

SCHADE

MAGAZINE

Onafhankelijk vakblad voor schadeprofessionals

JAARGANG 16 | 3 | 2022

KOMT HET INTERNE OPLEIDINGENHUIS VAN SOMMIGE LETSELSCHADEBUREAUS OP LOSSE SCHROEVEN TE STAAN?



PERSONENSCHADE

Door het vuur met raad en daad

SCHADE-EXPERTISE

Er valt veel te leren van de nieuwe generatie

MAKELAARS

Koers houden in woelige tijden



Ben jij in 2022 NIVRE-expert Personenschade?

In september en oktober start de opleiding tot NIVRE-expert Personenschade. Behaal nu de **Entreetoets Personenschade** en meld je aan voor een traject van 1 of 4 maanden.



Meld je aan voor een van onze gratis online voorlichtingsbijeenkomsten

8 en 18 juli 2022
10:00 - 11:00 uur

16 augustus 2022
14:00 - 15:00 uur

Aanmelden kan via onze website letselopleidingen.nl/programma

Over de Entreetoets Personenschade
Leer in je eigen tempo de basisbeginselen op het gebied van de letselschade.

De Entreetoets Personenschade bestaat uit 3 modules; **Kennis, Vaardigheden en Externe deskundigheid.**

Per vakgebied wordt de stof behandeld die benodigd is om de eerste schreden te zetten in de letselschadebranche.

Je kunt elke maand examen doen voor alle onderdelen. Zo bepaal je zelf wanneer en voor welk onderdeel je examen wilt doen.

Bestel jouw reader(s) op onze website letselopleidingen.nl

Blijf jezelf ontwikkelen



T 030 204 10 90
E info@letselopleidingen.nl

Bekijk ons actuele aanbod op letselopleidingen.nl



Cindy van der Helm, hoofdredacteur

VOORWOORD

En weer door

We zijn er weer. We hebben het 'leven van alledag' weer terug. Althans, zo lijkt het. Nog niet eerder was het in deze tijd zo druk met evenementen, congressen en bijeenkomsten. Er werden uitgestelde jubilea gevierd en sportieve evenementen, congressen en gezamenlijke meetings georganiseerd.

Zo fijn dat we weer eens echte, fysieke bijeenkomsten kunnen houden. Ik heb dit persoonlijke contact de afgelopen jaren zo gemist en met mij vele anderen. Ook al hebben wij elkaar vrij veel online gezien, het is toch niet hetzelfde als elkaar in de ogen kunnen kijken, beetpakken, omhelzen.

De eerste keren gaven we elkaar aarzelend nog een boks. Kort daarna volgden al de hugs. En nu wordt er weer vrolijk op los gezoend. Net alsof er nooit iets is gebeurd. En dat is goed, want we moeten onszelf herpakken. Eigenlijk probeer ik al mijn hele leven niet al te veel stil te staan bij het verleden: wat geweest is, is geweest. Natuurlijk mag je vasthouden wat je hebt en moet je van het verleden leren, maar belangrijker vind ik je blik weer op de toekomst te richten en door te gaan. Jezelf herpakken. Dat hoort zo bij wie ik ben.

Misschien goed om nu eens even heel kort iets over mijzelf te vertellen: Ik ben Cindy van der Helm. Na mijn propedeuse Franse Taal & Letterkunde in Leiden heb ik in Groningen mijn master Communicatie behaald. Tijdens mijn studie heb ik mijn man ontmoet en we hebben samen een geweldige zoon op de wereld gezet: Robbert die vandaag (!) hoort of hij geslaagd is voor zijn master Computing Science aan de Universiteit van Utrecht. Helaas is Erik 8 jaar geleden overleden. Ik was 51 en stond er met een schoolgaande zoon alleen voor. Op Eriks grafsteen heb ik een tekst laten zetten: On the road again. Want dat is mijn levensmotto.

Wat er straks ook gaat gebeuren, ik zal proberen die positieve instelling te behouden.



2

KOMT HET INTERNE OPLEIDINGENHUIS VAN SOMMIGE LETSELSCHADEBUREAUS OP LOSSE SCHROEVEN TE STAAN?

2 JBL&G: "Belangrijk juristen in de letselschade ook zelf op te leiden"

6 Productaansprakelijkheidsteam is van alle markten thuis

10 Door het vuur met raad en daad

12 De VJPP

13 Schadeboulevard

14 "Medisch advies liever van specialisten met een praktijk dan van verzekeringsartsen"

16 McLarens komt in een stroomversnelling

17 Column: Wat is voor de klant belangrijk?

20 Context ten voeten uit

22 Koers houden in woelige tijden

24 Column: Waarom stijgen de ziektekostenpremie's?

26 Het recht toegankelijk maken voor klanten én partners

29 Column: De contra-expert die niemand moet willen

30 Een familiebedrijf in hart en nieren

34 Jonge professionals: Charlotte van der Ven

38 Schadeboulevard

39 Movir vestigt bijzondere leerstoel

40 Geen enkele schade is te min

43 Rendez-Vous d'Expertise: Trotser en zichtbaarder

45 NARIM congres 2022

47 Schadetransfers



10



24



34



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



SCHADE magazine wordt verzonden in folie van suikerriet Biobased

www.schade-magazine.nl

JBL&G: “Belangrijk juristen in de letselschade ook zelf op te leiden”

JBL&G is een van de jongste letselschadebureaus van Nederland, maar toch is het bureau in de tien jaar van zijn bestaan al uitgegroeid tot een van de grootste in zijn soort. Het bureau, met inmiddels vijf vestigingen en meer dan zestig man in dienst, maakt al vanaf de oprichting veel werk van het zelf opleiden van jonge, goede en gedreven letselschadejuristen.

Het jonge bedrijf heeft een eigen mening over de ontwikkelingen in de markt en over de brief die het NIVRE in mei heeft geschreven aan de Vaste Kamercommissie Justitie en Veiligheid. Die visie van JBL&G wordt in onderstaand, door JBL&G geschreven en aangeleverd opiniestuk uiteengezet.

Door Ron Hooijenga, Communicatieadviseur JBL&G



Juridisch Bureau Letselschade & Gezondheidsrecht werd opgericht in 2011 en in 2018 behaalde het kantoor het Nationaal Keurmerk Letselschade (hierna: NKL). Met dit keurmerk is het voor slachtoffers duidelijk dat het kantoor klachtgerichte en deskundige hulp biedt. JBL&G hoort nu met rond de zestig juristen, juridisch medewerkers en ondersteunend personeel tot de Top 3 van grootste letselschadebureaus van Nederland. Het heeft kantoren in Amsterdam, Den Haag, Rotterdam, Deventer en Groningen. Een nieuw kantoor in Noord-Brabant wordt mogelijk dit jaar nog geopend. Om te kunnen blijven groeien, zijn nieuwe letselschadejuristen van levensbelang. Ervaren juristen en Register-Experts zijn schaars aan het worden, dus de groei moet vooral komen van nieuwe aanwas: stagiairs, trainees en studenten die met eigen opleidingen tot letselschadejurist worden gekneed. Er zijn meerdere bureaus met interne (vervolg-) opleidingen. Bovendien zijn diverse bureaus samen, waaronder JBL&G, dit jaar gestart met de Beroepsopleiding Personenschade.

Dit hele interne opleidingsgebouw van diverse kantoren komt volgens JBL&G op losse schroeven te staan door de nieuwe voorstellen van het NIVRE aan de Tweede Kamer om letselschadejuristen die huisbezoeken bij cliënten afleggen voortaan te verplichten Register-Expert te zijn. Voor het zijn van Register-Expert moet iemand naast een afgeronde NIVRE-opleiding ook minimaal drie jaar zelfstandig letselschades hebben behandeld. Dit betekent dat niet alle behandelend juristen meer bij cliënten op huisbezoek mogen komen, terwijl een huisbezoek een essentieel onderdeel vormt in het letselschadetraject.

Huisbezoeken door Register-Experts

Algemeen directeur Frederik Lieben van JBL&G ziet het daarom somber in: “Wij vinden het ontzettend belangrijk om als jurist bij het slachtoffer thuis op bezoek te gaan, maar dat kan dus straks wellicht in een groot aantal gevallen niet meer, omdat niet alle juristen op dit moment Register-Expert zijn. Terwijl in de Gedragscode Behandeling Letselschade van De Letselschade Raad staat opgenomen dat er minstens één keer per jaar een bezoek aan cliënt dient te worden gebracht, wil je aan het NKL-keurmerk van het NIVRE blijven voldoen. Zelfs juristen met meer dan dertig jaar werkervaring, maar zonder juiste NIVRE-papieren, mogen straks niet meer op huisbezoek bij cliënten, terwijl het voor hen volstrekt overbodig en ondoenlijk is om nog een dure opleiding te volgen. In sommige gevallen zul je dus met een binnen- en buitendienst moeten werken, net zoals verzekeraars dat doen. Dit moet te allen tijde worden voorkomen. Een dergelijk systeem wordt door de meeste belangenbehartigers in de markt als belemmerend voor de letselschadezaak ervaren. Slachtoffers willen zien met wie ze dagelijks



Alleen opleidingen volgen die voor de letselschadepraktijk relevant zijn

bellen en corresponderen. Dit is iets wat wij dan ook dagelijks van hen te horen krijgen. Straks wordt het gezicht van degene die alles van hun persoonlijke leven afweet en die voor hen door het vuur gaat juist ontnomen, terwijl dit juist zo waardevol is voor het slachtoffer.”

“Verzekeraars staan uiteraard niet gelijk met belangenbehartigers, maar spelen minstens zo’n belangrijke rol in het letselschadetraject. De mensen van hun binnendienst hebben in veel gevallen geen enkel contact met slachtoffers en hebben daardoor geen idee wat er daadwerkelijk speelt, of wat er met welk slachtoffer ook weer aan de hand was. Net als de binnendienst doet de buitendienst gewoon hun best, weten zij hoe het met het slachtoffer gaat, maar beloven soms van alles wat weer door de binnendienst wordt teruggedraaid. Dat dit voor ontzettend veel stress, onbegrip en woede bij cliënten kan zorgen is evident.”

“De huidige regel dat ten minste één op de twee juristen bij een NKL-dragend bureau Register-Expert dient te zijn, in plaats van zoals eerder één op de drie, is ook al lastig te bol

WATERSCHADE

...EN DE GEVOLGEN ERVAN

Een waterschade is voor gedupeerden vaak een ingrijpende ervaring. Door snel te schakelen kun je verdere schade beperken, zodat de ruimte bewoonbaar blijft. Trition staat in dat geval altijd voor u klaar. Wij beperken de schade door de ruimte te drogen met onze Infrarood-Condensdrogers. Door de juiste luchtcondities te creëren kunnen we de ruimte snel in de oude staat herstellen.

Meer informatie: [Trition.nl/schademagazine](https://www.trition.nl/schademagazine)



 Trition

werken. Bovendien moet dat allemaal binnen een jaar, voor 1 januari 2023, geregeld zijn. Dat gaat in de praktijk gewoon niet goed. Je ziet nu al dat iedereen letselschadejuristen bij elkaar aan het wegkopen en -kopen is, met exorbitant hoge salarissen tot gevolg. Ook is iedereen zijn juristen als een haas Register-Expert aan het maken, maar naast de verplichte opleidingen dient een jurist daarvoor ook minimaal drie jaar zelfstandig letselschades te hebben behandeld. Dat is uiteraard niet voor iedereen versneld haalbaar."

Zelf opleiden

CEO Steffy Roos du Maine van JBL&G: "Aan de ene kant willen de verzekeraars alle kosten zo laag mogelijk houden en knabbelen ze aan alle kanten aan de BGK, de buitengerechtelijke kosten waaruit wij betaald worden, terwijl het NIVRE iedereen dwingt peperdure opleidingen te volgen die lang niet allemaal zijn toegespitst op letselschade en waarvan onderdelen ons inziens totaal overbodig en onnodig tijdrovend zijn. Daar komt bij dat er genoeg goede opleidingen door de letselschadekantoren zelf zijn ontwikkeld, die bovendien enkel en alleen op de letselschadepraktijk zijn gericht."

"Bij JBL&G hebben we er vanaf het begin werk van gemaakt om jonge mensen zelf op te leiden. Ze komen vaak eerst binnen als stagiair tijdens hun masteropleiding, en stromen na hun afstuderen dan door naar ons eigen traineeship. Onder begeleiding van hun Register-Expert teamleider groeien ze zo naar hun eigen zaken toe en gaan ze ook op huisbezoek. Vanzelfsprekend eerst met een ervaren jurist. Geen enkel stuk gaat de deur uit zonder dat de teamleider dat gezien heeft."

Kwaliteitsverbetering

Frederik Lieben: "Bij JBL&G zijn wij uiteraard ook vóór kwaliteitsverbetering en tegen malafide belangenbehartigers die onze branche een slecht imago geven, maar het huidige voorstel van het NIVRE komt ons disproportioneel over. Een NKL-kantoor moet het vertrouwen krijgen zelf te beoordelen of een jurist voldoende kennis en ervaring heeft om zelfstandig huisbezoeken af te leggen. Daar zijn immers ook de



audits voor, waar de dossiers van alle juristen kunnen worden gecheckt."

"Behalve dat belangenbehartigers die geen Register-Expert zijn ook in staat moeten zijn huisbezoeken af te leggen, heeft een grote verandering zoals de aanscherping van de een-op-twee regeling een langere overgangperiode nodig dan uiterlijk 1 januari 2023. Door deze te snelle reglementverandering van het NKL wordt de groei van letselschadekantoren beperkt, worden de jaarlijkse opleidingskosten voor een korte termijn immens hoog, worden ervaren letselschadejuristen weggekocht voor exorbitant hoge salarissen en worden de buitengerechtelijke kosten almaar hoger. Hier is geen enkele partij in een letselschadetrajact bij gebaat" "Tot slot moeten er meer opleidingsalternatieven komen. Interne opleidingen moeten gemakkelijker getoetst en geaccrediteerd kunnen worden door het NIVRE. Hierdoor worden er alleen opleidingen gevolgd die voor de letselschadepraktijk relevant zijn en wordt er veel tijd en geld bespaard." <



KakesWaal
expertise

expertise | waarderingen | bouwkundige opnamen | voor verzekerde



Sedgwick

Productaansprakelijkheidsteam is van alle markten thuis

Heb je het over productaansprakelijkheid, dan is de kans groot dat de naam Tef Tevonderen op enig moment valt. Tef werkt inmiddels al 25 jaar als productaansprakelijkheidsexpert bij Sedgwick en diens rechtsvoorgangers, zou eigenlijk al met pensioen mogen, maar geniet zo van zijn werk dat hij zich nog dagelijks inzet. Samen met collega's Sanne Vehof en Floris Kea vormt hij het team dat alle productaansprakelijkheidsschades en recall zaken oppakt.



Floris Kea (l.), Tef Tevonderen (m.) en Sanne Vehof (r.) vormen samen het team dat alle productaansprakelijkheidsschades en recall zaken oppakt.

Als afgestudeerd bioloog ging Tef aanvankelijk het onderwijs in, maar switchte zo'n 30 jaar geleden naar een in het toenmalige Amsterdamse assurantiebeursgebouw gevestigde assurantie vakopleiding, waar hij een directeurspositie bekleedde. Ondertussen studeerde hij ook af als jurist. Vanaf dat moment is het balletje gaan rollen en vond Tef zijn plekje in de productaansprakelijkheid. Een nichemarkt binnen het expertisevak waarin hij nu nog steeds werkzaam is. Sanne werkt sinds september 2019 bij Sedgwick als productaansprakelijkheidsexpert. Daarnaast is ze nu ruim een jaar Practice Leader Construction, Engineering en Liability en houdt ze zich dus naast de inhoudelijke kant ook bezig

met commercie. Voor zij bij Sedgwick in dienst trad was zij schadebehandelaar bij zowel een verzekeraar als een makelaar. En ook zij volgde een rechtenstudie. Zij studeerde in 2013 af.

Floris is de nieuwste loot aan de stam. Hij maakt sinds mei 2021 deel uit van het team. Floris heeft net als de twee anderen een juridische achtergrond. Met deze kennis en zijn werkervaring als medewerker regres bij een verzekeringsmakelaar kreeg hij de kans om deze nichemarkt in te gaan. Ook al behandelt hij inmiddels zijn eigen dossiers, hij is nog volop in de leer bij Tef. Want het werk is zo complex dat je het

vak met name leert door het te doen. En door je te laten begeleiden door een ervaren expert die de fijne kneepjes van het vak beheerst. Gelukkig maakt Tef nog geen aanstalten om achter de geraniums te gaan zitten. Hij heeft het nog te veel naar zijn zin bij Sedgwick.

Te leuk om met pensioen te gaan

Het werk dat zij gedrieën doen is dus leuk genoeg om niet met pensioen te willen. Wat het werk dan precies inhoudt? Tef: "Wij worden – veelal door verzekeraars of grote makelaars – ingeschakeld wanneer een klant aansprakelijk is gesteld door een zakelijke partij. Als een product van de klant schade heeft toegebracht aan een product van een ander is er namelijk mogelijk dekking vanuit de AVB. Het is dan aan ons om de aard, oorzaak en omvang van de schade vast te stellen en dus zien te achterhalen wat er exact is gebeurd. Bij het toedrachtsonderzoek gaan we bijvoorbeeld na wat voor product er is geleverd, aan welke eisen dat product had moeten voldoen, hoeveel er is geleverd, wat het vermeende gebrek precies is, enzovoort. Dat onderzoek vatten we samen in een gedetailleerd rapport: een feitenverslag van de technische zaken waaruit blijkt of het geleverde product dat beweerdelijk schade heeft veroorzaakt inderdaad gebreken vertoont en of er sprake is van een causaal verband met de geclaimde schade. Ook worden de relevante details van het contract, op basis waarvan de gewraakte levering plaatsvond, in kaart gebracht. Het is aan de hand van dat rapport dat onze opdrachtgever kan vaststellen of er polisdekking is en zo ja, of er sprake is van aansprakelijkheid."

Goede communicatieve vaardigheden

"Bij het onderzoek passen wij hoor en wederhoor toe en verzoeken ons dus bij verzekerde en de wederpartij om vragen te stellen", vult Sanne aan. "Vaak hebben de betrokken partijen een langlopende zakelijke of commerciële relatie. Je kan je voorstellen dat zo'n relatie na een incident onder druk zou kunnen komen te staan. Daar moeten we dus altijd rekening mee houden in de manier waarop we communiceren en de wederpartij bejegenen. Naast de oorzaak, stellen we ook de omvang en de hoogte van de schade vast. We krijgen claims ingestuurd en controleren of de onderbouwing correct is. Daarnaast moeten we er rekening mee houden dat bepaalde onderdelen van de schade op een aansprakelijkheidsverzekering voor bedrijven (AVB) niet gedekt zijn. Zo is het geleverde product van verzekerde dat de schade veroorzaakt heeft op een AVB vrijwel altijd van dekking uitgesloten. Dat moeten we dan ook apart rapporteren. Op een zogenoemde 'stand-alone' recall- of CPI-polis kan het geleverde product overigens wél zijn meeverzekerd. Een belangrijk onderdeel van het onderzoek is de traceability, oftewel de traceerbaarheid. Wij moeten nagaan of het product dat vermeend niet in orde is, ook daadwerkelijk is gebruikt als grondstof voor of

onderdeel van het product dat wederpartij claimt en of de hoeveelheden correct zijn.

