins op tegen de grote voordelen die volgen uit de synergie van de opleiding. Want nu heb je regie en logistiek in één hand. Je weet wat er gebeurt en je kan toespitsen op wat nodig is. Zeker nu het NIVRE voor het Nationaal Keurmerk Letselschade als poortwachter fungeert is het voor de Letselschaderaad zoveel gemakkelijker om dit te accrediteren en het overzicht te houden.”

### Overgangsregeling

Wat betekent deze nieuwe leergang voor experts die al ingeschreven staan en is er een overgangsregeling voor experts die midden in het oude opleidingstraject zitten? “Al ingeschrevenen behouden gewoon hun inschrijving. Zij houden hun kennis door de verplichte permanente educatie immers permanent actueel. Experts die al gestart zijn met de

opleiding hebben tot eind 2024 de tijd om de opleiding ‘oude stijl’ te behalen.”

Er zijn best veel experts die al veel vliegreuven gemaakt hebben, maar nog geen Register-Expert zijn. Wat betekent dit voor hen? “Er zijn redelijk wat personenschade-experts die al veel ervaring hebben en die graag ingeschreven willen worden, omdat het in het kader van het Nationaal Keurmerk Letselschade belangrijk is dat ze ingeschreven staan bij het NIVRE. Toch zijn we erg terughoudend ten aanzien van vrijstellingen. Ook al doe je je werk nog zo goed, je zal toch eerst die opleiding moeten hebben gevolgd.” En ook daar heeft Martin gelijk in. Want, zoals hij aangeeft, als je al 30 jaar zonder rijbewijs rijdt kun je ongetwijfeld best goed rijden. Maar ook al kan je nog zo goed rijden, je zal toch eerst je examens moeten doen voordat je je rijbewijs meekrijgt van de RDW. En hetzelfde geldt voor dat felbegeerde papiertje van het NIVRE.

### Poortwachtersfunctie

“Dus, wil je ingeschreven worden in het register van het NIVRE, dan zul je toch echt de opleiding moeten volgen. En als je die dan met goed gevolg hebt afgelegd, dan mag je best trots zijn op die titel. Want je hebt toch maar mooi een groot aantal opofferingen gedaan om de opleiding te kunnen halen. Een letselschadedossier gaat niet om het geld, maar om de mens die erachter zit. Als expert moet je ervoor zorgen dat alles netjes opgelost wordt, iets wat wordt geborgd door onze gedragsregels.”

Rechtsbijstand organisaties en expertiseorganisaties werkzaam voor verzekeraars die in aanmerking willen komen voor het Nationaal Keurmerk Letselschade zijn niet voor niets verplicht om minstens 50% van hun letselschadebehandelaars te laten inschrijven bij het NIVRE. Het kwaliteitskeurmerk van het NIVRE wordt dan ook een verplichting voor expertise organisaties in de branche Personenschade. Door die poortwachtersfunctie wordt inschrijving in het register van het NIVRE alleen maar belangrijker.

“En ook dat is een van de redenen waarom de leergang Personenschade meer geprofessionaliseerd mocht worden”, besluit Martin. “En ja, zowel Frank, Ellis als ik vinden het heel gaaf om aan de wieg van de nieuwe leergang Personenschade te hebben gestaan.” <

## JBL&G NU OOK ARBEIDSRECHT



Letselschadebureau JBL&G breidt de werkzaamheden uit met een speciaal bureau voor arbeidsrecht: Juridisch Bureau Arbeidsrecht & Ontslag (JBA&O). Een deel van de eigen juristen is al bijgeschoold en staat klaar om mensen te helpen die van plan zijn hun arbeidsovereenkomst met wederzijds goedvinden te beëindigen.

Geplaatst op 07-02-2022

## SCHADEHERSTELOPLEIDERS VOC EN INNOVAM GAAN SAMEN VERDER



Schadehersteloopleiders VOC en Innovam gaan vanaf 1 februari samen verder. De bestaande schadeopleidingen worden gebundeld en vervolgens kan met vereende krachten het hoofd geboden worden aan de ingrijpende ontwikkelingen in de schadeherstelbranche.