Complexe zaken

Zo klinkt het misschien wel erg rechttoe rechtaan, maar een aansprakelijkheidsschade kan heel gecompliceerd worden. Vooral als er grote belangen spelen, bijvoorbeeld als een directeur ook de eigenaar is en er dus emotioneel bij betrokken is. Ondernemers vrezen vaak voor hun vermogen, commerciële belangen of hun reputatie. De complexiteit zit soms ook in het feit dat de wederpartij vaak deel uitmaakt van een leveringsketen en dat de wederpartij op haar beurt weer claims van klanten heeft gekregen, die zij eveneens op de verzekerde wil verhalen. Met die spanningen moet je goed kunnen omgaan. Daarnaast is er ook vaak sprake van informatie die door de wederpartij als 'bedrijfsgeheim' wordt aangemerkt, zoals kostprijscalculaties van haar producten. Wederpartijen zijn in zo'n geval lang niet altijd geneigd om ons die informatie te verstrekken, terwijl wij de informatie wel nodig hebben om ons werk te kunnen doen. Het vereist soms echt overtuigingskracht en sociale vaardigheden om hen toch zover te krijgen dat ze informatie willen delen en soms moeten we daarvoor ook eerst een zogeheten Non Disclosure Agreement (NDA) ondertekenen. Wat het nog lastiger maakt is dat de wederpartij soms informatie wil vernietigen, bijvoorbeeld omdat opgeslagen afgekeurde producten in de weg staan of omdat de opslagkosten te veel oplopen. Die tijdsdruk maakt het werk soms extra lastig, maar uiteindelijk gaat het erom dat alle partijen erop moeten kunnen vertrouwen dat Sedgwick op een veilige en integere manier met hun informatie omgaat."

Het werk van een aansprakelijkheidsexpert kan behoorlijk uitdagend zijn

Van alle markten thuis

Het werk van een aansprakelijkheidsexpert kan dus behoorlijk uitdagend zijn. En dat gaat het team goed af. Tef: "Aansprakelijkheid is een heel breed begrip. Je kan het ene moment bij een boer staan en het andere moment bij een multinational. Wij moeten dus eigenlijk van alle markten thuis zijn en brede kennis hebben. Natuurlijk kunnen we onze toevlucht zoeken bij collega's met bijvoorbeeld specifieke technische of chemische kennis, of bij gespecialiseerde onderzoeksbureaus, maar het is wel belangrijk dat je breed geïnteresseerd bent. En dat je de belangen van alle partijen onderkent en alle neuzen dezelfde kant op krijgt. Wat dat betreft proberen we een meerwaarde te leveren, want uiteindelijk is het doel het probleem voor betrokkenen de



Tef Tevonderen heeft al enorm veel vliegrepen gemaakt. Nu is het zaak dat Sanne en Floris er evenveel krijgen.

wereld uit te helpen, zelfs al komt de verzekeraar tot de conclusie dat er voor haar geen rol is weggelegd."

Inmiddels is gebleken dat Tef daar goed in is. Soms wordt een probleem ook opgelost door te schikken, bijvoorbeeld als niet duidelijk is of de verzekerde wel aansprakelijk is of als er allerlei onduidelijkheden zijn over de causaliteit. "Onze wereld is natuurlijk niet zwart-wit", licht Sanne toe. "Er is soms onduidelijkheid over de toedracht. Waarom partijen dan toch schikken? Stel dat men gaat procederen en de toedracht is niet duidelijk, wat dan? Daarom sparren wij als productaansprakelijkheidsexpert ook wel eens met onze opdrachtgever over de vraag wat een gerechtelijke uitspraak eventueel zou kunnen zijn. Hoe zit het met het bewijs, wat zou de tegenpartij voor argumenten kunnen aandragen om zijn gelijk te halen, kunnen we iets betwisten, wat hebben we daarvoor in handen? Ook vanuit die insteek moeten we af en toe redeneren."

Eigen schuld

Floris: "En soms is er ook sprake van de zogenaamde 'eigen schuld'. Als je een product ontvangt behoort je als ondernemer te controleren of dit aan de eisen voldoet. Soms echter kan je iets alleen maar achterhalen met heel ingewikkelde onderzoekstechnieken. Is dat het geval, dan kan je een klant niet verwijten dat hij het product niet op alle kwaliteitseisen heeft gecontroleerd. Maar als het heel evident is dat een product niet in orde is en de wederpartij heeft het toch gebruikt waardoor er schade is ontstaan, dan is er sprake van eigen schuld. Eigen schuld betekent soms gedeeltelijk je eigen schade dragen. Door partijen duidelijk te maken dat zij ook zelf schuld kunnen hebben managen wij verwachtingen." Sanne geeft aan dat zij partijen daarnaast ook uitlegt hoe

zij in de toekomst problemen kunnen voorkomen. "Onlangs was er een zaak waarbij de wederpartij al met haar klant had geschikt voordat zij verzekerde aansprakelijk stelde. Wederpartij kwam met haar klant een Non Disclosure Agreement overeen. Daardoor kon zij helaas niet alle informatie aanleveren die Sedgwick nodig had. Vanuit commerciële overwegingen is het wel begrijpelijk dat een bedrijf zoiets doet, maar het bedrijf kan daardoor wel een deel van zijn vergoeding mislopen. Daarom is het zo belangrijk dat partijen die schade hebben dit direct melden bij hun verzekeraar. Hoe eerder wij erbij betrokken zijn, des te beter."

Heldere rapportages

De lat ligt hoog voor Sanne en Floris als het gaat om het overnemen van de rol van Tef. Gelukkig zijn ze beiden kundig opgeleid en met name in de beginjaren van hun carrière intensief begeleid. Floris werkt, na een jaar in opleiding bij Tef, nu al zo goed als zelfstandig en pakt alle algemene aansprakelijkheidszaken alleen op. De wat grotere, complexere zaken gaan nog wel in overleg met Tef, maar Floris neemt dan wel de leiding. Floris: "Tef is een goede sparringpartner. Naar mijn mening kan je het vak ook het beste leren door het te doen. Ik heb in het afgelopen jaar veel geleerd. De manier van rapporteren die door Sedgwick gehanteerd wordt was voor mij helemaal nieuw. Als er bijvoorbeeld geprocedeerd gaat worden, gebruiken advocaten de informatie die wij verzameld hebben. Rapportages moeten dus helder, transparant en met bewijsstukken onderbouwd zijn."

Verontreinigd sesamzaad

De experts in Nederland die complexe productaansprakelijkheid en recall doen zijn op twee handen te tellen. Tef schetst een casus die laat zien wat de reikwijdte kan zijn waar Sedgwick mee van doen heeft.

"We hadden een geval waarbij sesamzaad geleverd is. We mogen erover vertellen want de schade is twee jaar geleden ook uitvoerig in de pers geweest. Het ging om sesamzaad waar een chemische stof in zat die er niet in had mogen zitten: ethyleenoxide, een stof die gebruikt wordt om de microbiologische kwaliteit te verbeteren. Het gebruik daarvan is echter verboden in de EU. Het bleek dat bijna al het uit India afkomstige sesamzaad dat in EU geleverd werd die stof bevatte. Er waren verschillende importeurs; wij kregen de opdracht van de verzekeraar van een van de importeurs. Onze wereld is natuurlijk niet zwart-wit. De leverancier had het zaad aan tientallen klanten geleverd. Die klanten maakten daar allerlei producten van, waaronder zadenmixen. Die mixen werden weer geleverd aan broodproducenten die op hun beurt brood aan de supermarkt leverden. Je ziet dat er sprake is van een lange keten. Alle partijen in die keten ontvingen klachten over hetzelfde probleem. Uiteindelijk hadden we te maken met honderden claimanten in binnen-

en buitenland. Er ontstond een enorme inktvlek van een probleem dat veroorzaakt werd door één enkele grondstof. Wij moesten niet alleen de primaire, maar echt alle schadeclaims beoordelen en moesten dus ook de hele traceability nagaan. Je kan je voorstellen dat zoiets heel ingewikkeld is. We kregen uiteraard ook te maken met andere schade-experts, zowel in Nederland als in het buitenland. Want die werden door claimanten ingeschakeld.

Als er meerdere experts bij betrokken zijn proberen we vaak gezamenlijk informatie te verkrijgen en samen tot een schadevaststelling te komen. Het is immers handiger om de schade gezamenlijk vast te stellen in plaats van achteraf met elkaar in de clinch te gaan over de omvang van de schade. "Juist in zo'n situatie waarbij een NDA is getekend voordat alle partijen alle informatie hebben, is dat belangrijk", vervolgt Floris. "En ook om te voorkomen dat klanten meerdere keren dezelfde informatie naar verschillende mensen moeten sturen. Dat scheelt ons tijd. En je voorkomt discussies achteraf die ook nog eens heel veel tijd en dus geld kosten."

Internationaal werken

Vanuit Nederland wordt veel geëxporteerd. Het productaansprakelijkheidsteam werkt dan ook internationaal. "Omdat

Onze wereld is niet zwart-wit

het merendeel van onze klanten in het buitenland zit is de voertaal vaak Engels", licht Floris toe. "Als een zaak echt heel ingewikkeld wordt, schakelen we vaak een lokale expert van ons internationale netwerk in dat verspreid is over zo'n 70 landen. Maar we moeten zelf ook regelmatig naar het buitenland om daar dingen te bekijken of te overleggen. Zo heb ik al een flink aantal spectaculaire buitenlandse reizen gemaakt naar België en Zuid-Duitsland", grapt Floris. "Ach ja, je moet ergens beginnen. Tef daarentegen is wel echt op exotische plekken geweest. Dat ligt voor mij hopelijk ook nog in het verschiet."

Sanne heeft al flink wat ervaring opgedaan en Floris heeft inmiddels ook een aardige leercurve kunnen maken. Hij ontwikkelt zich zienderogen in de manier waarop hij de benodigde informatie vergaart en in de omgang met partijen in gevoelige situaties, met dank aan Tef als vraagbaak en sparringpartner. Goed voorbeeld doet goed volgen. Tef heeft al enorm veel vliegrepen gemaakt. Hij loopt immers al zo'n 20 jaar voor op Sanne en Floris. Nu is het zaak dat zij er evenveel krijgen. <

Diensten van Corocor:

- Salvage na calamiteiten
- Projectcoördinatie
- Droging (vriesdrogen archieven, vacuümdrogen, ruimtedroging, ontvochtigen) na waterschade
- Industriële en maritieme reinging
- 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

Corocor
TECHNISCHE RECONDITIONERING
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!**

Hoofdkantoor: Hermes 4 | 8448 CK Heerenveen | T: +31(0)513 767283 | info@corocor.nl | www.corocor.nl
Nevenvestiging: Heemskesweg 4A | 9936 HG Delfzijl | T: +31(0)596 792004 | F: +31 (0)513 767284 | M: +31(0)6 50122336 | info@corocor.nl | www.corocor.nl

De mens terug naar vertrouwde situatie

Door het vuur met raad en daad

Sinds april 2022 is Register-Expert Nynke ledema aangesteld als manager van alle kantoren van Nostimos Letselschadedeskundigen. Nynke is met haar carrière van ruim 30 jaar in de letselschade een oude rot in het vak en voor veel mensen in de wereld van letselschade een bekend gezicht.

Door Bea van der Avort
Fotografie: Tim van Overveld



Register-Expert Nynke ledema is manager van Nostimos Letselschadedeskundigen.

Nynke heeft 20 jaar gewerkt bij Stichting Achmea Rechtsbijstand, waarna zij bij ITEB schaderegelingskantoor drie jaar lang een kijkje in de keuken van verzekeraars heeft kunnen nemen. In 2013 accepteerde zij een aanbod van Nostimos om weer aan de belangenbehartigingskant te gaan werken. Inmiddels was zij NIVRE geregistreerd.

De afgelopen jaren waren roerige tijden in de letselschade, ook voor Nostimos. Nadat de partners in 2017 en 2019 hun aandelen verkochten ontstond het plan om de organisatie te professionaliseren en meer digitaal te gaan werken. Voor dossierbehandeling is gekozen voor migratie naar Synergy.

Dat maakt het werken met dossiers een stuk eenvoudiger. Daarbij beschikt Nostimos dankzij deze dashboarding over verbeterde managementinformatie. De reorganisatie had ook een keerzijde: mede door de onrust besloten medewerkers te vertrekken.

Nynke: "Ik had niet zozeer de ambitie om manager te zijn, maar de onrust en de richting die we als bureau op leken te gaan gedurende de reorganisatie voelde voor mij niet prettig. Ik zocht meer eenduidigheid, saamhorigheid en uniformiteit. Ik heb dit besproken met het management. We bleken volledig dezelfde visie te delen en ik kreeg de kans

hier een belangrijke rol als manager in te spelen. Ik voel me daardoor trots en bevoorrecht om die visie zelf in die hoedanigheid uit te bouwen."

De lijn omhoog werd ingezet; er zijn nieuwe medewerkers aangenomen. Nieuwe krachten gaan bij Nostimos gelijk aan de slag en starten tegelijkertijd met een passende opleiding met als doel door te groeien tot NIVRE Register-Expert. Daarbij werken zij in paren met de NIVRE Register-Experts. De professionalisering is hiermee doorgevoerd. De teams bestaan uit een mooie mix van senior, medior en junior medewerkers waarin iedere medewerker goed op zijn of haar plek is geland. Daardoor kan Nostimos zijn klanten als vanouds goed bijstaan. Duidelijk merkbaar is ook het enthousiasme en de saamhorigheid, iedereen heeft er weer zin in. Nostimos is bovendien meer zichtbaar en de commercie is versterkt, wat leidt tot een groeiende instroom van dossiers.

Passie voor letselschade

De carrière van Nynke had een start in het toerisme, pas later is zij de letselschade ingerold. Hier zit zij helemaal op haar plek. Nynke: "Als ik nu aan het begin van mijn carrière zou staan dan zou ik weer kiezen voor het behandelen van letselschade. Vroeger moest je er maar net bekend mee zijn, ik wist niet van het bestaan af. Tegenwoordig is letselschade een keuzemogelijkheid binnen de rechtenstudie. Mijn nieuwe rol als manager bevalt me goed. Ik ben gesteld op kwaliteit en uniformiteit en heb nu de mogelijkheid om hierop te sturen en dit te bewaken. Het is erg leuk om medewerkers hierin te coachen. Ik ben net als Nostimos mensgericht, en dan bedoel ik zowel gericht op klanten als medewerkers. Daardoor heb ik oog voor welke expertise nodig is binnen de teams."

Nynke bezoekt alle kantoren met regelmaat. Hiervoor reist zij door het hele land: van Almere tot Breda en Nijmegen, van Groningen, Sneek en Zwolle tot Sittard. Vanuit die zeven kantoren bevinden de letselschadedeskundigen zich fysiek letterlijk dichtbij hun klanten. Zij brengen huisbezoeken indien nodig. Nynke: "We investeren in deskundigheid: we koppelen ervaren mensen aan de minder ervaren mensen, zodat zij snel bijleren. Het team bestaat uit NIVRE Register-Experts, personenschadedeskundigen en letselschadebehandelaren.

Geloven in de kracht van persoonlijk contact

Letsel kan enorm veel invloed hebben op het leven van een slachtoffer. Nynke: "Wij hebben aandacht voor de mens achter het letsel. Als er sprake is van serieus letsel, dan brengen wij het slachtoffer een bezoek. Onze kantoren en medewerkers bevinden zich altijd redelijk dicht bij de klant. Ons

We streven ernaar de mensen terug te brengen naar de oude situatie

motto is: 'Wij geloven in de kracht van persoonlijk contact'. De klanten hebben recht op goede hulp, niet alleen qua uitkering maar ook op praktisch gebied, bijvoorbeeld hulp in huis, hulpmiddelen of woningaanpassing. Of hulp bij arbeidsongeschiktheid en re-integratie. Nostimos kan dit goed beoordelen en weet wie wanneer ingeschakeld moet worden."

Ze vervolgt: "Nostimos staat in het werkveld bekend als een partij die heel redelijk is. De partijen waar wij mee te maken hebben weten dat er goed met ons te communiceren is. Ja, hierin onderscheiden wij ons. Ik durf te zeggen dat we dat beter doen dan vele anderen. We streven daarbij wel naar het beste voor onze klanten, zijn vasthoudend en schuwen een (deelgeschil)procedure niet. Want het gaat erom dat het belang van het slachtoffer goed is gediend. Dan hebben wij ons werk goed gedaan. En ja, dat kan ook met een gestrekt been, als dat nodig is. Of snel. Maar dus wél altijd binnen het redelijke."

Meer over Nostimos

Nostimos Letselschadedeskundigen heeft in de ruim 30 jaar van zijn bestaan een goede naam binnen Nederland opgebouwd in letselschade. In de loop van de jaren zijn zeven kantoren in het land geopend waardoor het mogelijk is om klanten in alle regio's bij te staan. De kern van de dienstverlening van Nostimos bestaat uit het helpen van slachtoffers bij letsel: de aansprakelijkheid en het vaststellen van de schade. Nostimos regelt financiële compensatie voor het slachtoffer en schakelt deskundigen in. Met de meeste verzekeraars heeft Nostimos een prijsafspraken. Is die er niet, dan wordt er gedeclareerd op uurbasis.

PR Beheer is de moedermaatschappij van Nostimos Letselschadedeskundigen en andere letselschade labels: Arbeidsdeskundig bureau Radar, Mooyman en partners en Mediathos. Deze ondernemingen richten zich op belangenbehartiging van personenschade en arbeidsdeskundige begeleiding. Vanuit Breda biedt de service supportgroep van PR Beheer ondersteuning op het gebied van finance, marketing, HR en ICT aan de vier ondernemingen. Met deze combinatie van werkmaatschappijen is PR Beheer een kwalitatieve samenwerkingspartner voor rechtsbijstandsverkeeraars, autoleasebedrijven, zorgverkeeraars en verwijzers. <

Personenschade professionals delen kennis

De VJPP

De Vereniging Jonge Professionals Personenschade (VJPP) richt zich op professionals tot 40 jaar, werkzaam binnen de wereld van personenschade in de meest brede zin van het woord: advocaten aan beide zijden, belangenbehartigers, (rechtsbijstand)verzekeraars, schaderegelaars, wetenschappers, evenals medisch adviseurs, arbeidsdeskundigen en rekenkundigen. Het doel van de vereniging is simpel: kennisdelen en het in contact brengen van de bijna 400 leden. Dit doet de VJPP door het organiseren van lezingen met een aansluitende borrel.

Door het bestuur van de VJPP



Het bestuur van de VJPP. V.l.n.r.: Annerie Joxhorst, Guido van der Corput, Chantal van der Roest, Joris Buijs en Eva Hijma.

Afgelopen jaar vonden de lezingen helaas nog grotendeels digitaal plaats. Dat neemt niet weg dat de digitale lezingen alsnog in groten getale door de leden werden gevolgd. In maart werd afgetrapt met een lezing van Carola le Poole, advocaat bij Unigarant, docent burgerlijk recht HAN en eigenaar advies- en coachingsbedrijf Legalice. Zij heeft de VJPP bijgepraat over de actualiteiten in de letselschade. Vooral het wel of niet meenemen van inkomsten uit zwart werk bij het berekenen van het verlies aan verdienvermogen bleek voer voor discussie. De lezing werd afgesloten met een digitale borrel, waarvoor de leden een borrelpakket kregen

thuisgestuurd en zij in een digitale zonnige omgeving konden 'rondlopen'. Het leek bijna als vanouds.

In mei stond de lezing in het teken van psychische klachten bij letselschade. Annette Gerritsen (De Letselschadepsychologen) nam ons mee in alle aspecten die hierbij komen kijken. Uiteraard kon iets lekkers niet ontbreken. Tijdens de digitale lezing in september werden de leden door Erik Jan Bakker van De Bureaus bijgepraat over een 'hot topic', te weten de rekenrente.

Live bijeenkomsten

Niet lang daarna konden de leden elkaar eindelijk weer live zien tijdens een heuse re-connect borrel in het Marienhof te Amersfoort. Er werd tot in de late uurtjes bijgepraat. Na lang wikken en wegen is besloten ook de laatste lezing van 2021 live te laten plaatsvinden. Het was een groot succes waar raadsheer mr. H. De Hek een boeiende lezing heeft gehouden over de werkwijze van een rechter/raadsheer en zijn ervaringen met het optreden van letselschadeadvocaten in rechte. Het was leuk om toch weer een roerig jaar af te sluiten met een live lezing én borrel.

2022 begon met een lach en een traan. De VJPP nam afscheid van een founding mother, Saskia de Groot (SAP Advocaten) en een founding father, August de Hoogh (KBS Advocaten). Wij zijn hen ontzettend dankbaar voor hun tomeloze inzet de afgelopen zes jaar. Zonder hen was de vereniging niet geweest zoals die nu is. Saskia en August zijn toegevoegd aan de eregalerij van de VJPP, waar zij verkeren in goed gezelschap van Anouk Oude Hergelink.

Inmiddels hebben wij er ook dit jaar alweer twee lezingen op zitten. In februari hebben Ed Bijman en Linda Renders (beiden Trivium Advies) en Henriette Verdam (Kennedy van der Laan) de VJPP-leden meegenomen in de praktische en juridische aspecten van woningaanpassingen na een on-

geval. Op 11 mei jl. was er ein-de-lijk weer een live lezing zonder beperkingen. Kathelijne Rammeloo van expertisebureau Wpex en Mo Hopman namen ons mee in de wereld van klachten en beperkingen. Een onderwerp dat erg leefde blijktens de vragen uit de zaal. Ook de borrel na afloop was weer vanouds druk en gezellig.

Op 23 juni jl. hadden wij een extra bijzondere bijeenkomst: een gecombineerde lezing met het NIS en de LSA! De lezing vond plaats op een unieke locatie, namelijk het Spoorwegmuseum te Utrecht, en er was grote belangstelling voor.

Vooruitblik

Hoewel wij nog aan het nagenieten zijn van de afgelopen bijeenkomsten, kijken wij ook alweer uit naar de volgende. Eind augustus vindt namelijk de jaarlijkse BBQ-pubquiz-lezing plaats bij onze favoriete strandtent op het strand van Scheveningen.

Speciale dank gaat tot slot uit naar onze sponsors. Een en ander was de afgelopen vijf jaar niet mogelijk geweest zonder hun gulheid. Tijdens de BQQ-pubquiz-lezing zetten wij hen extra in het zonnetje.



De drie ereleden. Van links naar rechts Anouk Oude Hergelink, Saskia de Groot en August de Hoogh.

Bestuur

De vereniging wordt momenteel bestuurd door Joris Buijs (Smit & De Hart Advocaten), Annerie Joxhorst (Lauxtermann Advocaten), Guido van der Corput (Berntsen Mulder Advocaten), Chantal van der Roest (SAP Advocaten) en Eva Hijma (Cordaet Personenschade). <

CONGRES 60 JAAR ARAG



Prikkelende discussies tussen Prinses Laurentien van Oranje en andere internationale experts over recht en maatschappij op het congres van ARAG. ARAG vierde het 60-jarig bestaan in de Beurs van Berlage onder het thema 'Making a difference'.

Gepubliceerd op: 10-06-2022

SCHADEBOULEVARD

NIPV-VVBA-SCRIPTIEPRIJS



Siri Qvist van Delft University of Technology heeft met een scriptie over een circulaire aanpak voor een brandveilig ontwerp van massieve houten gebouwen de NIPV-VVBA-scriptieprijs 2022 gewonnen.

Gepubliceerd op: 09-06-2022

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



“Medisch advies liever van specialisten met een praktijk dan van verzekeringsartsen”

In elke letselschadezaak is het een cruciaal stuk: het medisch advies. Helemaal toegespitst op het uitbrengen van snelle, heldere en gespecialiseerde adviezen is het Medisch Advies Bureau (MAB) In Amsterdam. MAB verzorgt het medisch adviesrapport dat noodzakelijk is voor het bepalen van onder meer de klachten en beperkingen van een letselschadeslachtoffer.



Het bureau draait nu vier jaar en groeit nog steeds. Het kan inmiddels putten uit ruim 85 artsen en specialisten uit tal van disciplines, zodat in vrijwel alle letselschadezaken medisch advies kan worden uitgebracht zonder weer te hoeven doorverwijzen. Meer dan 135 opdrachtgevers hebben al geprofiteerd van die nieuwe werkwijze.

MAB heeft een groot aantal artsen en medisch specialisten onder contract: van huisarts tot tandarts, van traumachirurg tot internist, van orthopeed tot neuroloog. Daardoor kan het in vrijwel alle letselschadezaken adviseren. Medisch directeur René Tan: “We blijven altijd ook op zoek naar nieuwe specialisten, en die proberen we dan ook actief te benaderen, via LinkedIn bijvoorbeeld. Ook krijgen we wel aanvragen van advocaten van buiten, die een bepaald specialisme zoeken. Dan proberen wij zo iemand te vinden, en als dat lukt, hebben we natuurlijk ook meteen een nieuwe opdrachtgever gevonden.”

MAB-oprichter Steffy Roos du Maine: “We hebben dit opgezet vanuit onze eigen vraag, we wilden voor ons letselschadebureau JBL&G graag snel advies door de juiste arts of specialist. Het is fijn om te zien dat dit ook goed aanslaat bij andere kantoren. Je ziet dat er behoefte aan is, we merken zelfs dat andere kantoren elkaar weer onderling naar het MAB doorverwijzen en ons aanbevelen: prima, natuurlijk!” Du Maine: “Dat we zoveel verschillende specialisten in huis hebben, is voor veel bureaus van extra toegevoegde waarde. Verzekeringsartsen kunnen en weten misschien ook wel veel, maar bij een slachtoffer met een gecompliceerde breuk heb je er toch liever wel meteen een orthopeed bij. Bij whiplash heb je al gauw een neuroloog nodig, bij problemen bij een bevalling liever een gynaecoloog. Dát is het grote voordeel van veel specialisten!”

Praktijk

René Tan: “Uit een enquête die we eerder dit jaar hebben laten houden onder onze opdrachtgevers, blijkt dat het erg gewaardeerd wordt dat wij juist specialisten inzetten die ook zelf in de praktijk werkzaam zijn. In plaats van verzekeringsartsen die vrijwel alleen maar zaken van papier kennen, en haast nooit echte mensen te zien krijgen. De verzekeraars pleiten ervoor alle medische adviezen voortaan uit te laten brengen door louter verzekeringsartsen, want die zouden de beperkingen bij letselschade het beste kunnen beoordelen. Elke specialist die een medisch advies uitbrengt, zou dan dus verzekeringsarts moeten zijn. Daar zijn we het niet mee eens, en veel meer bureaus gelukkig ook niet. Een specialist met een eigen praktijk, die dagelijks patiënten ziet, heeft vaak een veel beter beeld van de consequenties van letsel voor het dagelijks leven. Nog los van het feit dat ze meer kennis bezitten op hun vakgebied.”

“De opleiding tot verzekeringsarts is verder primair gericht op zijn functie binnen het UWV. De beoordeling vindt dan ook voornamelijk plaats vanuit het gezichtspunt en de normen van de verzekeraar (in casu de overheid) en richt zich vooral op beheersing van de kosten. In dat licht is het ook begrijpelijk dat verzekeraars alleen maar verzekeringsartsen willen hebben. Maar dat kun je dus niet echt een onafhankelijke beoordeling noemen. Ons advies is dat wel. Letselschadebelangenbehartigers willen ook daarom liever goed advies van een onafhankelijke medisch specialist. Vandaar dat we als MAB nog steeds groeien.”

VQ Advocaten

Niet in het minst dankzij bijvoorbeeld advocaat mr. Ramon Pronk van VQ Advocaten in Oud-Beijerland, die namens zijn kantoor zeer frequent medische adviezen in letselschadezaken aanvraagt bij MAB. “Al vanaf het begin eigenlijk, want toen ikzelf vier jaar geleden startte bij VQ, zag ik net het nieuws over de oprichting van MAB voorbijkomen op LinkedIn. Vooral al de verschillende soorten specialisten die het bureau aan kon bieden sprak me meteen erg aan. De praktijk bij ons kantoor was voordien dat elke advocaat zijn eigen specialisten had voor medische adviezen, en die adviezen kwamen dan ook overal vandaan, in wisselende kwaliteit. Soms kon je daar niet zoveel mee, sommige adviseurs werkten voor zowel verzekeraars als slachtoffers, en in heel veel gevallen kostte het je altijd wel een paar keer een rappel sturen voor je het medisch advies binnen had.”

“Dat veranderde door de komst van MAB, met heel veel specialisten ter beschikking en de belofte heel snel te kunnen leveren. Ik geloof niet dat ze in de vier jaar dat we er nu klant zijn – bijna het hele kantoor is me naar MAB gevolgd – ooit

Zoveel verschillende specialisten in huis is van extra toegevoegde waarde

één specialisme niet hebben kunnen aanbieden. Wij doen erg veel letselschadezaken, en voor adviezen bij bedrijfsongevallen waarbij een cliënt orthopedisch letsel oploopt is er altijd wel een orthopedisch chirurg beschikbaar, voor verkeersongelukken met whiplash-achtige klachten een neuroloog, voor slachtoffers met tandletsel een tandarts of een tandarts-implantoloog. Het is ook fijn dat ze artsen onder contract hebben die zelf ook aan het bed staan, in tegenstelling tot verzekerings- en basisartsen die je elders veel ziet. Verder zijn we erg blij met de ook voor slachtoffers goed leesbare, heldere adviezen, en met de korte lijntjes: als je nog vragen hebt, kun je de specialist gewoon op zijn 06 bereiken.”

“Voor MAB zelf vind ik het wel leuk hier te zeggen, dat het steeds vaker voorkomt dat de verzekeraar van de tegenpartij gewoon akkoord gaat met het gegeven medisch advies. Zonder nog een eigen medisch advies op te laten stellen dus, wat natuurlijk gebruikelijk is. Vooral bij objectiveerbaar letsel, een breuk bijvoorbeeld, is het advies van MAB altijd zo dik in orde, dat een advies van de medisch adviseur van de wederpartij eigenlijk overbodig wordt geacht. Een groot compliment voor MAB!” <

Mini-symposium

Voor bestaande en potentiële nieuwe opdrachtgevers houdt MAB op 27 september een mini-symposium in Amsterdam. De focus ligt daarbij op de juridische aspecten van medische adviezen. Onder meer wordt besproken het verschil tussen medische en juridische causaliteit en wanneer het blokkeringsrecht kan worden ingeroepen na een expertise en op welke gronden.

Voor het mini-symposium, dat op 27 september van 14 tot 17 uur plaatsvindt in Amsterdam, heeft men tot 1 september de tijd om zich per e-mail op te geven via info@medisch-advies-bureau.nl. Het symposium wordt afgesloten met een hapje en een drankje.

Van property tot energie

McLarens komt in een stroomversnelling

De Nederlandse tak van McLarens – voorheen opererend onder de naam Vanderwal & Joosten – stond met name bekend als een expertisebureau dat technische schades voor CAR- en aansprakelijkheidsverzekeraars behandelt. Eerder berichtte McLarens al over zijn snelgroeiende personenschade afdeling. Dat het bedrijf ook property doet is wat minder bekend, maar nu het bedrijf een International Desk heeft opgezet en er steeds meer internationale propertyschades bijkomen zal het nieuws ongetwijfeld snel rondzingen. Dat McLarens gespecialiseerd is in de energiemarkt, kan in de slipstream van dat nieuws mee. Want dat mag ook wel eens wat beter voor het voetlicht gebracht worden.

Door Rosalie de Groot en Cindy van der Helm



Het McLarens team dat vanuit Nederland internationale schades oppakt bestaat onder andere uit (v.l.n.r.) Hans Glaudemans, Roeland Steenvoorden, Sydney Boogaard en Rudie van Veen.

De naam Vanderwal & Joosten werd zes maanden geleden omgezet in McLarens. Dat die naamwijziging gepaard zou gaan met meer exposure en extra werk had het bedrijf gehoopt. Maar dat het zoveel impact zou hebben, dat had het bedrijf niet kunnen bevroeden.

International Desk

Om overzicht te behouden op de claims met een internationaal tintje werd de International Desk opgezet. Rudie

van Veen is vanwege zijn al bestaande internationale ervaring binnen McLarens gevraagd dit verder uit te bouwen. Daarop is in december 2021 Antoinet Wind aangetrokken die vanuit Schiphol de desk coördineert. Antoinet wordt bovendien opgeleid om onder supervisie van Rudie van Veen minder complexe schades te behandelen. Rudie: "Antoinet is het eerste aanspreekpunt voor statusverzoeken en nieuwe claims, zodat die snel opgelost of doorgestuurd kunnen worden naar de juiste expert. De desk is de verbinding

tussen de Nederlandse en de internationale markt. De zaken die via International Desk lopen kunnen zaken van buitenlandse verzekeraars zijn en van kantoren uit het McLarens netwerk met een schade in Nederland. Maar het kunnen ook zaken van de Nederlandse markt zijn waar een aspect in het buitenland onderzocht moet worden. Wij beoordelen de zaken en zetten ze uit naar een lokale partij of gaan er zelf naartoe, afhankelijk van de gevraagde kennis en de wens van de klant. Vervolgens rapporteren wij aan de verzekeraar of onze buitenlandse collega. Naast de welbekende actieve rol in het schadeproces, acteren wij dus ook vaak vanuit een coördinerende rol."

Hans Glaudemans: "Als je met buitenlandse partijen werkt heb je te maken met andere voorwaarden en gewoonten. Als wij als Nederlandse experts voor Engelse of Amerikaanse verzekeraars werken wordt er van ons verwacht dat we advies geven over de dekking van een polis. In Nederland daarentegen is dat echt not done. Onze rol is onder andere bewaken dat rapportages aan de lokale normen voldoen. Daarnaast heb je natuurlijk ook te maken met taalproblemen en cultuurverschillen. Het overbruggen van cultuurverschillen is cruciaal gebleken en wij hebben die rol op ons genomen. Om cultuurverschillen goed te kunnen overbruggen concentreren wij het werk bij een kleine groep mensen die de connectie kunnen maken, de talen spreken en het netwerk kunnen uitbouwen en onderhouden. Vanuit Nederland zijn dat onder andere Roeland Steenvoorden, Sydney Boogaard, Rudie van Veen en ikzelf."

Grote cultuurverschillen

Cultuurverschillen kunnen dus groot zijn en er kunnen communicatieproblemen ontstaan door taalbarrières. Hoe bewerkstellig je vanaf hier dat er geen ruis ontstaat? "Dat kan worden overbrugd door onze collega's en de affiliates ook persoonlijk te leren kennen", legt Rudie uit. "We steken er tijd en moeite in om fysiek bij elkaar te komen. Als je elkaar persoonlijk kent en een band creëert kan je veel makkelijker en sneller schakelen, dan wanneer je maar eens in de zoveel tijd iets van elkaar hoort. Ken je elkaar, dan weet je wat je aan elkaar hebt. En dan kan je op een dieper niveau bespreken wat de verwachtingen zijn. We maken dan ook waar nodig gebruik van de lokale collega's en/of de affiliate partners, die de taal spreken en de lokale cultuur en gebruiken goed kennen en die dat kunnen vertalen. McLarens is wereldwijd immers zeer goed vertegenwoordigd. Daar maken wij dankbaar gebruik van. Soms leggen we de zaak bij collega's of affiliates neer waarop zij informatie bij ons aanleveren die wij op onze beurt in onze rapportage verwerken. En soms gaan we naar een affiliate toe om samen met een lokale collega op pad te gaan.

Nu wij McLarens zijn, worden wij meer betrokken bij vraagstukken die in het bedrijf spelen. Voorheen werd je er pas

bijgehaald als het echt nodig was. Omdat wij nu vanaf moment één betrokken worden bij projecten en kennisuitwisseling, hebben wij meer binding met wat er globaal speelt. Met onze ervaring als voormalig affiliate willen wij er nu dus voor zorgen dat affiliates zich nog meer onderdeel voelen van de organisatie. Dit resulteert erin dat er nu bijvoorbeeld meer online en fysieke meetings worden georganiseerd, om zo kennis en ervaringen uit te wisselen en om het netwerk sterk te houden. Zo'n bijeenkomst, dat ouderwetse netwerken, wordt ontzettend op prijs gesteld. Ook door grote verzekeraars en makelaars."

Property in stroomversnelling

De International Desk werkt branche breed en het werk raakt dus alle disciplines, waaronder CAR en aansprakelijkheid, machinebreuk, personenschade en property. "Bij het internationale werk ligt het zwaartepunt op property en liability", legt Sydney uit. "We doen al sinds jaar en dag property, maar dan vooral in de internationale markt. Hans is van huis uit property-expert, maar behandelt al heel lang ook CAR- en AVB-dossiers. Veel collega's zijn van oorsprong daarentegen CAR- of AVB-expert en doen ook property, maar deden dat altijd een beetje onder de radar, zoals Roeland en Rudie die al jarenlang diverse grote property accounts onder hun hoede hebben. We zien nu dat er vanuit McLarens heel veel vraag is naar property. McLarens heeft een fors aantal internationale accounts met vooral veel vastgoed, waar ook veel schade opgelopen wordt. Kijk maar naar de storm in februari. Weggewaaid daken, omgewaaide muren, heel Europa had daar last van. Dat zorgt voor veel extra werk op property."

Hans haakt aan: "Sinds we niet alleen affiliate partner maar ook echt onderdeel zijn van McLarens, is property wel in een stroomversnelling geraakt. McLarens is wereldwijd heel sterk op het gebied van property. Dat is immers de core business. Daar beginnen wij ook in Nederland en Europa nu aardig de vruchten van te plukken. Er zijn heel veel asset managers of property-eigenaren die een portfolio hebben van miljarden euro's met ook assets in continentaal Europa. Dat zijn accounts die via het McLarens netwerk vanuit heel Europa naar ons toe komen."

Energiemarkt

Die groei in opdrachten geldt ook voor internationale schades in de energiemarkt. "Dat de energiemarkt groot is, hoef ik niet te vertellen. Daar komen veel schades uit voort, zeker nu alles complexer is geworden en met elkaar verweven is. Energietechniek is voor ons door de jaren heen echt een specialisme geworden. Wij doen veel schades in zowel opwekking, transport en omzetting van traditionele vormen van energie en daarnaast ook in duurzame energie." Manager en kantoorleider Roeland Steenvoorden die sinds 2011



Het aantal internationale, energiegerelateerde propertychades neemt zienderogen toe. Antoinet Wind coördineert vanuit Schiphol de International Desk voor McLarens.

in het MT zit, is aan het woord. Wij hebben veel key accounts en zijn erg gefocust op Construction en Energy.

“Wij zijn van huis uit een technisch georiënteerd expertisebureau. Ooit zijn wij begonnen met technische property, omdat de helft van de propertychades energie gerelateerd is. Voor ons ligt het zwaartepunt echter wel op de techniek. Daar worden wij voor gevraagd, want daar hebben wij een zeer ervaren team op zitten, bestaande uit Sydney Boogaard, Rob Vigelius, Paul Voogdt, Hans Glaudemans, Remko Poth, Roeland Steenvoorden, Wim van der Liet, Harold Heerdink en Marck Latten.”

Bedrijfsschade-aspect

Sydney vervolgt: “Een heel belangrijk aspect in de energie is het bedrijfsschade-aspect. Daar heb je nagenoeg altijd mee te maken. Kennis van zowel techniek als bedrijfsschade is redelijk uniek. Schaden in de energie gaan nagenoeg altijd gepaard met ellende en narigheid, omdat iedereen afhankelijk is van energie. Je zit al heel gauw met bedrijfsschade, met derving. Helemaal nu de energieprijzen zo hoog zijn, is bedrijfsschade negen van de tien keer vele malen belangrijker dan bijvoorbeeld een kapot dak. Het hele bedrijf staat immers stil, want een installatie levert geen energie meer op. Je hebt veel meer schade door de immateriële consequenties van de uitval dan door de materiële consequenties. Dat maakt de energiesector uniek ten opzichte van alle andere branches.”

Wat is jullie meerwaarde dan? “Het kunnen meedenken. Niet alleen vanwege onze specifieke kennis van alle mogelijke energiesoorten, maar ook door onze ervaring met energiegerelateerde chades. En wij kunnen stappen maken naar

de immateriële consequenties. Wij kunnen meedenken in technische oplossingen om bedrijven zo snel mogelijk weer up and running te krijgen. Of wij denken mee in alternatieve oplossingen. Dat is een ontzettend complex werkveld. Denk aan zaken als windturbines, zonnestroominstallaties, geothermie maar ook aan traditionele stoom- of gasturbines. Aan de civieltechnische kant hebben wij te maken met ontloffingen van tankstations of met pompstations die ermee uitscheiden. Aan energieopwekking, generatorinstallaties, scheepsmotoren en zonnepanelen. Die zonnepanelen zijn ontzettend zichtbaar, maar wat er in die gebouwen aan energiesystemen zit is enorm. Dat is twintig keer meer dan wat er aan de buitenkant zichtbaar is. En dat kan allemaal stuk.