Geplaatst op 04-02-2022

## STICHTING SALVAGE: 5351 MELDINGEN

In 2021 heeft Stichting Salvage, die hulp biedt aan particulieren en zakelijk gedupeerden namens verzekeraars, in totaal 5351 meldingen ontvangen, waarbij in totaal 8041 objecten en 2690 belendingen waren betrokken.

Geplaatst op 02-02-2022



## IN MEMORIAM



Na een kortstondig ziekbed is **Peter de Tombe**, manager ICT bij NLG Verzekeringen, in de nacht van 16 op 17 januari 2022 overleden op de leeftijd van slechts 56 jaar. NLG Verzekeringen: “Onze leuke, gezellige, deskundige, teamspelende, vrolijke en gekke collega is ons komen te overlijden. Wij kunnen nog niet helemaal bevatten dat hij eind november even naar huis ging met een onschuldig lijkende last van zijn rug. En dat hij zo snel van ons is weggenomen. Bij ons op kantoor hebben we een hoekje voor hem ingericht met de amaryllissen die hij mooi vond. Zo kunnen we steeds even aan hem denken.”

Peter is kort na de start van NLG Verzekeringen in dienst gekomen als manager ICT. Daarvoor heeft hij onder andere bij Movir NV en Nationale-Nederlanden gewerkt.



Op vrijdag 14 januari is **Perry van Gerwen**, eigenaar Heiwegen Consultancy, geheel onverwachts overleden op 58-jarige leeftijd. Perry was specialist op het terrein van HRM-dienstverlening voor de automotive-branche. Heiwegen Consultancy: “Met zijn heengaan verliezen wij onze gepassioneerde en betrokken Managing Director. Perry was een trotse familieman, een levensgenieter en had oprechte interesse in het welzijn van zijn collega's en relaties. We zijn dankbaar voor alles wat Perry voor ons heeft betekend. Wij gaan zijn humor, optimisme, directheid en gezelligheid missen. Onze liefde en gedachten zijn bij Perry's familie.”

Perry heeft als beroepsofficier in diverse staf- en leidinggevende functies bij de Landmacht gewerkt. In 1999 is hij als management consultant bij Mercuri Urval gestart. Sinds 2002 was hij verbonden aan Heiwegen Consultancy. Eerst als consultant, later als directeur en sinds 2006 als eigenaar.







Per januari is **Marco van Rijt** het team van Blink Letselschade komen versterken. Marco heeft al een aantal jaren ervaring in de letselschadebranche en heeft eerder gewerkt bij Stichting Achmea Letselschade, SRB Rasenberg en Achmea.



**Deborah Waters** is met ingang van 7 februari benoemd tot Chief Technology Officer (CTO) en lid van de Raad van Bestuur van Aegon N.V.. Deborah is afkomstig van Citigroup Inc., waar zij verschillende leidinggevende functies bekleedde op het gebied van technologie. Meest recentelijk was ze Global Head of Private Bank Operations and Technology bij Citi.



Na vierenhalf jaar als multibranche sluiters hebben gewerkt bij Heine Noord Assuradeuren heeft **Rolf van der Kleij** besloten zich verder te specialiseren. Deze kans krijgt hij bij VLC & Partners, waar Rolf per 1 februari aan de slag is gegaan als specialist broking brand. Rolf werkt al sinds 2011 in het verzekeringsvak, o.a. bij Allianz, Havelaar & van Stolk en de laatste 4,5 jaar bij Heine Noord Assuradeuren.



**Sjoerd Jaasma** vervult per 1 maart een nieuwe rol als manager van de afdeling schadeverzekeringen transport bij Meijers. Sjoerd heeft de afgelopen jaren een sleutelpositie ingenomen als senior accountspecialist in het team transport en zet hiermee een nieuwe stap in zijn carrière.