Zelfs redundante systemen die uitvallen, kunnen al een groot probleem opleveren. Want ook in back-upsystemen ontstaan chades. Zo zijn wij nu bijvoorbeeld bezig in een datacenter in het buitenland waar een batterijsysteem, een back-upinstallatie bestaande uit 1200 batterijen, is leeggelopen. Je ziet er aan de buitenkant helemaal niets aan, maar die batterijen kunnen toch zodanig ver zijn ontladen dat je ze weg kan gooien. Dit is gelukkig tijdens een reguliere test ontdekt. Het is voor verzekeraars moeilijk om te achterhalen wat er dan precies is gebeurd en wat de consequenties zijn, maar dat moeten ze wel weten. Niet alleen het materiële herstel, maar ook de immateriële kant. Een datacenter dat geen energie heeft kan immers niks. Dit is een typisch voorbeeld van een complex vraagstuk waar wij voor worden gevraagd.”

Medewerkers

Het is precies dat specialistische werk, dat gepuzzel, waarom medewerkers zo graag bij McLarens werken. Ze lopen dagelijks bij elkaar binnen om samen een vraagstuk te bespreken. Maar dat is niet het enige, zo blijkt nu, wat medewerkers drijft. “McLarens is nog steeds voor een deel eigendom van het personeel, wereldwijd”, besluit Sydney. “Als voormalig aandeelhouder zijn wij ook aandeelhouder geworden van McLarens. Daarnaast is er de mogelijkheid voor medewerkers om aandelen te verwerven in McLarens, wat een extra betrokkenheid creëert. Dat is uniek en dat is iets om trots op te zijn. We zeggen er niet zo vaak iets over, maar wij vinden het wel heel bijzonder.”

Vooruitblik

In de periode die voor ons ligt verwacht McLarens in Nederland en continentaal Europa een nog grotere speler te worden, voornamelijk op property en personenschadegebied. Dat betekent dat ook het aantal medewerkers de komende tijd zal groeien en McLarens ook inzet op een mix van jonge nieuwe mensen die, gecombineerd met reeds ervaren experts, de volgende fase van hun carrière willen ingaan. <



Rob Vissers is Manager Personenschade & Schade Materieel bij NH1816

Wat is voor de klant belangrijk?

Natuurlijk heeft iedere verzekeraar en iedere financieel adviseur aandacht voor zijn klanten. Dat is immers ook je hoofdtaak. De vraag is of je die aandacht voor je klant ook geheel doorvoert in al je activiteiten. Hoe Nh1816 dat doet? Via een hechte samenwerking met financieel adviseurs, met wie wij samen een constante hoge klanttevredenheid nastreven. Elke handeling is gericht op onze klanten.

Ook bij de afdeling Personenschade, waar ik 1 juni 2020 als manager startte. We zijn een betrokken verzekeraar met kernwaarden als klantgericht en vertrouwen. Bij de afhandeling van letselschades zetten wij de benadeelde, onze klant, altijd voorop. Samen met de betrokken adviseur kijken wij naar de middelen die de klant nodig heeft. Die afspraken komen wij na. In Oudkarspel zeggen we wat we doen en doen we wat we zeggen. Een directe en snelle regeling met een financiële vergoeding? Of toch herstel in natura? Die behoefte is elke keer weer anders. Maar altijd houden wij, samen met onze adviseurs, ons gezamenlijke einddoel voor ogen: wat is voor onze klant belangrijk?

Efficiency

Die visie mag ik per 1 mei 2022 ook verder doorvoeren bij de afdeling Schade Materieel, samen met een drietal gemotiveerde teamleiders. Ik kan leunen op een mooie organisatie, die is neergezet door voormalig manager Hans de Waard. Hij blijft overigens zijn kennis en kunde nog anderhalf jaar voor ons inzetten. De focus voor mij? Verder innoveren en digitaliseren, waardoor we nóg efficiënter chades kunnen afhandelen. Bijvoorbeeld via Straight Through Processing (STP), waarbij we chades onder een bepaald schadebedrag automatisch afhandelen en steekproefsgewijs controleren. Zo ontvangt de klant snel zijn of haar vergoeding. Digitalisering biedt op deze manier voordelen voor zowel ons als de adviseur en klant: wij winnen meer tijd en ruimte voor de afhandeling van complexere chades, en de adviseur en klant zijn blij met de snelle afhandeling.

Robotisering

De samenwerking met insuretech Simplifai is onze nieuwste innovatie: alle inkomende e-mails worden door robots nauwkeurig ingelezen

Meer aandacht en efficiency door digitale innovaties

en direct toegevoegd aan de betreffende schadedossiers, zonder dat hierbij vertraging ontstaat. Het zorgt voor gemak en kwaliteit én helpt ons om materiële chades nog sneller af te handelen. Zo hebben we meer handen vrij voor werk na grotere calamiteiten. Denk aan de vele stormschades van afgelopen februari.

Digitale innovaties

Kortom: met behulp van digitale innovaties kunnen wij nog meer aandacht schenken aan elkaar, adviseurs en klanten. Zo zijn we persoonlijk én digitaal dichtbij, wederom met ons einddoel in gedachten: de klant voorop zetten. Natuurlijk: elke verzekeraar handelt in het belang van de klant. Maar het is goed om er af en toe eens met een stukje meer afstand over na te denken. Wat is voor onze klant belangrijk? Ik daag je uit hetzelfde te doen: wat is voor jouw klant belangrijk? <

In Oudkarspel zeggen we wat we doen en doen we wat we zeggen

Pragmatische aanpak van complexe, specialistische schades

Context ten voeten uit

Context staat bekend als een samenwerkingsverband van zeer ervaren specialisten op het gebied van brand- en bedrijfsschade, technische, bouwkundige, aansprakelijkheids- en letselschade. Alle specialisten zijn op dit moment partner. Wat veel experts niet weten is dat een samenwerking binnen Context ook op basis van een klassieke werknemer-werkgever relatie kan.

Door Cindy van der Helm



Michael Blonk, Managing Partner van Context en sinds een jaar Chairman van Context International: "We zitten in een continue stroom van ontwikkeling en vernieuwing en ik ben geen dag in een sleur geraakt."

De partners van Context hebben tot nu toe altijd in een uniek samenwerkingsverband gewerkt. Nu zie je dat er ook ruimte is voor de meer klassieke werkverhoudingen en mixverbanden daarin. Waarom? "Omdat we inmiddels een schaalgrootte hebben waarbinnen het mogelijk is om talenten aan te nemen. Zo kunnen we bovendien over tien jaar nog steeds de specialistische schades behandelen. Want dat is waar wij voor worden gevraagd. Schades worden in verzekerings- en schadetechnisch opzicht steeds complexer

en niets is zo leuk en uitdagend als een complexe, specialistische schade. Al onze partners hebben ervaring opgedaan in een loopbaan van vele jaren binnen internationaal opererende expertise- en adviesbureaus.

Pragmatische aanpak

Een mooi voorbeeld is onze pragmatische aanpak van bedrijfsschaderisicoanalyses. Deze pragmatische aanpak wordt enorm gewaardeerd door onze opdrachtgevers. In de kern gaat het om het kiezen van relevante schadescenario's, waarbij we ook de kennis van de betrokken ondernemers toepassen. Geen dikke rapporten, maar een rapportage die verzekeren een bruikbaar inzicht geeft. We kijken bovendien naar het risico in de supply chain.

Ook op het gebied van productaansprakelijkheid en recall geldt dat onze pragmatische aanpak door de markt wordt gezien. Met zeer ervaren experts als Jeroen van de Mortel, Inge Winter, Kees Heijboer en Leo Jansen hebben we een dijk van een team.

Bij de technische en veelal complexe aansprakelijkheidschades proberen we altijd zoveel mogelijk een constructieve rol te pakken. Door proactief te werk te gaan en je niet alleen te verschuilen achter het opvragen van relevante stukken zoals voorwaarden en de boot mogelijk af te houden, kunnen dergelijke schades vaker soepel worden geregeld met alle stakeholders."

Bedrijfscontinuïteit is leidend

"Ditzelfde geldt voor onze aanpak bij complexe brand-, bedrijfs- en machinebreukschades. Hierbij is de continuïteit van de onderneming die schade leidt steeds de leidraad. Door oog te hebben voor dat belang en niet alleen voor de kosten voor het vervangen van een machine of het herstellen van een gebouw, kom je veelal tot snellere en betere resultaten voor alle betrokkenen. Ook voor verzekeraars.

Ook met onze letselpartners van Lindesk delen we dit DNA. Letselschadedossiers verzenden nogal eens in een juridische strijd met onvoorspelbare uitkomsten. Slachtoffers voelen zich vaak niet serieus genomen en verzekeraars voelen zich van tijd tot tijd voor het blok gezet. Daardoor verhardt de sfeer en wordt de afwikkeling bemoeilijkt. Door inzicht te geven in de wederzijds spelende belangen en samen met partijen te zoeken naar meer voor de hand liggende oplossingen, rechtvaardige uitkomsten en passendere behandelingskosten worden de totale kosten in belangrijke mate beperkt.

Op dit moment zijn we op zoek naar zowel nieuwe talenten als ervaren experts voor met name technische schaden en de brand/bedrijfsschadepraktijk."

Andere manier van organiseren

De huidige Context-experts zijn zeer ervaren. Er is een groot personeelstekort in de markt. Ook voor Context is het een uitdaging om geschikte mensen te vinden. Ook al zien ze zichzelf nog als een jonge honden club, zijn ze dat niet meer. Tijd dus om ook jongeren binnen te halen. "Binnen nu en tien jaar zullen enkelen van ons langzaam afzwaaien. Daarom gaan we ons nu klaarmaken voor de toekomst. Stilstand is achteruitgang en dat kunnen we ons niet permitteren. Door jonge talenten aan te trekken verandert er niets aan de aanpak of de expertise. Wel aan de manier van organiseren. Wij zullen dus ook een coachende rol op ons moeten nemen om samen sterker te worden. We zijn van mening dat we ook veel van de nieuwe generatie kunnen leren."

Mensen op de payroll is een grote stap voor zo'n klein clubje, want ze moeten het wel met elkaar zien te rooien. "Het is een enorme stap en die moet je durven zetten. Bij Context was er altijd al flexibiliteit in het verdienmodel. Met nieuwe mensen erbij wordt dat niet anders. Of het nu mensen in loondienst zijn, mensen die toetreden als partner of een hybride vorm, binnen het redelijke zijn alle vormen van samenwerking mogelijk. Wij zijn niet anders gewend; we zijn ondernemer. Sommige mensen zien dat ondernemerschap als een drempel, terwijl we juist heel veel vrijheid bieden. Vrijheid betekent echter ook verantwoordelijkheid. Hoe meer vrijheid, hoe meer verantwoordelijkheidsgevoel je moet hebben. Het is voor ons als partners en de nieuwe collega's belangrijk dat we de juiste balans vinden tussen werken, vrijheid en verantwoordelijkheid."

Ontwikkeling en vernieuwing

Hoe Michael zelf bij Context terecht is gekomen? "Ik ben aan komen waaien. In 2009 had ik, na een aantal omzwervingen als ondernemer buiten de expertisemarkt, besloten dat ik als



De Context classic car rally.

ondernemer aan de slag wilde in het expertisevak. Context was net gestart en we raakten aan de praat. Het klikte zo goed en de aanpak sprak mij zo aan dat ik als partner ingestapt ben. Inmiddels zijn we 13,5 jaar verder. Ik wil vooruitkijken. Ik heb zelf een enorme ontwikkeling doorgemaakt. Als partner en als expert. Sinds 2019 ben ik Managing Partner en sinds een jaar Chairman van Context International. Dat heeft mij ook verder ontwikkeld. Het is een continue stroom van ontwikkeling en vernieuwing en ik ben geen dag in een sleur geraakt.

We kunnen ook veel van de nieuwe generatie leren

Het bedrijf heeft zich ontwikkeld, maar wat gelijk gebleven is, dat is dat gevoel van saamhorigheid. Hard werken als het moet. Met elkaar lachen als het kan. Dat is Context ten voeten uit.

Onlangs hebben we voor het eerst sinds de pandemie weer eens onze successen gevierd en zijn we een paar dagen met het 12-koppige Context-team op pad gegaan. Ter voorbereiding op het NARIM-congres volgden we eerst een workshop die ging over vertrouwen en kwaliteit, de twee belangrijkste pilaren waarop Context is georganiseerd. Vervolgens hebben we in wisselende koppels een classic car rally gereden. 's Avonds hebben we heerlijk gegeten. En gelachen. Echt zo bizar veel gelachen. Iedereen zat de volgende ochtend hees aan het ontbijt.

Wie er straks ook bij komt, het kan niet anders dan dat die denkt: 'Wat een mooi stel vakidioten bij elkaar'. En dat klopt." <

Bedrijven in zwaar weer en bestuurdersaansprakelijkheid

Koers houden in woelige tijden

'Aantal faillissementen in april op laagste niveau ooit', zo kopte nieuwspagina nu.nl op 13 mei 2022. Door overheidssteun is het aantal faillissementen tijdens de coronacrisis aanzienlijk lager geweest dan in de jaren voorafgaand aan de crisis. Economen vermoeden dat dit mede komt doordat de steunmaatregelen onbedoeld ook ondernemingen in leven hebben gehouden die al voorafgaand aan de crisis niet meer levensvatbaar waren.

Door Loek Kerstens en Carlijn Tjoa



Loek Kerstens en Carlijn Tjoa zijn beiden werkzaam als advocaat bij Rutgers & Posch te Amsterdam. Hun praktijk bestaat met name uit procederen en adviseren op het gebied van het ondernemingsrecht, het insolventierecht en herstructureren.

Nu de steunmaatregelen zijn gestopt en in bepaalde gevallen de genoten steun en uitgestelde belastingen moeten worden (terug)betaald, wordt er stevig gespeculeerd over een naderende faillissementsgolf.

Een faillissementsgolf zal mogelijk leiden tot een stijging van het aantal claims tegen bestuurders. Een stijging van het aantal bestuurdersaansprakelijkheidsclaims zal mogelijk ook tot gevolg hebben dat bestuurders een grotere noodzaak voelen om zich in te dekken tegen aansprakelijkheidsclaims en dus leiden tot een stijging in het aantal aanvragen van (en claims onder) D&O polissen.

Tijd dus om stil te staan bij de vraag wat van bestuurders van ondernemingen in zwaar weer mag worden verwacht en

hoe zij de risico's op aansprakelijkheid kunnen verkleinen. Uitgangspunt: hoge drempel voor bestuurdersaansprakelijkheid.

Bestuurdersaansprakelijkheid betreft de aansprakelijkheid van bestuurders voor handelingen die zij hebben verricht als bestuurders van een rechtspersoon. Onderscheid kan worden gemaakt tussen interne en externe bestuurdersaansprakelijkheid. Interne bestuurdersaansprakelijkheid betreft de aansprakelijkheid van de (voormalig) bestuurder jegens het bedrijf zelf. Externe bestuurdersaansprakelijkheid betreft de aansprakelijkheid van een bestuurder jegens een derde, zoals bijvoorbeeld een schuldeiser van het bedrijf. Het succesvol aansprakelijk stellen van een bestuurder is niet eenvoudig. Zo vormen simpele misrekeningen of achteraf beschouwd onjuiste beoordelingen bijvoorbeeld niet direct voldoende grond voor bestuurdersaansprakelijkheid. In algemene zin geldt dat een bestuurder pas aansprakelijk kan worden gesteld voor onbehoorlijk bestuur indien sprake is van een onmiskenbare en duidelijke tekortkoming waarvan het bestuur bovendien een ernstig verwijt kan worden gemaakt.

De ratio achter deze hoge drempel is dat bestuurders de vrijheid moeten hebben het bedrijf naar eigen inzicht te besturen en in dat kader soms ook risico's moeten nemen om een onderneming te kunnen laten floreren. Zouden bestuurders te makkelijk aansprakelijk kunnen worden gesteld, dan leidt dat tot bange bestuurders die geen risico's durven te nemen. Dit wordt onwenselijk geacht.

Aandachtspunten voor bestuurders in zwaar weer

Met name wanneer een onderneming in zwaar weer terecht komt, wordt veel van bestuurders gevraagd. Zij zijn degenen

die het bedrijf door de woelige wateren moeten navigeren. De positie van bestuurders in zwaar weer is niet altijd benijdenswaardig. Zo wordt van hen verwacht dat zij kortdurend optreden en ingewikkelde knopen doorhakken, terwijl zij juist in crisissituaties zelf de nodige aansprakelijkheidsrisico's lopen. Waar moeten zij in ieder geval op letten teneinde de aansprakelijkheidsrisico's zo beperkt mogelijk te houden?

• **Het aangaan van nieuwe verplichtingen namens het bedrijf**

Een bestuurder kan aansprakelijk worden gesteld indien hij namens het bedrijf verplichtingen aangaat waarvan hij weet of behoort te weten dat de onderneming die later niet zal kunnen nakomen en ook geen verhaal zal bieden voor de hierdoor ontstane schade. Een bestuurder van een bedrijf in zwaar weer doet er aldus verstandig aan zich terughoudend op te stellen bij het aangaan van nieuwe verplichtingen. Dit betekent overigens niet dat het aangaan van nieuwe verplichtingen altijd vermeden moet worden. Het aangaan van nieuwe verplichtingen kan in bepaalde gevallen juist de redding van het bedrijf betekenen. Denk bijvoorbeeld aan de situatie waarin een bestuurder van een zwaar noodlijdend bedrijf nieuwe financiering wil aantrekken om investeringen te doen die naar verwachting zullen leiden tot een structurele verbetering van de bedrijfsresultaten.

• **Het voeren van een deugdelijke boekhouding**

Bestuurders zijn verplicht tot het bijhouden van een deugdelijke boekhouding. Dit stelt een bestuurder in staat om (nieuwe) problemen tijdig te signaleren en adequate maatregelen te treffen. Het voldoen aan de boekhoudplicht is vanuit het oogpunt van bestuurdersaansprakelijkheid van groot belang. Schending van de boekhoudplicht zal namelijk al snel tot aansprakelijkheid van de bestuurder kunnen leiden in geval van faillissement. Constateert de curator tijdens het faillissementsonderzoek dat de boekhouding niet op orde is, dan staat daarmee onweerlegbaar vast dat sprake is geweest van onbehoorlijk bestuur. De bestuurder kan vervolgens uitsluitend onder aansprakelijkheid voor het faillissementstekort uitkomen als hij aannemelijk kan maken dat het faillissement niet is veroorzaakt door onbehoorlijk bestuur, maar door andere omstandigheden, zoals de coronacrisis. De ervaring leert dat het voor bestuurders niet eenvoudig is om een dergelijke andere oorzaak voldoende aannemelijk te maken.

• **Zorg voor tijdige deponering van jaarstukken**

Bestuurders moeten uiterlijk binnen twaalf maanden na afloop van het boekjaar de jaarrekening deponeren bij het handelsregister van de Kamer van Koophandel. Net

Bestuurders van onderneming in zwaar weer moeten vaak on the spot moeilijke besluiten nemen

als schending van de boekhoudplicht, leidt schending van de deponeringsverplichting tot het onweerlegbare vermoeden dat sprake is geweest van onbehoorlijk bestuur. De bestuurder kan uitsluitend aan de aansprakelijkheid voor het faillissementstekort ontkomen indien hij aannemelijk maakt dat het faillissement door een andere oorzaak is ontstaan.

• **Adequate vastlegging van alle genomen besluiten**

Bestuurders van ondernemingen in zwaar weer moeten vaak on the spot moeilijke besluiten nemen. Aan de schriftelijke vastlegging van deze besluiten en de daaraan ten grondslag liggende overwegingen wordt in crisissituaties veelal geen prioriteit gegeven. Adequate vastlegging van alle genomen besluiten en gezette stappen kan echter wel een belangrijke bijdrage leveren aan het voorkomen van aansprakelijkheidsclaims. Mocht het immers uiteindelijk misgaan en het bedrijf failleren, dan kan de bestuurder op basis van deze stukken aan de curator aantonen dat hij bepaalde stappen heeft gezet na een zorgvuldige afweging van de op dat moment bekende feiten en omstandigheden en dat hem aldus geen verwijt kan worden gemaakt.

• **Het melden van betalingsonmacht bij de Belastingdienst en het pensioenfonds**

Indien de onderneming belastingen en premies niet meer kan betalen, dient de bestuurder hier tijdig melding van te doen bij de Belastingdienst en het pensioenfonds. Wordt deze melding niet tijdig gedaan, dan kan de bestuurder persoonlijk aansprakelijk worden gesteld voor de onbetaalde belastingen en premies.

Afsluiting

Bestuurders van ondernemingen in zwaar weer hoeven niet te vrezen voor lichtzinnige aansprakelijkheidsclaims. Ook dan mogen bestuurders risico's nemen om het tij te keren. Wel van belang is dat bestuurders van ondernemingen in zwaar weer de boekhouding goed bijhouden, de jaarrekeningen tijdig deponeren en de door hen gezette stappen goed vastleggen, zodat ook in een later stadium hierover eenvoudiger verantwoording kan worden afgelegd. <

Waarom stijgen de ziektekostenpremies?

Wereldwijd blijven de zorgkosten (ziektekosten) stijgen. Het zou prettig zijn als we in één oogopslag kunnen zien om welke kosten het gaat. Helaas is het niet zo simpel.

Zorgkosten blijven stijgen

Wereldwijd ervaren we wel dezelfde top drie als het gaat om een stijging van de ziektekosten:

1. Vergrijzing en het ouder worden, gaat niet zonder kwalen of klachten
2. De hoge kosten van klinische en poliklinische zorg
3. Te snel en soms ook overbodig voorschrijven van zorg

Het is best vaag als je het zo leest, want wat zijn dat: klinische en poliklinische kosten? Dat zijn feitelijk alle ingrepen, operaties en spoedeisende hulp met of zonder overnachting in het ziekenhuis. Hoe komt het dat in het ene land een patiënt een MRI in moet en in het andere land een patiënt een week moet wachten omdat de klachten misschien vanzelf overgaan? Dit is cultuurafhankelijk. In Nederland moeten we als zieke burger niet zeuren en wachten tot de klacht vanzelf verdwijnt. In andere landen wordt antibiotica als paracetamol voorgeschreven.

Wereldburgers worden veel ouder dan pakweg honderd jaar geleden. Helaas wordt niet iedereen 'gezond' oud. Kanker krijgen komt helaas vaker voor als je ouder bent. Om ervoor te zorgen dat we langer blijven leven, is veel geld nodig.

Top drie meest voorkomende ziektes

Wereldwijd delen we ook dezelfde top drie met de meest voorkomende (niet-overdraagbare) ziektes:

1. Kanker (75%)
2. Hart- en vaatziekten (67%)
3. Longziekten (40%)

Bron: Willis Towers Watson

Zorgverzekeraars verwachten dat dit de komende vijf jaar niet verandert. Wel is de verwachting dat werkstress blijft toenemen en dat de medische kosten ten gevolge van die stress zal stijgen en in de top drie zal belanden.

Westernachtige taferelen

Het inperken van medische kosten staat daarom ook bovenaan onze prioriteitenlijst. In de Verenigde Staten bijvoorbeeld, werken we samen met Aetna (zorgverzekeraar in de VS) die ons gebruik laat maken van haar netwerk van zorgaanbieders. Doordat er contracten worden gesloten met meerdere zorgaanbieders gaan die medische kosten omlaag en hoeven wij niet torenhoge verhogingen van premies door te voeren. Het zorgsysteem daar heeft meer iets weg van een westernfilm. Het zijn wilde woeste prijzen die met de juiste partij in te perken zijn. Elke staat, elk ziekenhuis en elke specialist kan vragen wat het wil. Hoge rekeningen zijn daar regel en helaas geen uitzondering.

Voorbeeld van de verschillen in kosten voor exact dezelfde ingreep:

Een blinde darmontsteking operatie bedraagt nu € 5000,- in Nederland (kan iets afwijken). In Amerika betaal je voor dezelfde operatie: € 50.000,-. Ze presenteren je dan de rekening en beloven je 20% korting als je binnen twee weken betaalt. Als je niet weet hoe het systeem daar werkt, denk je waarschijnlijk spekkoper te zijn. In werkelijkheid kan er veel meer van die originele prijs af. Wij besparen soms wel 50%. Een potje "Koehandel" (spel Raven burger) spelen is hier niets bij.

Ook een bevalling kan in de Verenigde Staten een prijskaartje hebben waar je u tegen zegt. Een rekening van 3,6 miljoen dollar voor de bevalling van een baby'tje van 27 weken die nog vijftien weken mag logeren in een ziekenhuis is daar echt niet abnormaal. Vaak ben je daar meer kwijt aan liggeld (kosten voor het verblijf in het ziekenhuis) dan aan de daadwerkelijke medische kosten. Dus ga je naar Amerika of naar Azië, check je ziektekosten- en/of reisverzekering grondig zodat je niet voor nare verrassingen komt te staan.

Hoe de hazen lopen

We weten hoe de hazen lopen in de meeste landen als het gaat om de zorgkosten. Doordat we investeren in bezoeken ter plaatse, zien we met eigen



ogen waarom soms een openbaar ziekenhuis betere zorg verleent dan een privékliniek. We spreken daar met artsen, specialisten in openbare en privé-ziekenhuizen. Als het even kan schuiven we ook aan bij onze verzekerden om te luisteren waar zij tegenaan lopen en wat ze zelf hebben ervaren. Die informatie verzamelen we en verwerken we daar waar mogelijk in onze verzekeringen. Zo kunnen wij onze klanten ook beter informeren over de beste zorg ter plaatse.

Wij blijven alert en houden de wereldwijde zorgkosten nauwlettend in de gaten. Wij willen de ziektekosten kunnen blijven betalen van onze klanten waar zij ook ter wereld zijn.

Wij zijn er voor mensen met ongewone verhalen die gewoon goed verzekerd willen zijn. Van een leven over de grens tot een bijzonder bezit: OOM verzekert het.

Wij willen de ziektekosten kunnen blijven betalen van onze klanten waar zij ook ter wereld zijn

Onze klanten zijn gewend om anders te denken. Wat zij doen, durft bijvoorbeeld niet iedereen; denk aan het opzetten van een eigenwijze onderneming of het kiezen voor werken in het buitenland. Maar durven is iets anders dan blind vertrouwen. Juist ongewone verhalen moeten gewoon goed verzekerd zijn.

Juridisch probleemoplosser ARAG

Het recht toegankelijk maken voor klanten én partners

Rechtsbijstandverzekeraar ARAG viert dit jaar haar 60-jarig jubileum. Een mooi moment om drie nieuwe particuliere rechtsbijstandsverzekeringen én een compleet vernieuwd intermediair portaal te introduceren. Hiermee biedt ARAG de consument meer keuzevrijheid in verzekerde items en meer regie over de te betalen premie. Volgens Frank Rensen, Manager Commercie & Volmachten, gaan de nieuwe producten een groot verschil maken. Niet alleen voor de klant. Ook voor adviseurs.

Door Rosalie de Groot en Cindy van der Helm



Frank Rensen is Manager Commercie & Volmachten van ARAG

Frank rolde in 1994, na het afronden van zijn opleiding Commerciële Economie, het verzekeringsvak in en is in de loop der jaren bij verschillende verzekeraars werkzaam geweest. In 2020 is hij gestart in een leidinggevende functie bij ARAG. Zijn eigenaarschap en enthousiasme hebben een grote rol gespeeld in zijn benoeming. En dat hij door zijn brede ervaring een groot financieel netwerk heeft, komt natuurlijk ook

goed van pas. Frank geeft als Manager Commercie & Volmachten leiding aan 16 mensen en is momenteel naarstig op zoek naar een Contractbeheerder en een Business Development Manager Affiliates om zijn team te versterken. Het team van Frank houdt zich bezig met het onderhouden van het huidige klantenbestand, het werven van nieuwe klanten én draagt verantwoordelijkheid over de volmachten die ARAG verleent. Tevens monitoren zij de samenwerking met gevolmachtigden en het provinciaal intermediair.

Meebewegen met de markt

Begin deze maand introduceerde ARAG drie nieuwe particuliere rechtsbijstandsverzekeringen. Niet omdat de ProRechtpolis en Flexpolis, de oude verzekeringsproducten voor de particuliere rechtsbijstandmarkt, niet voldeden, maar omdat de wereld verandert. En ARAG verandert mee. "We willen graag tegemoetkomen aan ontwikkelingen die we zien in de markt, zoals de verharding van de maatschappij. Er wordt tegenwoordig zoveel makkelijker gejuridiseerd, daar hebben we rekening mee gehouden in de opbouw van onze nieuwe producten. Consumenten hebben met deze drie nieuwe polissen namelijk meer keuzevrijheid m.b.t. de verzekerde items. We hebben bijvoorbeeld de aankoop van consumentengoederen voorop geplaatst en cyberrisico is nadrukkelijk aanwezig. Consumenten hebben bovendien meer controle over de te betalen premie", legt Frank uit. Ook op financieel gebied heeft ARAG veel aandacht besteed aan de behoefte van de klant. "Er is veel vraag naar een product met een hoog eigen risico en minimale dekking. Dat wilden we graag ontwikkelen voor mensen die financieel minder draagkrachtig zijn, zodat zij met een lage premie toch be-

langrijke zaken konden dekken. Gaandeweg viel het ons op dat dit product ook heel aantrekkelijk is voor mensen die financieel juist heel draagkrachtig zijn en graag alleen de echt grote zaken gedekt willen hebben. Voor deze tweeledige doelgroep hebben we het nieuwe product Basis Verzekerd ontwikkeld."

Keuzevrijheid

Dit product is van de drie nieuwe verzekeringen de enige die een vaste opbouw heeft. Basis Verzekerd is een pakketverzekering waarbinnen de meest voorkomende juridische geschillen verzekerd zijn. Geschillen over contractuele aankopen, verkeerszaken en letsel alsmede ontslag vallen onder het product Basis Verzekerd. Het product kent een hoge franchise van € 1.000 en een lagere limiet voor externe kosten van € 15.000. Hiermee is de premie een stuk lager dan gebruikelijk.

De module Verkeer & Consument vormt de basis van de twee andere nieuwe verzekeringsproducten, Uitgebreid Verzekerd en Excellent Verzekerd. De klant kan deze twee verzekeringen zelf verder samenstellen door er losse modules, zoals Wonen, Inkomen en Familie, aan toe te voegen. Bij Excellent Verzekerd zijn aanvullend op Uitgebreid Verzekerd ook contractuele zaken rondom plezier- en luchtvaartuigen verzekerd en kan de module Fiscaal & Vermogen toegevoegd worden. Ook aanvullend onroerend goed dat niet voor eigen gebruik is, kan worden meeverzekerd. Bij alle drie de producten kan de klant invloed uitoefenen op de premie door te kiezen voor een eigen risico van € 150 of € 300. De franchise is bij beide producten € 150. Externe kosten zijn bij Uitgebreid Verzekerd meeverzekerd tot € 30.000 en bij Excellent Verzekerd tot maar liefst € 60.000. Excellent Verzekerd is vergelijkbaar met het oude ProRecht Particulier, terwijl Basis Verzekerd voor ARAG een volledig nieuw concept is. En dan heb je nog Uitgebreid Verzekerd. "Dat is naar verwachting de meest gekozen verzekering. Zie die verzekering als 'the best of both worlds'."

De vrijheid in het kiezen van losse modules is een van de grootste veranderingen die ARAG doorvoert ten opzichte van de oude verzekeringen. Waar klanten voorheen module C alleen konden toevoegen als ze ook modules A en B hadden, is de vaste volgorde nu helemaal losgelaten. Zo kunnen klanten zelf aan het roer staan van hun premie.

Online portaal

Naast de drie nieuwe verzekeringen introduceerde ARAG ook een vernieuwd online intermediair portaal. Het portaal wordt gebruikt door verzekeringsadviseurs, onder andere om premieberekeningen en offertes te maken en om verzekeringen af te sluiten voor klanten. Daarnaast staat er veel

informatie op die adviseurs kunnen gebruiken voor de dagelijkse praktijk, zoals contactgegevens, online schademelden en toegang tot de RechtChecks.

Zo kunnen klanten zelf aan het roer staan van hun premie

Het nieuwe intermediairportaal is veel gebruiksvriendelijker dan het oude AIDA-portaal en werkt op een logischere en intuïtievare manier. Adviseurs krijgen meer mogelijkheden om klantgegevens te bekijken en te beheren en kunnen hun portefeuille gemakkelijk op een rijtje zetten om een duidelijk overzicht te krijgen. Het invoeren van gegevens is bovendien logischer opgebouwd en adviseurs krijgen sneller een premie. Het is een in-the-cloud applicatie die sneller en efficiënter werkt. Ook de aanvraagstraat is vereenvoudigd. Ten tijde van de lancering is het portaal nog een minimum viable product (MVP), want het portaal zal op basis van verzamelde data in de loop der tijd verbeterd worden.

IT staat nooit stil

Frank: "Ik heb in de loop der jaren geleerd dat IT nooit stil staat. Het product dat we nu lanceren willen we dus continu blijven verbeteren aan de hand van de input van ons intermediair en de data die we tijdens het gebruik verzamelen, zodat we kunnen voldoen aan de wensen van onze partners en klanten." Ook op technisch vlak zijn verbeteringen doorgevoerd in het administratiesysteem van ARAG. Er kan meer en betere data gecalculeerd worden voor de schadeafwikkeling. Zo krijgt ARAG bij een melding sneller een beeld van wat er precies is gebeurd en wat er is verzekerd. Hierdoor kunnen verzekerden sneller geholpen worden. "Uiteindelijk is het uiterlijk van het product niet het belangrijkste", vindt Frank. "Als je een nieuw product introduceert kan je er natuurlijk allerlei toeters en bellen aan toevoegen, maar uiteindelijk staat en valt het met hoe goed de klant geholpen wordt. Het is cruciaal dat onze dienstverlening op orde blijft. We willen het recht voor iedereen toegankelijk en betaalbaar maken. Dat doen we al 60 jaar en dat is gewoon de kracht van ARAG."

Introductie

De drie nieuwe verzekeringen zijn op 31 mei door middel van een fysiek mailpack en een e-mailing officieel geïntroduceerd. Vanaf 7 juni is het nieuwe intermediairportaal operationeel.

Ook bij de volmachten zijn deze nieuwe producten geïntroduceerd. Zodra zij dit zelf hebben ingeregeld zullen vol



machten de komende maanden eveneens overgaan tot het nieuwe assortiment. De systeeminrichting is voor de meest gebruikte administratiesystemen van de volmacht inmiddels voorbereid of ingeregeld.

Vrijheid in het kiezen van losse modules

Op 14 juni werd een webinar georganiseerd om iedereen mee te nemen in de nieuwe producten en het intermediair-portaal. Dat portaal bevat nu nog alleen de nieuwe particuliere verzekeringen. In de volgende release, die deze zomer plaatsvindt, zullen de zakelijke verzekeringen ook hierin worden ondergebracht. Vooralsnog kunnen adviseurs ook nog in het oude AIDA-portaal terecht voor het raadplegen van oude offertes en het bekijken van alle polissen. Ook het maken van offertes, en het aanvragen van zakelijke verzekeringen kunnen nu nog in het oude portaal gedaan worden. Het maken van nieuwe offertes en het afsluiten van nieuwe particuliere verzekeringen daarentegen kan vanaf 7 juni alleen nog maar via het nieuwe portaal. Over enige tijd zal AIDA helemaal verdwijnen, maar niet eerder dan dat alle oude gegevens zijn overgezet naar het nieuwe portaal.

De kracht van ARAG

Op 13 april 1962 opende ARAG de eerste vestiging aan de Nieuwegracht in Utrecht. Nu, 60 jaar later en vele ontwikkelingen verder, is ARAG een gezond familiebedrijf met vijf vestigingen door heel Nederland. In die 60 jaar heeft de juridische rechtsbijstandverlener een schat aan ervaring opgebouwd. "In de loop der jaren hebben we geleerd wat onze klanten belangrijk vinden. Bijvoorbeeld dat mensen ons graag snel en gemakkelijk willen bereiken. Daar zorgen wij op verschillende manieren voor. Zo staat bijvoorbeeld ons telefoonnummer prominent op onze site. Daarnaast hebben we een Service Center, waar klanten gebruik kunnen maken van eerstelijns dienstverlening. Bel je met ARAG, dan krijg je geen callcentermedewerker of administratieve kracht, maar een jurist aan de lijn. Ook vinden we het belangrijk dat onze klanten één jurist als contactpersoon hebben voor een lopende zaak. Deze jurist is goed op de hoogte van de situatie, zodat klanten niet steeds weer opnieuw dingen hoeven uit te leggen. We hebben dat proces heel bewust geoptimaliseerd." De klantbeleving is dan ook hoog.

Lijfspreuk

De lijfspreuk van ARAG, 'het recht toegankelijk en betaalbaar maken voor iedereen', staat voor alle medewerkers centraal in de omgang met klanten. Zo is hulp bieden bij niet-verzekerde dienstverlening een belangrijke kracht van ARAG. "We helpen mensen altijd op weg, ook als ze niet verzekerd zijn. Via de RechtChecks op onze website kan iedereen bijvoorbeeld informatie opzoeken. Een ieder die problemen heeft mag ons bellen, of ze nu wel of niet verzekerd zijn voor dat ene probleem. Als tijdens het gesprek blijkt dat iets niet binnen de verzekering valt, zullen we de klant alsnog op weg helpen. Zo hebben we bijvoorbeeld voorbeeldbrieven die men kan sturen naar degene met wie men een conflict heeft.

Altijd al bood ARAG service, of een klant nu wel of niet verzekerd was. Vanaf nu is dit zelfs expliciet opgenomen in de voorwaarden. Verzekeringen van ARAG geven klanten dus altijd recht op telefonisch advies, juridische hulp en – als het conflict niet verzekerd is – hulp van een juridisch specialist tegen een scherp tarief.

Zo maken we het recht dus echt toegankelijk voor onze klanten én onze partners. Wij zijn niet gewoon een juridisch rechtsbijstandverzekeraar, wij zijn een juridisch probleemoplosser. Gezien onze hoge klanttevredenheids- en NPS-scores durf ik wel te zeggen dat we kwalitatief de beste juridisch probleemoplosser van Nederland zijn. <



Mieke Dadema is eigenaar van Draad consultancy

De contra-expert die niemand moet willen

Ja, daar was hij dan. De uitspraak van de rechter in de zaak over het al dan niet mogen inschakelen van een contra-expert door consumenten, die niet is aangesloten bij het NIVRE en de daarvoor te vergoeden kosten door de verzekeraar.

Achmea had in zijn polisvoorwaarden staan dat een contra-expert ofwel aangesloten moet zijn bij het NIVRE of bij een vergelijkbare beroepsorganisatie. Het Hof vindt de eisen van het NIVRE 'vrij stringent' (ja, mag het even, we hebben al genoeg gedonder gehad in de sector!). Het Hof vindt het belangrijk dat door deze bepaling in de voorwaarden, de keuzevrijheid van consumenten wordt beperkt.... Heel eerlijk: ik viel van mijn stoel toen ik dit las. We weten allemaal wat er vervolgens is gebeurd met de contra-expert die deze zaak aanspande. Daar ga ik het hier niet over hebben. Wel over het vinden van balans tussen bescherming en eigen verantwoordelijkheid van een consument.