Troostwijk heeft per 1 februari **Koen Sauerborn** benoemd als directeur voor de afdeling bedrijfseconomische taxaties. Ook treedt hij toe tot het managementteam van Troostwijk. Koen volgt hiermee Pieter Bakker op, die deze positie tijdelijk heeft ingevuld.



Met ingang van 1 februari 2022 is **Bram Petit** benoemd tot Chief Operations Officer (COO) van Cushman & Wakefield in Nederland. Petit wordt als COO eindverantwoordelijk voor de aansturing van effectieve en efficiënte bedrijfsprocessen en de verankering van de strategische ambities van het bedrijf binnen de operationele uitvoering ervan. Petit is afkomstig van NN Investment Partners.



Aon heeft bekend gemaakt dat **Marc van Nuland**, CEO Aon Nederland, per 1 april 2022 een nieuwe rol op zich neemt als Chairman van Aon Nederland. In deze nieuwe rol zal hij zijn volledige aandacht richten op klanten en verzekeraars.



**Frank van de Korput** keert per 1 maart terug bij zijn oude werkgever HDI, waar hij de afdeling Marine gaat versterken als Senior Underwriter Marine. Frank heeft van 2008 tot september 2014 bij HDI gewerkt in de functie van Marine Underwriter. Daarna heeft hij de overstap gemaakt naar StarStone Insurance Services Limited als Marine Underwriter en later werkte Frank bij DUPI / Blaak Underwriting Agencies.



Arntz | Van Helden breidt het Marine- en JH143-team uit met **Xander Peters** (1), **Paul Luijmes** (2) en **Nicky de Jong** (3). Xander en Nicky zijn aangetrokken om voornamelijk vanuit het Rotterdamse te werken. Paul werkt voornamelijk vanuit de vestiging in Nieuwleusen en zal ook Landmateriaal schades behandelen. Xander zal zich met name specialiseren in de JH-143 inspecties.



Tijdens een bijzondere Algemene Ledenvergadering is **Jean-Paul Ligthart** door de leden van de Verenigde RegioBank Adviseurs (VRA) gekozen tot voorzitter. Hij volgt in deze functie Cees Meijer op. Tijdens dezelfde vergadering werden ook de leden van het bestuur gekozen.



**Rob van der Hoort** start als Interim Directeur bij Heiwegen Consultancy. Rob heeft jarenlange ervaring binnen de automotive sector. Daarna is hij aan de slag gegaan als zelfstandig Interim Manager. In 2017 sloot hij zich aan bij Heiwegen als Associate Partner en was hij eindverantwoordelijk voor de totale dienstverlening van Heiwegen bij zijn klanten.



**Pierre Lefèvre** treedt om persoonlijke redenen direct terug als lid van de RvC van Athora Netherlands. Pierre Lefèvre: "Het is een eer geweest om als lid van de RvC te mogen bijdragen aan de transformatie van Athora Nederland. Ik heb er alle vertrouwen in dat Athora Nederland een succesvolle toekomst tegemoet gaat."

Wil je bij jouw volgende transfer ook vermeld worden in het SCHADE magazine?

Stuur jouw (pers)bericht met foto naar onze redactie: [redactie@schade-magazine.nl](mailto:redactie@schade-magazine.nl).

■ **SCHADE magazine**  
Onafhankelijk vakblad voor de professionals in de schadewereld: Schade-experts, mediators, letselexperts, assurantiëtenpersoonson, medewerkers op de schadeafdelingen bij makelaars en verzekeraars, advocaten, risk- en insurancemanagers, schade-, fraude- en toedrachtsonderzoekers, risicodeskundigen, reconditionerings-bedrijven, 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](mailto:info@excellentmediagroep.nl)

■ **MANAGEMENT**  
Margret Wallaard  
telefoon 040-8428716  
[info@schade-magazine.nl](mailto:info@schade-magazine.nl)

■ **HOOFDREDACTIE**  
drs. Cindy van der Helm  
mobiel 06 51 49 08 48

■ **REDACTIE**  
Helena Broekema  
drs. Cindy van der Helm

■ **E-MAIL REDACTIE**  
[redactie@schade-magazine.nl](mailto:redactie@schade-magazine.nl)