Aan de ene kant wordt de consument in de financiële dienstverlening enorm beschermd door de wet. Dat moet ook grotendeels, want blijkbaar denkt men dat de consument niet zelf kan nadenken en de verzekeraar de 'grote boze partij' is, die niet wil uitkeren bij schade, altijd winst wil maken over de rug van de consument, etc. Dus roepen we een keurmerk klantgericht verzekeren in het leven (inmiddels alweer ter ziele) en maken we massaal ipid's (de verzekeringskaarten blijven, mijn favoriete onzin onderwerp in de sector!). Een tussenpersoon houdt nauwgezet zijn dossier bij, want als hij ook maar iets is vergeten, of de klant heeft iets niet doorgegeven, dan kan hij voor het hekje verschijnen (soms bij de rechter, meestal bij het Kifid). Dat is op zich allemaal goed, er is te vaak en te veel misgegaan in het verleden, maar dan ineens deze uitspraak?

Prachtig instituut

We hebben een prachtig instituut, het NIVRE, met regels, gedragscodes, minimale vereisten, goede afspraken met relatief hoge toelatingseisen, maar dan ineens zegt een rechter: dat is beperkend voor de keuzevrijheid van een consument... die zou meer moeten kun-

nen kiezen. Keuzevrijheid in een expert!?! Die klant heeft nog nooit van het NIVRE gehoord, misschien kent hij het vak van expert niet eens. En als hij dan eens een schade heeft, mag hij een contra-expert inschakelen. Hij krijgt een duidelijke folder waarin uitgelegd wordt hoe dat werkt. Ook vertelt zijn tussenpersoon hoe dit precies werkt. En dan denkt een rechter dat het verstandig is om een consument te laten kiezen voor een contra die niet voldoet aan de kwaliteitsstandaarden van de markt? Ik zou juist hier de bescherming van de consument verwachten en het tegenover gestelde is gebeurd.

Schreeuwende contra-experts

Ik zie ze wel, die contra's waar het hier om gaat. Het zijn er maar een paar die op LinkedIn schreeuwen dat de verzekeraars proberen om zo min mogelijk uit te keren bij schade. Die roepen dat zij goed, beter, best zijn. Dat andere experts alleen maar de belangen van de verzekeraars dienen. Dat zij echt voor de klant gaan en er "zo veel mogelijk uitslepen". Merendeel heeft jarenlang bij een verzekeraar gewerkt of bij een expertisebureau. Ik vind het vooral heel treurig wat ze doen, en onprofessioneel, maar dat weten consumenten natuurlijk niet.

Bescherming van de consument

En de consument? Die moet inderdaad beschermd worden en bijgestaan door kwalitatief goede dienstverleners. Dat gebeurt ook als je een kind krijgt (je kunt iets vinden van consultatiebureaus, maar ze zijn er voor je). Dat gebeurt als je een huis koopt (de notaris is er voor je, evenals je makelaar en je tussenpersoon). En ook bij schade waar een (contra)expert bij is betrokken. De consument moet zich goed laten informeren, uitleg vragen als hij het niet snapt. De (contra)expert moet kwaliteit bieden. Gebeurt dat niet, dan moet de consument beschermd worden! En deze uitspraak regelt dat juist niet. Ik hoop dat Achmea in hoger beroep gaat, met als doel de consument beschermen en (goede) contra's niet besmeuren met deze praktijken... <

Koenraads Aannemers

Een familiebedrijf in hart en nieren

Dat 'Koenraads Timmerwerken' zo'n vlucht zou nemen, had oprichter John Koenraads bij de start in 1995 nooit kunnen bevroeden. Met deze man van de oude stempel aan kop, wist het timmerbedrijf uit te groeien tot een groot aannemersbedrijf. Inmiddels staan zoon en dochter Renze en Inge Koenraads samen met Arnaud ter Maten aan het stuur van het succesvolle bedrijf dat in de loop der tijd is omgedoopt tot Koenraads Aannemersbedrijf BV.

Door Rosalie de Groot en Cindy van der Helm



Renze Koenraads (l.), Inge Koenraads (m.) en Arnaud ter Maten (r.) hebben gezamenlijk de leiding over Koenraads Aannemersbedrijf BV.

Vanaf het moment dat Renze in 2006 aan boord kwam ging het bedrijf zich meer en meer toeleggen op schadeherstel. De overgang van een regulier aannemersbedrijf naar het huidige schadeherstelbedrijf ging heel geleidelijk. Koenraads kreeg contracten en steeds meer opdrachtgevers waaronder verzekeraars en woningbouwverenigingen kregen het bedrijf in het vizier. Ook al doet de naam vermoeden dat Koenraads een aannemersbedrijf is, inmiddels focust het bedrijf zich voor de volle 100% op schadeherstel. Met veel bouwkundige kennis in huis is het bedrijf gespecialiseerd in het herstellen van schade aan opstallen, veroorzaakt door brand, water of extreme weersomstandigheden.

Alles in eigen hand

Tot 2018, toen Arnaud kwam 'aanwaaien', zwaaiden John en Renze de scepter. Met elf jaar werkervaring in de schade-wereld was Arnaud een welkome aanvulling op het bedrijf, want Renze was net op zoek naar een nieuwe partner om het groeiende bedrijf samen vorm te geven. Een jaar later sloot ook Inge aan. Grondlegger John deed een stapje terug en doet nu alleen nog opnames. Momenteel trekken de drie trekken samen de kar. Renze bekommert zich om regio Breda, Arnaud om de regio's Barendrecht en Lexmond en Inge houdt zich bezig met kleinere, doorlopende schades, interne processen en communicatie. Het schadeherstelbedrijf telt inmiddels zo'n 80 man, variërend van timmerlui, metselaars, tegelzetter en schilders tot elektriciens. Het enige waar zij wel externen voor inschakelen is gespecialiseerd werk dat wat minder vaak voorkomt, zoals spot repair, het leggen van parket en het aanbrengen van gietvloeren. Omdat ze alle disciplines zelf in huis hebben en zelf de calculaties kunnen maken, zijn zij niet afhankelijk van externe partijen en kunnen zij nagenoeg alle werkzaamheden helemaal zelfstandig uitvoeren. Dat bevordert de communicatie, kwaliteit en snelheid.

Koenraads is van origine een familiebedrijf, en dat merk je aan alles. "Bij het aannemen van nieuw personeel is het voor ons heel belangrijk dat we een goede klik met iemand hebben", licht Inge toe. "Een medewerker moet niet alleen goed met zijn collega's kunnen communiceren maar ook met gedupeerden en partijen met wie wij moeten samenwerken. Uiteraard is de vakkennis en kwaliteit van werken ook heel belangrijk, maar we streven naar méér. Vriendelijkheid, goed in teamverband kunnen werken en geïnteresseerd zijn in klanten moet in ieders genen zitten. Onze mensen behoren zich daarnaast in schone werkkleding te vertonen en de ei-

gen Koenraads bus met gereedschap op orde te houden. Als je netjes op jezelf bent, ben je dat ook met de spullen van anderen."

Transparante werkwijze

"We werken bij iedere schade met veel verschillende partijen samen, waaronder verzekeraars, tussenpersonen, woningbouwverenigingen, ondernemers, particulieren en schade-experts. Het werk kan overigens complexer worden naarmate je met meerdere verzekeraars te maken hebt, bijvoorbeeld omdat een brand meerdere woningen heeft verwoest. Soms is er namelijk sprake van verschillende voorwaarden. In dergelijke gevallen is het een uitdaging om tot een goede overeenkomst te komen. Het voordeel is wel dat we zo'n beetje alle experts persoonlijk kennen. Omdat nagenoeg alle experts ons en onze werkwijze wel kennen, krijgen we vaak het vertrouwen om schades te herstellen nog voordat we offerte hebben uitgebracht. Omdat verzekeraars mee kunnen kijken in ons systeem hebben ook zij een goed en up-to-date overzicht van de kosten. Deze transparante en heldere werkwijze wordt op prijs gesteld. Daarnaast worden we van tijd tot tijd onderworpen aan een audit. Het is een voordeel dat we vaak zelf in een deel van de systemen van verzekeraars kunnen meekijken en offertes en calculaties in hun systemen kunnen zetten. Dat draagt namelijk bij aan de snelheid van het proces. Gelukkig hebben wij nooit problemen in de samenwerking met experts voor verzekeraars. Het doel van beide partijen is immers de schade zo goed en zo snel mogelijk tegen zo min mogelijk kosten op te lossen", aldus Arnaud.

Snelheid

Kunnen verzekeraars en overige opdrachtgevers in de systemen van Koenraads kijken, communicatie met verzekeren gaat vooral via de telefoon en de mail. Inge: "We bellen altijd binnen 30 minuten na een melding om te horen wat er exact aan de hand is, want de uitleg die we krijgen vanuit de verzekering is vaak te summier. We plannen dan meteen met verzekerde een eerste afspraak in om de situatie te komen bekijken. Als er noodweer is en we verwachten veel schade-meldingen, dan proberen we snelheid te creëren door meer met e-mail te werken. In zo'n geval sturen we bij een nieuwe melding altijd meteen een automatisch gegenereerde e-mail met de vraag om foto's van de schade aan te leveren. Op basis van foto's kunnen we namelijk al heel goed inschatten hoe ernstig de situatie is en wat wij nodig hebben om de schade op te lossen. Omdat we van tevoren al zoveel informatie ontvangen, scheelt dat ons veel tijd. We weten daardoor immers welk bijzonder materieel we bij aanvang mee moeten nemen en wie we moeten ophalen. Dankzij dat systeem kunnen schades bovendien ook gewoon 's avonds en in het weekend worden gemeld. Hoe eerder een schade

wordt gemeld hoe sneller wij kunnen helpen en verdere schade kunnen voorkomen.

Wij werken buiten kantooruren niet met een telefoondienst, maar nemen zelf bij toerbeurt de telefoon aan. En daarnaast is een ieder alert op de mailbox. En al helemaal als er slecht weer is voorspeld. Dan zitten we er bovenop." En dat dat ook zo is, dat merken wij, de redactie, tijdens het interview. De ogen van zowel Inge als Arnaud dwalen van tijd tot tijd af naar iets dat zich achter ons bevindt. "Dat is ook de reden waarom wij jou niet steeds aankijken", licht Inge toe. "Niet omdat wij het gesprek niet interessant vinden, maar omdat we de schermen die boven jouw hoofd hangen permanent in de gaten houden. Op iedere vestiging hebben we dit soort schermen om elkaar te informeren en te monitoren wat het weer gaat doen."

En dat is maar goed ook, want nog geen vijf minuten nadat wij vertrokken brak er noodweer uit. Zelden zo lang over een autorit naar het noorden van het land gedaan.

Niet met inhuur werken is een bewuste keuze

Grote diversiteit

Op de vraag of Arnaud en Inge leuk werk hebben, reageren beiden even enthousiast. Inge: "Ik vind de diversiteit het leukste aan mijn baan. De ene dag hou je je bezig met vlekken van aardbeiensap op een witte muur, de andere dag is een heel dak van een woonblok gewaaid. Echt iedere dag is anders." Arnaud vervolgt: "Ik hou van de verrassing. We weten nooit wat we volgende week nou weer gaan doen. Ook al maken we iedere vrijdag een strakke planning, op maandag is die altijd weer anders. Schades stoppen niet in het weekend. Daarnaast vind ik het ook leuk dat we contact hebben met zo veel verschillende partijen en dat je in allerlei verschillende milieus terecht komt. Dat vind ik heel mooi. Ik zou wel uren door kunnen praten over mijn werk." Wat de toekomst gaat brengen? In ieder geval wordt de groei van de afgelopen jaren doorgezet. "Maar we willen wel op een gezonde manier groeien. We zijn geen bedrijf dat in een rap tempo andere bedrijven overneemt of gekke dingen doet. We willen gezonde groei, vooral met behoud van kwaliteit. Zo hebben we dat al jaren gedaan. Zodra onze nieuwste locatie in Lexmond goed staat willen we weer een andere kant op. Waar dat wordt weten we nog niet, maar we zijn wel van plan om nog verder uit te breiden."

Zelfstandigheid en kwaliteit

Er is veel werk. Maar er zijn ook veel concurrenten. Waarom partijen zich juist tot Koenraads wenden? "Ik vermoed omdat wij al het werk in eigen hand hebben", antwoordt Arnaud.

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

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. Voor al onze vacatures, kijk op www.lengkeek.nl/vacatures



“Dit is voor ons dé manier om onze zelfstandigheid en kwaliteit te bewaken. En als we ooit materieel moeten inhuren en dat gebeurt vaker dan één keer, dan zorgen we dat we zo'n apparaat of machine op termijn kunnen aanschaffen. Zo beschikken wij sinds enige tijd over drie hoogwerkers, wat ons veel snelheid en flexibiliteit oplevert.

Omdat we geen gebruik maken van inhuur van personeel, materieel of diensten van anderen zijn we bovendien altijd precies op de hoogte van de voortgang van de werkzaamheden. En mocht iets niet helemaal volgens plan verlopen, bijvoorbeeld omdat de weersomstandigheden bepaalde werkzaamheden belemmeren, kunnen we direct bijsturen.”

Tevredenheidscijfers en doorlooptijden

Dat deze werkwijze aanslaat ziet Koenraads ook terug in de tevredenheidscijfers en doorlooptijden. “Als je met Zzp's samenwerkt kun je natuurlijk wel gemakkelijker opdrachten aannemen, maar het kost ons veelal meer tijd om het werk te coördineren en in te plannen. Wij hebben nu volledige grip op de planning, want we beheren onze eigen agenda. En wat voor ons toch echt het zwaarst weegt is de controle en kwaliteitsbewaking die we op het werk hebben. Niet met inhuur werken is dan ook een heel bewuste keuze.”

Naast het feit dat Koenraads alles zelf oplost, is Inge ook trots op de manier waarop de Koenraads medewerkers service verlenen. “Ons personeel denkt echt mee. We willen het beste voor de klant en laten dat ook merken. Alle collega's zijn stuk voor stuk echte dienstverleners, en dat hoor ik ook vaak terug van gedupeerden. Dat uit zich in de flexibiliteit die collega's tonen en de mate waarin zij zich aanpassen aan de wensen van de klant.”

Flexibiliteit

Klinkt mooi, flexibiliteit, maar wat houdt dat in? Arnaud vertelt een verhaal dat die flexibiliteit mooi illustreert: “Onlangs

hadden we in Rotterdam een bijzondere schade. Heb je ooit een aantal woningen gezien waarvan een deel van het dak compleet omgeklapt was? Nou, wij wel. Er was een flinke storm geweest en de wind had een luifel van zo'n 20 meter lang van de daken van een aantal rijtjeshuizen meegesleurd. Wat deze schade zo bijzonder maakt is dat de luifel ook direct de dakplaten had meegetrokken, waardoor je vanuit meerdere woningen zo naar de hemel keek. Uiteraard zou iets dergelijks in bouwkundig opzicht eigenlijk nooit mogen gebeuren: kanaal- of tewel dakplaten die zo vastzitten aan een luifel. Bij regen zou het nu zo in de huizen regenen. Er waren al drie verschillende aannemers bij de schade wezen kijken, maar die wisten zich geen raad met de situatie, omdat de daken niet met een kraan te bereiken waren. De bewoners zaten echt met de handen in het haar toen wij arriveerden. Ik moet je zeggen, met onze bouwkundige achtergrond is eigenlijk geen enkele schade te moeilijk. En toch was dit ook voor ons een lastige zaak, want ook wij konden met geen mogelijkheid met een kraan in de buurt van de daken komen. Daarop besloten wij de dakplaten met de hand kapot te zagen. Dat was behoorlijk link, want als er iets op dat dak zou gaan schuiven, dan zou dat deel naar beneden kunnen vallen waar zich een parkeerplaats vol auto's bevond. Of het zou op mensen kunnen vallen.”

Gelukkig is het team van Koenraads goed op elkaar ingespeeld, hebben ze vakmensen in huis en konden ze de situatie goed overzien en inschatten. Want ze hebben de klus weten te klaren. Binnen drie dagen waren de omgeklapte dakplaten weggezaagd, was al het puin weggehaald en was het dak provisorisch gedicht. De situatie was veiliggesteld. Precies zoals het hoort. <

Naam: Charlotte van der Ven | **Leeftijd:** 33 | **Functie:** Letselschadejurist | **Studie:** Rechten aan: Universiteit Utrecht
Werkt bij: Wijs letselschade | **Sinds:** september 2017

Waarom ben je letselschadejurist geworden?

Letselschade is een vak apart. Iedereen die in de letselschade terecht is gekomen (bewust of per toeval) gaat vervolgens nooit meer weg. Letselschade is erg tastbaar; iedereen heeft wel eens zelf of in de omgeving te maken gehad met een ongeval met letsel. Mensen raken vaak in een nare positie en het is prachtig om juist die mensen te helpen en zoveel mogelijk werk en zorgen uit handen te nemen.

Beschrijf jezelf in vijf trefwoorden

Warm, eerlijk, bevlogen, loyaal, sociaal.

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

Eigenlijk komt alles terug in het werk als letselschadejurist, vooral als belangenbehartiger. In juridische discussies wil ik graag goed beslagen ten ijs komen en precies weten hoe het juridisch zit. Voor mijn cliënten ga ik door het vuur. Maar onze cliënten hebben ook iets naars meegemaakt en hebben vaak ook gewoon behoefte aan een warm en luisterend oor.

Wie is je grote leermeester?

Van Inkie Stoop heb ik tot nu toe het meeste geleerd. Niet alleen op juridisch vlak, maar ook in het uitdragen waar je als jurist en bedrijf voor staat. Er is binnen ons kantoor veel ruimte voor ontwikkeling. Zo draag ik zelf ook bij aan andere werkzaamheden binnen het bedrijf waardoor ik mijzelf verder heb ontwikkeld.

Worden jongeren in de letselschadebranche voor vol aangezien?

Over het algemeen wel. Als je beiden passie voor het vak en verstand van zaken hebt zou leeftijd er niet toe moeten doen. Zo ervaar ik het zelf in ieder geval.

Favoriete app?

Instagram en Pinterest. Lekker uren scrollen naar nieuwe ideeën voor in huis.

Welke werksituatie is je tot dusver het meest bijgebleven?

Je maakt zo veel mee als belangenbehartiger. Bijvoorbeeld een papegaai bij een cliënt thuis die je napraat. Bij Wijs behandelen we veel bedrijfsongevallen en die brengen hele bijzondere situaties met zich mee. Het voortraject bij een bedrijfsongeval is soms erg lastig en het kan lang duren voordat een ongeval bij de juiste verzekeraar is gemeld. Dit geeft cliënten vaak enorme financiële problemen en stress. Het is dan ook een enorme ontlading als de schade uiteindelijk door de verzekeraar in behandeling wordt genomen en de schade van de cliënt wordt vergoed.

Wat is de laatste film die je hebt gezien?

Ik kijk vooral series. Het loopt uiteen van true crime docu's tot kopen zonder kijken en slechte reality shows.

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

Teksten op t-shirts is niet helemaal mijn ding. Maar als ik er dan toch iets op zou moeten zetten: alles waar je ogen van gaan sprankelen moet je doen.

Wat is je favoriete vakantiebestemming?

China vond ik onvergetelijk. Maar rond toeren door Italië met lekker eten en lekkere wijn blijft wel favoriet.

Waarom moet een goede collega voldoen?

Iemand die jou in je waarde laat, waarmee je kunt sparren, lachen, die zichzelf ook openstelt en die je kunt vertrouwen.

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

Meer de focus leggen op de vraag hoe we allemaal iemand verder kunnen helpen in plaats van verzanden in discussies over kleine dingen. Ik merk dat als je als belangenbehartiger en verzekeraar samenwerkt, je veel verder komt dan bij een verharde discussie. Als we van toernooimodel naar samenwerkingsmodel zouden gaan en van wantrouwen naar vertrouwen, dan komen we al een heel eind.

Waarom ben jij de verzekeringsbranche in gegaan?

Eigenlijk ben ik per toeval de letselschadebranche ingerold. Het is tastbaar, veelzijdig en je kunt je menselijke kant en je zakelijke, juridische kant goed in dit vak kwijt. Je kunt je cliënten echt helpen en dat geeft veel voldoening.

Wat is het grootste vooroordeel over je werk?

Dat het in de letselschade alleen maar draait om geld. Het gaat een slachtoffer vaak juist om genoegdoening, respectvol behandeld worden, weer perspectief hebben en serieus genomen worden. Als dat allemaal gebeurt, dan komt het financiële aspect vaak pas op de tweede plaats.

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

Ik heb een master Strafrecht afgerond, dus dan had ik waarschijnlijk de strafrecht advocatuur in gewild.

Wat kunnen jongeren leren van senioren en andersom?

Iemand met veel ervaring heeft vaak goede adviezen over een aanpak in een complexe zaak. Jongeren hebben misschien een frisse blik in een dossier en kunnen er een ander licht op schijnen.

Wat is (on)aantrekkelijk in je werk?

Als belangenbehartiger kom je overal. Geen dag en geen dossier is hetzelfde. Je bent de ene dag bij een cliënt op bezoek en de andere dag duik je in een complexe aansprakelijkheidsdiscussie. Never a dull moment!

Charlotte van der Ven

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

Lekkage? Geen paniek...



Lekdetectie



Herstel



Droogtechniek

Lekkage opsporen
zonder hak- en breekwerk



Lekkageservice
van Gerven

www.lekkageservice.nl | 040 29 28 170



Deskundigheid
over vier kantoren,
maar nu ook in
veertig landen

infoNL@mclarens.com
mclarens.com/nl

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

Wat is je laatste (pop/muziek) concert dat je hebt bijgewoond?

Een echt concert is lang geleden. Ik ga graag naar muziekfestivals. Een laatste concert is denk ik toch al zeker een aantal jaren geleden van Ludovico Einaudi in Amsterdam geweest.

Van wie hingen er vroeger posters in je kamer?

De Backstreet boys en de Spice girls.

Is er een tekort aan jonge mensen in de verzekeringsbranche?

Volgens mij niet. Er is inmiddels al een hele lichte toename van jonge mensen in deze branche. Die zie ik ook regelmatig terug op de bijeenkomsten van de VJPP (Vereniging Jonge Professionals in de Personenschade)

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

Toen ik net in het letselschadevak kwam verbaasde ik mij over de hoeveelheid aan partijen die in een letselschadezaak voorkomt. Bij een wat meer complexe zaak komen toch al snel medisch adviseurs, arbeidsdeskundigen, experts namens de verzekeraars, rekenbureau's, zorgdeskundigen en nog veel andere hulppersonen kijken.

Wat weet nog niemand van je?

Dat ik soms erg boos kan worden als ik het gevoel heb dat er sprake is van onrecht.

Wat is je favoriete restaurant?

Carmel Market in Utrecht voor een laagdrempelig etentje, Hemel en Aarde voor een bijzondere avond.

Wat moet de regering meteen aanpakken?

Het verplichten van een aansprakelijkheidsverzekering voor bedrijven en daarmee ook de mogelijkheid om je direct bij deze verzekeraar te melden, net zoals bij autoverzekeringen het geval is.

Wat is de meest opvallende vakgebeurtenis van de laatste tijd?

Dat er steeds meer wordt gedaan om kwalijke letselschadekantoren uit de branche te weren. Hiermee is met het Nationaal Keurmerk Letselschade (NKL) al een hele goede stap genomen. Nu nog zorgen dat ook branchebreed wordt uitgedragen dat het NKL de plek is waar letselschadeslachtoffers een goede belangenbehartiger kunnen vinden. Hopelijk maakt dit dan uiteindelijk een einde aan de versnippering en worden letselschadeslachtoffers niet meer de dupe van "de cowboys in de markt".

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

Er is nog zoveel te leren. Ik wil mij in de branche inzetten voor een verbetering van de manier waarop letselschadezaken worden behandeld. Ook wil ik een lans breken voor het verbeteren van het voortraject van een letselschade bij een bedrijfsongeval, zodat letselschades sneller worden gemeld bij de juiste verzekeraar en slachtoffers minder lang in financiële stress en onzekerheid zitten.



Hoe voorkom je dat je 'ook zo'n grijze muis' wordt?

Ik kom eigenlijk weinig grijze muizen tegen. Als je met grijze muis bedoelt, iemand die vastgeroest is geraakt in zijn of haar vak: Ik denk dat het belangrijk is om iedere keer weer te proberen zonder vooroordeel een mens tegemoet te treden en een gesprek in te stappen. Als de frisse blik er blijft dan hoeven we ons wat mij betreft geen zorgen te maken over grijze muizen!

Wat is je levensmotto?

Bekijk het leven door de voorruit en niet door de achteruitkijkspiegel.

Wat is je favoriete sport?

Hockey en skiën.

Wat betekent de coronacrisis voor jou/jouw bedrijf?

Het werk loopt in principe gewoon door. Soms vinden afspraken via een videoverbinding plaats. Dat maakt het soms wat lastiger om bepaalde zaken en emoties van een cliënt goed over te brengen en een echte connectie met elkaar te maken.

Wat denk je dat de crisis voor de markt betekent?

Uiteindelijk denk ik dat alles in de letselschadebranche weer gewoon wordt zoals vóór corona.

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

Het is meer dan ooit duidelijk geworden wat de toegevoegde waarde is van fysiek bij elkaar zijn. Het maken van een echte verbinding als je met elkaar in een ruimte zit is onvervangbaar.

Wat zouden negatieve gevolgen kunnen zijn?

Zoals ik al aangaf gaat het in de letselschade om de mens achter een dossier. Via een videoverbinding is de connectie met het slachtoffer voor belangenbehartiger en verzekeraar moeilijker om te maken. Ik hoop dan ook dat we weer snel met alle partijen om de tafel kunnen zitten en er ook weer bijeenkomsten komen waarin we met vakgenoten kunnen sparren.

OVERNAME KAKESWAAL COMMERCIEËLE WAARDERINGEN



KakesWaal heeft besloten om zich alleen nog toe te leggen op expertise en bouwkundige opnamen en droeg per 1 juni 2022 zijn onderdeel commerciële waarderingen over aan Van Ameyde Waarderingen.

Gepubliceerd op: 02-06-2022

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 • ARBEIDSKUNDIGEN • 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



Samen verder met
interculturele expertise

@inter-focus
www.inter-focus.nl

Goudse Rijkweg 380, 3031 CK Rotterdam

LETSELVROUWEN 2022



Op 29 september komen de LetselVrouwen weer bij elkaar voor het jaarlijkse netwerkevent. Het event is voor alle vrouwen die professioneel actief zijn in de letselschadebranche.

Gepubliceerd op: 03-06-2022

HARINGPARTY VAN CRAWFORD & COMPANY



Voor het eerst in drie jaar vond de Haringparty van Crawford weer plaats op de vertrouwde locatie, de Koninklijke Roei- en Zeilvereniging 'De Maas' te Rotterdam.

Gepubliceerd op: 15-06-2022

BEHOEFTE AAN SNELLE VERBETERING AUTOMATISERING



Binnen het intermediair is de behoefte aan een snelle verbetering van de automatisering groot, zo blijkt uit het DFO Automatiseringsonderzoek 2022.

Gepubliceerd op: 03-05-2022

Movir vestigt bijzondere leerstoel

Ondernemers zijn van groot belang voor de economie en de maatschappij van Nederland. Zij zorgen voor innovatie, werkgelegenheid, welvaart en welzijn. In vele opzichten zijn ze anders dan mensen in loondienst en lopen ze tegen andere dingen aan. Om deze groep beter te doorgronden en goed te kunnen ondersteunen, is arbeidsongeschiktheidsverzekeraar Movir per 1 mei gestart met een bijzondere leerstoel aan Tilburg University.



Yoram Schwarz is directeur van arbeidsongeschiktheidsverzekeraar Movir.

Prof. dr. Josette Dijkhuizen gaat voor een periode van 5 jaar het onderzoek naar duurzame inzetbaarheid van ondernemers leiden. Dit onderwerp is nog niet eerder op deze schaal onderzocht. Yoram Schwarz, directeur van Movir: "We zijn heel blij met de komst van deze bijzondere leerstoel en dat Josette Dijkhuizen invulling gaat geven aan het onderzoek. Als succesvol ondernemer en wetenschapper kan ze vanuit verschillende perspectieven kijken naar de duurzame inzetbaarheid van ondernemend Nederland."

Het onderzoek richt zich voornamelijk op de rol van kritische gebeurtenissen in het leven van ondernemers. Daarbij kijkt Dijkhuizen naar vragen als: welke gebeurtenissen – werk en privé – hebben een grote impact op ondernemers? En: in hoeverre zorgen die gebeurtenissen ervoor dat ondernemers uitvallen? Denk daarbij als het stichten van een gezin,

Ondernemend Nederland in beweging houden

het verlies van een dierbare, dreigend faillissement of juiste een flinke groei van het bedrijf. De inzichten kunnen helpen bij het ontwikkelen van nieuwe diensten. Schwarz: "Het is een uitdaging voor ondernemers om inzetbaar te blijven in een snel veranderende wereld, toenemende globalisering en technologische ontwikkelingen. Door deze ontwikkelingen te volgen en te weten hoe ondernemers hiermee omgaan, kunnen we op relevante momenten met de juiste interventies voor ze klaarstaan. Deze interventies gaan we niet op de markt brengen voordat we deze hebben getest bij onze klanten.

Op 14 oktober organiseren we een congres rondom de installatie van de leerstoel. Daar brengen we meer partijen samen, die samen met ons de handschoen oppakken om mee te bouwen aan onze missie: ondernemend Nederland in beweging houden." <



Josette Dijkhuizen behaalde haar masteropleiding bij Tilburg University en promoveerde bij het departement Human Resource Studies van TSB (2015). Van augustus 2015 tot augustus 2021 was zij honorair hoogleraar ondernemerschap bij Maastricht School of management. Josette is sinds 2005 zelfstandig ondernemer en in haar praktijk verbindt ze wetenschap met de praktijk van ondernemerschap. Ze doet dit door kennis, ervaring en netwerk in te zetten voor de zakelijke en persoonlijke ontwikkeling van ondernemers. Daarbij bouwt ze aan initiatieven met een sociale én economische waarde. Josette is gespecialiseerd in intern ondernemerschap ('intrapreneurship'), sociaal ondernemerschap en vrouwelijk ondernemerschap met een focus op de psychologische aspecten hiervan. Ze werkt als consultant, trainer en spreker voor onder andere de publieke sector en onderwijsinstellingen. Ook heeft ze (inter)nationale onderscheidingen voor haar werk gekregen.

Corocor

Geen enkele schade is te min

Rob Vis Dieperink deed de zeevaartschool in Rotterdam, ging op de grote handelsvaart, maar gaf in 1985 zijn schippersbestaan op voor de liefde. Eenmaal aan wal kon Rob natuurlijk lastig als stuurman aan de slag, maar al snel kwam hij in contact met het Deense reconditioneringsbedrijf Corocor. Zo startte Rob in zijn carrière in de technische reconditionering. Na een aantal omzwervingen is Rob terug waar hij ooit startte: bij het opnieuw uitgevonden Corocor.

Door Rosalie de Groot en Cindy van der Helm



Rob Vis Dieperink

(foto's Cindy van der Helm)

Corocor werd ooit opgestart naar aanleiding van een grote brand in een aantal mainframes. Toentertijd was het bij dergelijke calamiteiten nog normaal om de beschadigde apparatuur weg te gooien. Verzekeraars verzochten het Deense Corocor een reinigingsprocedé te ontwikkelen om beschadigde machines te herstellen. Er werd een succesvolle techniek ontwikkeld, het procedé werd gevalideerd en Corocor ging in heel Europa aan het werk. Al snel opende het een vestiging in Nederland. Enkele jaren later volgde er een management buy-out en het bedrijf ging verder onder de naam Recontec, wat staat voor reconditioneringstechniek.

Terugkeren naar het begin

Toen de directie van Recontec de pensioengerechtigde leeftijd bereikte, was het tijd om een nieuwe weg in te slaan. Het bedrijf werd achtereenvolgens gekocht door Siemens en Belfor, een internationaal opererende technische reconditioneringspartij. Acht jaar lang leidde Rob een Belforvestiging in Noord Nederland, alvorens hij besloot zijn licht eens op te steken bij andere reconditioneringsbedrijven.

Het bloed kruipt echter waar het niet gaan kan. De Heerenveense vestiging van Belfor, waar Rob ooit de scepter zwaai-

de, kwam in 2011 te koop. Samen met een zakenpartner, Henk Vlietstra, stapte hij in het avontuur. Rob: "Het leek mij mooi om terug te keren naar de plek waar ik ooit begonnen ben, en Henk en ik startten Eresde Technische Reconditionering. Toen Henk in 2014 weer terug wilde naar de traditionele reconditionering volgde een management buy-out en ging ik alleen verder. Omdat de naam Corocor in Nederland nog beschikbaar was besloot ik, in goed overleg met Belfor, de naam Corocor opnieuw aan te nemen. Daarmee is de cirkel rond, iets wat we ook middels de ronde pijl in ons logo visualiseren."

En zo startte Rob in 2014 met vier man Corocor Technische Reconditionering: twee mensen op de werkvloer, een secretaresse en Rob zelf als de projectmanager. Omdat er meer werk was dan zij als team aankonden, ging Rob al snel op zoek naar samenwerkingspartners. Dat werden diverse collega-reconditioneers, waarmee inmiddels mooie, langlopende samenwerkingen zijn ontstaan.

Corrosion coordination

Waar de naam Corocor vandaan komt? "De naam Corocor staat voor corrosion coordination. Dit is meteen een korte omschrijving van wat wij precies doen. Corocor houdt zich bezig met technische reconditionering na calamiteiten; wij verwijderen corrosie. Na branden kunnen we bijvoorbeeld met een HCl analyse bekijken of er corrosie is, of kan, ontstaan. Corrosie ontstaat vaak door het verbranden van kunststoffen, waardoor chloordampen neerslaan op de oppervlakten van machines. Door deze neerslag kan zich zoutzuur gaan vormen, waardoor metalen oppervlakken gaan roesten. Corocor kan beredding uitvoeren door het vocht uit de lucht te halen. Om roestvorming te voorkomen moet je echter wel heel snel te werk gaan: zelfs midden in de nacht rukken wij dan ook uit."

Rol op het gebied van duurzaamheid

Met deze en vergelijkbare technieken is Corocor in staat om zwaar beschadigde apparatuur volledig te herstellen. "Wij kunnen zwaar vervuilde apparaten weer bruikbaar maken, zodat je niet alles hoeft weg te gooien of te vervangen. Zo kunnen wij als technisch reconditioneerder een mooie rol spelen op het gebied van duurzaamheid in de huidige maatschappij. We zijn lid van MVO Nederland en zijn constant bezig met het verbeteren en verduurzamen van onze reinigingsprocessen. Door bijvoorbeeld poetsdoeken te wassen in plaats van weg te gooien dragen wij bij aan het verminderen van de afvalstroom."

Een tweede voorbeeld van de verduurzaming waar Corocor zich mee bezighoudt is het toepassen van een reinigings-techniek die gebruik maakt van droogijsmachines. Rob:

"Deze machines blazen met behulp van compressorlucht CO₂-sneeuw van -79° Celsius op vervuilde oppervlakken. De CO₂-sneeuw gaat vervolgens over in gas, wat zich tussen de vervuilde laag en het oppervlak wurmt. Zo spat de vervuiling van het oppervlak af en hoeft de roet alleen nog maar opgezogen te worden. Deze methode is bijzonder milieuvriendelijk, want het gas verdampt in de lucht en er komen geen chemicaliën aan te pas.

Iedere techniek vereist specifieke kennis en moet met beleid uitgevoerd worden

Het blijft natuurlijk wel zaak om elk nieuw geval zorgvuldig te analyseren. Bij elke schade moet er eerst goed worden geanalyseerd wat er precies is gebeurd en welke technieken het beste passen. Als er bijvoorbeeld ergens chloor aanwezig is kun je de CO₂-methode niet toepassen, want chloor lost op in water. Iedere situatie vereist dan ook een andere benadering. En iedere techniek vereist specifieke kennis en moet met beleid uitgevoerd worden."

Geen enkele schade is te min

Corocor is een van de Reconditioneringsbedrijven die via een Salvage coördinator van Stichting Salvage opgeroepen wordt na een brand. Dit is een geautomatiseerd proces, waardoor de hoeveelheid projecten per bedrijf zo eerlijk mogelijk wordt verdeeld. "Salvage coördinatoren kijken echter wel welk bedrijf in de buurt zit en gaan met het uitgezonden bedrijf in overleg mocht een andere partij dichterbij gevestigd zijn. En dat is mooi, want op die manier kan een reconditioneringstraject zo snel mogelijk opgepakt worden. Ook particulieren kunnen door Salvage aan ons worden gekoppeld. Wij zijn een van de weinige technische reconditioneers binnen de sector die niet alleen voor bedrijven, maar ook voor particulieren werkt. Veel anderen vinden dat niet meer de moeite waard, maar voor Corocor is geen enkele schade te min. Iedereen is van harte welkom. Ook met één wasmachine of droger. En óók als je niet verzekerd bent word je geholpen."

In geval van schade neemt Corocor niet alleen de technische reconditionering op zich, maar helpt ook bij de beredding: "Na een flinke brand ontploffen vaak de ramen van een gebouw. In een dergelijke situatie komen wij om die ramen, een beschadigd dak of ingetrapte deur af te schotten."

Eigen werkwijze

Corocor wordt onder andere ingeschakeld voor het professioneel verwijderen van roet- en rook na brand, het ontgeuren



Technisch reconditioneringsbureau Corocor werkt niet alleen voor bedrijven, maar ook voor particulieren

Naast de hulp die wij particulieren kunnen bieden, onderscheiden we ons vooral qua expertise en know-how

van ruimtes met een ozonluchtbehandeling, het reinigen van industriële omgevingen en installaties, data recovery en specialistische reiniging en droging na waterschade. Eigenlijk min of meer dezelfde diensten die ieder technisch reconditioneringsbedrijf biedt. Waar het bedrijf zich dan wel in onderscheidt? "Naast de hulp die wij particulieren kunnen bieden, onderscheiden we ons vooral qua expertise en know-how. Wij passen echt niet altijd unieke technieken toe, maar ik ben ervan overtuigd dat niet iedereen het doet op de manier waarop wij het doen. Bij het opstellen van een plan van aanpak zoeken wij altijd naar vernieuwing en creatieve oplossingen.

Eergisteren nog was er brand in de technische ruimte van een theater. Een grote UPS met noodvoeding was in brand gevlogen. De kasten die de toneelverlichting moeten regelen, hadden rook en roet naar binnen gezogen en waren pikzwart van de roet. Het was 11 uur 's ochtends en diezelfde avond waren er nog drie voorstellingen. Die kasten móesten dus wel aan. Wij hebben eerst ter plekke de eerste grove reiniging uitgevoerd, zodat de roetdeeltjes waren verwijderd. Roet is koolstof en als dat op de verkeerde plaats terecht komt kan je kortsluiting krijgen, dus dat moest als eerste verwijderd worden. In tweede instantie – op het moment dat de kasten uitgezet kunnen worden – zullen wij de kasten grondig reinigen.

Je kan je voorstellen dat het theater blij was met deze snelle interventie vooral ook omdat de voorstellingen daardoor doorgang konden vinden." <

Rendez-Vous d'Expertise: Trotser en zichtbaarder

Foto's Cindy van der Helm

Meer dan 1100 NIVRE Register-Experts bezochten op 18 mei in Vianen het Rendez-Vous d'Expertise. Vanwege het uitgestelde 30-jarig jubileum had het NIVRE dit keer een totaal andere opzet dan anders bedacht. Geen aparte lezingen voor de branchegroepen, maar een centraal programma dat plaatsvond in een grote zaal en via tal van schermen in andere zalen gevolgd kon worden.

Sietse Bakker, Uitvoerend Producent van het 65ste Eurovisie Songfestival dat in 2021 in Rotterdam werd gehouden, vertelde over de manier waarop het songfestival in coronatijd was georganiseerd.