■ **GASTSCHRIJVERS:**  
Mieke Dadema  
Francie Peters  
Nelleke Sterrenberg

■ **FOTOGRAFIE**  
Raphaël Drent

■ **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](mailto: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, vernetigd of gereproduceerd zonder schriftelijke toestemming van EMG b.v. of andere auteursrechtbehebbers.*

*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](http://www.twitter.com/schademagazine)  
[www.facebook.com/schademagazine](http://www.facebook.com/schademagazine)

# Training Interculturele Communicatie

- Waarom botsen culturen?
- Kenmerken niet-westerse culturen
- Het effect van vooroordelen
- Handvatten en best-practises
- Oefeningen en rollenspellen

TRAINING VOOR LETSELSCHADE PROFESSIONALS  
SCHADEBEHANDELAARS · SCHADEREGELAARS · LETSELSCHADE-EXPERTS  
LETSELSCHADE-ADVOCATEN · ARBEIDSDSKUNDIGEN · MEDISCH ADVISEURS



Wilt u makkelijker en effectiever communiceren met niet-westerse cliënten?

Bel of mail naar **Leyla de Mos**  
directeur dienstverlening

088 - 808 78 94 | [leyla.demos@inter-focus.nl](mailto:leyla.demos@inter-focus.nl)



Samen verder met  
interculturele expertise

@inter-focus  
[www.inter-focus.nl](http://www.inter-focus.nl)

Goudse Rijnweg 380, 3031 CK Rotterdam



De eigen deskundige voor gedupeerde!



Brandschade



Waterschade



Inbraak



Stormschade



Autoschade



Maritiem

Wij ontzorgen uw verzekerde tijdens het gehele proces.

HlPc Expertise | Havenzicht 74 | 1357 NR Almere | +31 (0)36 711 34 53

[www.hlpc.nl/schade](http://www.hlpc.nl/schade)

## Diensten van Corocor:

- Salvage na calamiteiten
- Projectcoördinatie
- Droging (vriesdrogen archieven, vacuümdrogen, ruimtedroging, ontvochtigen) na waterschade
- Industriële en maritieme reininging
- Brand- en roetreiniging (ESD gecontroleerde ruimten aanwezig)
- Data Recovery en Erasure
- Preventief en Maintenance
- NEN 1010 en 3140 keuringen
- Ontgeuring
- Chlorideneerslag metingen / zuurmetingen
- Vochtmetingen / RVS metingen



Het reinigen en reconditioneren van elektrische, elektronische en mechanische apparatuur na brand-, water-, chemische schade en productievervuiling

**Hulp nodig bij brand- en waterschade? Bel Corocor! 0800 267 6 267**

**U kunt bij ons 365 dagen per jaar en 24 uur per dag terecht!**

Voor een compleet overzicht van vacatures: [www.schade-magazine.nl/vacatures](http://www.schade-magazine.nl/vacatures)

A photograph of a long industrial facility with rows of large, stainless steel machines on stands. The lighting is a mix of warm orange and cool blue, creating a modern industrial atmosphere.

# AREPA

## Gemaakt om lang mee te gaan.

Deze apparatuur is 40 jaar oud.  
Dit merk ook.



AREPA beoordeelt en herstelt al veertig jaar alle soorten vervuilde en/of beschadigde technische apparatuur. Het werk dat wij doen, vermindert bedrijfsstilstand en -onderbrekingen en bespaart daarmee geld. Het bevordert ook een duurzame toekomst want ieder gereconditioneerd item, is één item minder op de afvalberg. Bij AREPA beschouwen wij de bescherming van het milieu als een verantwoordelijkheid en wij nodigen u uit om met ons mee te kijken naar de komende veertig jaar.

Meer informatie op [www.arepa.nl/over-ons/duurzaamheid/](http://www.arepa.nl/over-ons/duurzaamheid/)