Na Sietse onthulde voorzitter Klaas Brand de 'wall of fame', een paneel waarop alle voorzitters en directeuren van het NIVRE een plekje hebben gekregen. Ook zette hij de persoon in het zonnetje die er al jarenlang achter de schermen voor zorgt dat alles op rolletjes loopt: Operationeel Manager Astrid Oosthof.

Jaarverslag

Tijdens het Rendez-Vous werd het allereerste jaarverslag van het NIVRE aangekondigd. Het jaarverslag is inmiddels per e-mail toegestuurd en staat ook al online. Geen financieel verslag, maar eerder een soort van lekker leesbaar naslagwerk.

Gedurende de dag liep Directeur Susan Mogony, gevolgd door een camerateam, met een microfoon door de zalen om her en der wat vragen te stellen.

Het NIVRE heeft dit jaar maar liefst 22 jubilarissen, waaronder voorzitter Klaas Brand. Tijdens het Rendez-Vous d'Expertise ontvingen zij een zilveren speldje om te vieren dat zij al 25 jaar ononderbroken NIVRE expert zijn. Ononderbroken, want degenen die even niet aan de eisen voldoen worden tijdelijk uitgeschreven en die komen dan ook nooit meer in aanmerking voor de insigne.

Tijdens de afsluitende, ludieke quiz van Rob Urgert en Joep van Deudekom werd het publiek tal van vragen gesteld. De quiz werd gewonnen door de enige persoon die alle vragen goed wist te beantwoorden: Mirjam van Laar, schade-expert bij Univé.

Het Rendez-Vous werd afgesloten met een walking dinner in drie grote zalen waar ook druk genetwerkt werd. Al met al een totaal andere opzet dan het NIVRE ooit gehad heeft.



Kom jij werken bij Crawford & Company?

Wij zoeken een:

- Bouwkundig Schade-expert
- Schade-expert Inhoud
- Expert Personenschade
- Expert Bedrijfsschade
- Technisch Schade-expert
- Junior Regres medewerker
- Schadebehandelaar Motor
- Schadebehandelaar Transport
- Secretaresse

Wij bieden jou:

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

Check onze
vacatures op
je mobiel!



SCAN MIJ

crawford.werkenbijcrawco.nl

Heb je interesse in een van onze vacatures?

Neem contact op met Anne Diaz:
AnneDiaz@crawco.nl / 06 11 33 16 14

NARIM congres 2022

Dit jaar vond begin juni het NARIM Congres plaats in een toch wel heel bijzondere omgeving: de natuurlijke en duurzame congreslocatie Inspyrium te Cuijk. Het thema 'vertrouwen' kwam als rode draad terug in alle programmaonderdelen. Naast een officieel deel waarin kennisdeling centraal stond was er gedurende de dag meer dan voldoende ruimte om ook flink te netwerken.

Gasten werden verwelkomd door de directeur van Risico BV, Gijs van Amstel. Ook hij wist uitstekend te netwerken want hij regelde maar liefst vijf afspraken. Helaas, Gijs beschaamde het vertrouwen van de personen met wie de afspraken gemaakt waren, want hij bleek een acteur. En hij was niet de enige. Zelfs de toiletjuffrouw acteerde er de hele dag vrolijk op los.

NARIM Award

Dagvoorzitter Maarten Bouwhuis haalde als eerste oud-voorzitter Adri van der Waart naar voren om terug te blikken op zijn voorzitterschap. Hij was totaal overrompeld toen bleek dat juist hij degene was die uit handen van NARIM-bestuurslid Rosalie André de traditionele NARIM Award in ontvangst mocht nemen. Rosalie gaf aan waarom Adri deze Award zo verdient, namelijk omdat hij bijna unaniem door de sponsors is genomineerd, omdat hij kundig en betrouwbaar is, en vertrouwen geeft. Adri heeft bovendien een belangrijke bijdrage geleverd aan de ontwikkeling van de NARIM en het vak van Risk Manager. Hij zorgt voor verbinding, is vernieuwend, gaat de dialoog aan en is steeds weer op zoek naar oplossingen.

Adri van der Waart, die altijd heeft aangegeven een Award bij voorkeur niet aan een vertrekkend voorzitter uit te reiken, was zichtbaar verrast en een tikje geëmotioneerd. In een korte reactie gaf hij aan trots te zijn op waar de NARIM nu staat. En dat hij blij is te zien dat de markt inmiddels met elkaar in gesprek is. Hij stimuleert partijen vooral in gesprek te blijven.

Paneldiscussie

Na een korte kennismaking met de nieuwe voorzitter, Albert van Haastrecht, betrad neurowetenschapper Erik Schoppen het podium. Tijdens zijn lezing opende hij de zaal de ogen door aan te tonen dat we niet met onze ogen, maar met ons brein kijken. Aansluitend vond er een panel-discussie plaats over de invloed van crises op de verzekeringsbranche tussen Ferdinand Soeteman, Verbond van Verzekeraars, Rob ter Mors, VNAB, en Albert van Haastrecht, de nieuwe voorzitter van NARIM. Ook de zaal werd via een online tool bij de discussie betrokken.

Netwerken

Na de lunch vonden er in de vele zalen, op zonneterrassen en in boomhutten negen subsessies plaats die stuk voor stuk druk bezocht werden. Het middagprogramma werd afgesloten met de grote netwerkshow van Judith Smits. Zij gaf de aanwezigen een aantal nuttige tips mee over manieren om optimaal te netwerken. Daarna werden de gasten naar het dakterras geleid, waar met een hapje en een drankje nog een tijd naar hartenlust genetwerkt kon worden.

Door Cindy van der Helm
Rob Lamping Fotografie



Ben je toe aan een minder voorspelbare baan?



Wie zoeken wij?

- Ben je een technicus met een breed georiënteerde (scheeps)werktuigbouwkundige achtergrond? of
- Ben je een financieel talent?
- Vind je het leuk om crisissituaties beheersbaar te maken?
- Houd je van afwisseling?
- Kun je buitenstaanders uitleggen wat je hebt gedaan en waarom?
- Ben je ook in staat om dat goed op schrift te krijgen in het Nederlands en Engels?

Dan hebben wij een hele leuke plek voor jou.

Wat bieden wij?

Van een ambitieus bedrijf als Context mag je uitstekende arbeidsvoorwaarden verwachten.

Hoe deze kunnen worden ingevuld bespreken wij graag tijdens een nadere kennismaking.

Waar vind je ons?

Context B.V.
Levantkade 65
1019 MJ Amsterdam
020 676 0467
www.contextbv.com

Context is een advies- en schade-expertisebureau, voornamelijk op het gebied van bedrijfsschade, technische schade, bouwkundige schade en aansprakelijkheidsschade.

Wij werken voor verzekeraars, makelaars in assurantiën, advocaten en (veelal industriële) ondernemingen. Daarbij komen wij bij alle soorten ondernemingen over de vloer, van klein tot groot, van familiebedrijf tot beursgenoteerd.

Onze hoofdactiviteit is schade-expertise. Daarnaast zetten wij onze ervaring in voor analyse, advies, coördinatie en begeleiding van (de risico's van) schades en claims binnen en buiten Nederland.

Internationale opdrachten voeren wij uit in samenwerking met collega's die zich hebben verenigd in ons netwerk Context International®.

In verband met groei van onze opdrachtenportefeuille zoeken wij:

**een technisch schade-expert
en een
(aankomend) bedrijfsschade-expert**

Geïnteresseerd? Stuur dan je CV met een motivatie naar onze office assistent Linda van Dijk vandijk@contextbv.com. Wij kijken ernaar uit!



Erik ten Brink (42) is per 1 april het operationele team van BELFOR komen versterken in de functie van senior project manager. Erik werkte de afgelopen acht jaar bij Polygon onder meer in de functie van teamleider en projectmanager, en daarvoor bij het familiebedrijf Casander & Guliker.



Bestuurslid **Michael van Romondt** is na een periode van 7 jaar op 14 april uit het NVGA-bestuur getreden. **Levent Türkmén** (foto), Algemeen Directeur van SUREbusiness, is als nieuw bestuurslid benoemd.



Per 1 april jl. is **Teo Boer** bij Hanselman Groep in dienst getreden in de functie van Manager Transport & Techniek / Product Development Manager. In deze functie gaat hij het team Transport & Techniek aanvoeren en verder ontwikkelen vanuit zijn kennis van de expertisemarkt en zijn ervaringen in de Transportindustrie.



Op 12 april jl. heeft de Algemene Ledenvergadering van de Verenigde RegioBank Adviseurs, VRA, **Roel de Jong** met unanieme stemmen gekozen als lid van het bestuur van de VRA. Ook werd Roel de Jong gekozen als lid van de Formuleraad RegioBank. De Formuleraad is het centrale orgaan van overleg tussen RegioBank als franchisegever en de ongeveer 460 franchisenemers.



Op 1 april 2022 nam **Pieter de Maaré** na precies 40 jaar afscheid van de branche. Hij gaat genieten van zijn welverdiende vrije tijd. Pieter was de laatste 5 jaar werkzaam bij BosBoon Expertise, dat inmiddels Crawford heet.



René Douw maakt overstap naar HBS Expertise. Na bijna 27 jaar als expert voor verzekeraars te hebben gewerkt, is senior schade-expert René Douw op 1 mei overgestapt naar HBS Expertise B.V.. Werkte hij eerst bij EMN, Crawford en DEKRA, nu bij een expertisebureau dat alléén voor verzekerden werkt.



Serge Evers is sinds 1 april 2022 de nieuwe algemeen directeur van Vrieling Adviesgroep. Serge (49) volgt Gerrit Jan Vrieling op, die is toegetreden tot de Raad van Commissarissen. Voordat Serge Evers bij Vrieling begon, werkte hij als directeur Externe Juridische Diensten bij rechtsbijstandsverzekeraar DAS.



Na ruim drie jaar bij Van Steenderen Mainport Lawyers gewerkt te hebben, is **Irini Dalpi** per 2 mei teruggekeerd naar Backx & Ripmeester Verzekeringsadvocaten. Daar heeft zij al eerder bijna zeven jaar doorgebracht.



Mark Adan keert terug naar Sedgwick. Na een periode van 4,5 jaar keert Mark Adan, senior bouwkundig schade-expert property bij HBS Expertises BV, per 1 augustus a.s. terug bij Sedgwick, waar hij aan de slag gaat als MCL-expert. Mark heeft in het verleden ruim 17 jaar als senior schade-expert gewerkt bij Sedgwick en diens rechtsvoorganger Cunningham Lindsey.



Met ingang van 1 mei 2022 heeft de Tilburg University **prof. dr. Josette Dijkhuizen** benoemd tot bijzonder hoogleraar 'Duurzame inzetbaarheid van ondernemers in Nederland'. De leerstoel is gevestigd bij het Departement Management van de Tilburg School of Economics and Management.



RSA Nederland, de Nederlandse tak van de verzekeringsgroep RSA Luxembourg S.A., heeft de benoeming aangekondigd van **Fred Koek** als interim Property, Construction & Engineering Underwriting Leader. Hij zal in functionele lijn rapporteren aan Raúl Villanueva, European Head of Property & Construction en lokaal aan Erik Lindeman, Managing Director Nederland.



Na een carrière van ruim 15 jaar bij partnerbedrijf Dolmans Calamiteiten Diensten, is **Thomas van der Weiden** per 1 mei aangesteld als operationeel directeur bij QBuild calamiteiten herstel. In zijn laatste functie bij Dolmans was hij operationeel directeur regio Zuid.



Achmea heeft **Karin Bos** per 9 mei 2022 benoemd tot voorzitter van de divisie Schade & Inkomen. Zij is sinds 2016 directeur Schade Particulieren binnen deze divisie. Bos volgt Michiel Delfos op die recent is toegetreden tot de Raad van Bestuur van Achmea.



Na bijna veertien jaar heeft **Eric Ligtelijn** een overstap gemaakt van Aon Risk Solutions naar Arntz | van Helden. Als schade-expert versterkt hij daar sinds 1 mei de afdeling Landmaterieel. Voordat hij bij Aon in dienst kwam als Marine Claims Handler, was hij all-round schadebehandelaar bij Hemelraad & Keijzer verzekeringsadviseur.



Van Ameyde Waarderingen (VAW) heeft het Bedrijfsmatig Onroerend Goed-team per 9 mei uitgebreid met **Lambert van den Top** in de functie van teamleider-coach. Daarnaast zal hij als senior vastgoedadviseur/taxateur meedraaien met het expert-team.



Per 1 juni heeft **Muhlis Rook** de overstap gemaakt naar Klap verzekeringsmakelaar waar hij als Specialist Brand en Team-coach Specialisten (beurs) aan de slag gaat. Hiervoor werkte hij 2 jaar bij Indis verzekeringen als Sluiter Beurs Property.



Per 1 mei versterkt **Myrthe Stuart** het team van Brava Expertise. Myrthe heeft vanaf 1991 voor Nomot en Nomex gewerkt. Na ruim 28 jaar heeft Myrthe in 2018 de overstap gemaakt naar DEKRA Claims en Expertise waar ze 2,5 jaar als schade-expert heeft gewerkt.



Op 1 juni jl. is **Richard Bakker** in dienst getreden bij HDI Global SE Nederland waar hij als Lead Underwriter Cyber aan de slag gaat. Richard is de afgelopen drie jaar werkzaam geweest als Senior Underwriter Cyber bij Chubb. Daarvoor was hij 10 jaar werkzaam bij Zurich als Underwriter Financial Lines.



Stadermann Luiten Advocaten heeft **Matthijs Stevens** (b) en **Wouter Knoester** (o) tot partner benoemd. Matthijs en Wouter hebben zich in de afgelopen jaren in verschillende opzichten een aanwinst voor het kantoor getoond. Met hun benoeming worden zij daarvoor beloond en wordt de maatschap verder versterkt.



Met de toetreding van Blaak Verzekeringen als partner van Söderberg & Partners Nederland heeft **Roy van de Blaak** het stokje overgedragen aan **Rick Wolbrink** (foto) die daarmee de nieuwe algemeen directeur van Blaak Verzekeringen is geworden. Naast Rick Wolbrink zijn ook Christiaan Otten en Coen Groenen medeaandeelhouder geworden.



David Manrubia, die sinds februari 2021 op de afdeling Transportschade van DEKRA werkt, is als Particulier Onderzoeker aan de slag gegaan voor de afdeling Investigations van DEKRA. Daarvoor was hij ruim 19 jaar in dienst bij KLM waar hij onder andere heeft gewerkt als Security Investigator, Security Officer en als Non Destructive Testing Inspector.



Per 1 mei is **Alfons Mulder** gestart als Accountmanager Groot Zakelijk bij Branche Benefits Registermakelaars in Assurantiën, dat sinds 2019 deel uitmaakt van de Heilbron Groep. Hij is in 1990 begonnen bij ABN AMRO Verzekeringen en heeft aansluitend gewerkt voor Univé, de Rabobank, Allianz.



Rob Vissers is, naast het aansturen van de Personenschade afdeling van Nh1816, per 1 mei 2022 ook verantwoordelijk voor de afdeling Schade Materieel. Hans de Waard, die tot 1 mei manager Schade Materieel was, blijft operationeel nauw betrokken en zal zijn expertise blijven inzetten voor de inhoudelijke zwaardere schadedossiers.



Per 1 juni is **Floor van Workum** de nieuwe CEO bij Unigarant, het verzekeringsbedrijf van de ANWB. Daarvoor was zij de CEO van Vista Hypotheken en hoofd Energietransitie Retail bij Rabobank. Van Workum wordt tevens lid van het ANWB-directieteam en directievoorzitter UVM en Reis en Rechtshulp. Zij volgt Peter Siewers op, die sinds 1 januari directeur is van ANWB Hulpverlening.



Rolf Groen is in mei gestart als Cyber Broker bij Cyber Solutions team van Aon. Hij was hiervoor ruim 2 jaar werkzaam als advocaat bij Cox Ten Bruggencate Advocaten, een niche kantoor gespecialiseerd in o.a. verzekering en aansprakelijkheid. Daar heeft Rolf zijn eerste kennismaking gehad met de verzekeringsbranche.



Op 1 juni jongstleden is **Victor Bosch** als expert binnen de vakgroep property in dienst getreden bij Sedgwick. Victor werkte voorheen als trainee bij CED, vervulde een interim job bij AON waarna hij circa drie jaar geleden de overstap maakte naar Hanselman. Daar was hij werkzaam als expert brand en als coördinator bij transportincidenten (STI).



Paul Peerdeman maakt per 1 juli de overstap naar Ergo als Head of Marine The Netherlands, met de opdracht een verdere ontwikkeling en uitbreiding te realiseren van de Marine portfolio in Nederland. Paul Peerdeman was voorheen Marine makelaar en Marine ver-

zekeraar. De afgelopen 11 jaar heeft Paul bij Allianz gewerkt.



Advocaat **Nynke Brouwer**, gespecialiseerd in het aansprakelijkheids- en verzekeringsrecht met als specifiek aandachtsgebied cybersecurity, is op 13 juni in dienst getreden bij advocatenkantoor Stibbe. Nynke was de afgelopen 11 jaar werkzaam bij Dirkszager legal & tax.



Op 1 juni is **Jurgen Smits** als risico-inspecteur in dienst getreden bij risico-inspectiebureau Burghgraaf van Tiel & Partners. Na ruim 15 jaar met plezier gewerkt te hebben als Commercieel Medewerker MKB bij Timmermans Verzekeringen is dit een mooie vervolgstap in zijn carrière.



Steven Verhaar is op 1 juni gestart als account director bij Hienfeld. Na 18 jaar in de co-assurantie waarvan de laatste drie jaren bij DUPI kiest Steven er nu voor om zijn netwerk in te zetten voor de niches van Hienfeld.



Jan-Hendrik Erasmus is met ingang van 13 juni 2022 benoemd tot lid van de Raad van Bestuur (Chief Financial Officer) van Athora Netherlands en zijn verzekeringsdochter. Jan-Hendrik volgt Jim van Hees op, die in juni 2021 werd benoemd tot interim CFO van de onderneming.



In verband met haar pensionering volgt **Oliver (Oli) Wheeler** Catherina MacCabe met ingang van 1 juli 2022 op als Focus Group Leader International Management Liability (IML), Specialty Risk van verzekeraar Beazley. Emma Pereira is ook gepromoveerd tot Product Leader voor het team.



Nedasco Verzekeringen heeft **Reinoud Wolferink** (34) als Sluiter Multibranche op de afdeling Serviceteam Zakelijk aangenomen. Hij komt bij SAA Verzekeringen vandaan. Daarvoor vervulde hij vier jaar lang via een detachingsbureau veel verschillende rollen bij diverse verzekeringsmaatschappijen.



De Geneva Association heeft vier nieuwe leden van de Raad van Bestuur (RvB): **Lard Friese** (foto), CEO Aegon, **Xi LUO**, voorzitter People's Insurance Company of China, **Hiroshi Shimizu**, President & CEO bij Nippon Life en **Peter Zaffino**, Chairman & CEO AIG.

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.

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

■ **SCHADE** magazine
Onafhankelijk vakblad voor de professionals in de schadewereld: Schade-experts, mediators, letseleexperts, assurantietussenpersonen, 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

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

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

■ **REDACTIE**
Rosalie de Groot
drs. Cindy van der Helm

■ **E-MAIL REDACTIE**
redactie@schade-magazine.nl

■ **GASTSCHRIJVERS:**
Mieke Dadema
Ron Hooijenga

■ **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.
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, vernemenigvuldigd of gereproduceerd zonder schriftelijke toestemming van EMG b.v. of andere auteursrechthebbers.

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



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

BIESBOER EXPERTISE B.V.


ONAFHANKELIJKE TECHNISCHE/TACTISCHE EXPERTISE

Reeds meer dan 25 jaar



Sine Acceptione Personarum

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

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

Experts gecertificeerd Branddeskundige A
Erkend leerbedrijf

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

Omdat 'stille getuigen' niet liegen

PARTIJGOEDEREN met brand- of waterschade?

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

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



Schademelding



Inschrijving



Gunning



Start logistieke proces



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>





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/