

# SCHADE

Onafhankelijk vakblad voor schadeprofessionals

MAGAZINE

JAARGANG 16 | 5 | 2022

## NICHESPELER ZET PERSONENSCHADE AFDELING BINNEN TWEE JAAR OP DE KAART



### **CYBERSECURITY**

Het gaat om kennis én gedrag

### **RISICOMANAGEMENT**

Is de recyclingbranche verzekeraar?

### **YOUNG TALENT**

Pas je processen aan



WIJ ZIJN

Nh1816

WE ZEGGEN WAT WE DOEN  
EN DOEN WAT WE ZEGGEN

Jacco Paauw, acceptant

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

Vanuit een coöperatieve samenwerking maken we het verschil.

#duidelijk #wijzijnNh

[www.Nh1816.nl/wijzijnNh](http://www.Nh1816.nl/wijzijnNh)

**Nh1816**  
Verzekeringen



Cindy van der Helm, hoofdredacteur

VOORWOORD

## Een 'hot' item

Bij de start van iedere editie vraag ik me af welke kant de actualiteit me nu weer op zal sturen. Een 'hot' item is momenteel natuurlijk de stijging van de gas- en energieprijzen. En laat heel Nederland nu ineens op z'n gas- en energieverbruik letten. Natuurlijk is dat een mooie ontwikkeling. Toch had ik liever gezien dat we dit primair deden omdat we vinden dat we spaarzaam om moeten gaan met onze grondstoffen en niet omdat het goed is voor onze portemonnee.

Nu deed ik altijd al – misschien wel tot vervelens toe – lichten uit bij het verlaten van een ruimte. Maar die kachel zette ik wel altijd lekker hoog. Wat vaker thuis een dikke trui aantrekken, dat was nog niet bij me opgekomen. Tot nu dan. Nu doe ook ik pantoffeltjes en een vestje aan. Maar heel veel verder dan de verwarming een paar graden lager zetten kwam ik eigenlijk niet in mijn streven om het gasverbruik te verminderen.

Tot ik een avondje ging neuzen op social media. Want daar word je overspoeld met berichten over creatieve manieren om je huis te verwarmen. Wat dacht je van het aanschaffen van een elektrische deken? Gewoon om 's avonds op de bank lekker over je heen te trekken bij het tv kijken. Slim, want zo'n deken verbruikt amper stroom.

Maar er worden ook tips gedeeld over andere betaalbare en zogenaamd slimme alternatieven om je huis te verwarmen, zoals de bloempotkachel: een omgekeerde bloempot die boven een aantal brandende waxinelichtjes wordt gezet. Daar zou ik niet warm voor lopen. Niet alleen omdat er zoveel fijnstof bij vrijkomt dat het lijkt alsof je naast een start- of landingsbaan woont, maar ook omdat het brandgevaarlijk is.

Hoogste tijd dat we hier met z'n allen wat meer ruchtbaarheid aan geven.



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



NICHESPELER ZET  
PERSONENSCHADE-  
AFDELING  
BINNEN TWEE JAAR  
OP DE KAART

**8** Het gaat niet alleen om kennis van cybersecurity, ook om gedrag

**14** Keurmerk Pentesten biedt houvast bij de noodzakelijke verhoging cyberweerbaarheid

**16** "Hoge boetes door gebrekkige beveiligingsmaatregelen op grond van de AVG"

**18** Verzekeringen verbeteren de allround cyberparaatheid van bedrijven

**20** Trots op de transitie

**22** Zo moeder zo dochter: Moeder en dochter Laumen: besmet met het rekenvirus

**25** Schadeboulevard

**26** Met de juiste preventie zijn recycling-bedrijven steeds makkelijker te verzekeren

**30** Wordt de energiecrisis een brandveiligheidscrisis?

**32** "Dankzij onze aanpak weet men waar men aan toe is"

**36** Winnaar VNAB young talent award: "Nieuwe technologieën? Pas je processen aan!"

**40** Column: Ditjes en datjes

**42** Adfiz Kennisportalen

**45** Schadetransfers





McLarens: waar technische en medische toedrachtonderzoeken elkaar versterken

# Nichespeler zet Personenschade afdeling binnen twee jaar op de kaart



Het Team Personenschade is in twee jaar tijd meer dan verdubbeld. Van links naar rechts: Naomi Kivits (expert), Deborah Clausen (expert), Esther Kolsters (dossierassistente), Heidi Klerks (dossierassistente), Nathalie van Beek (expert, lid MT), Simone Scholing (expert), Lysette van den Bosch-Timmermans (expert) en Gezina Voorneveld (dossierassistente). Niet op de foto: medical claims specialist Maaïke Nuiten en adviseur Martin Vulker.

McLarens is eind 2020 gestart met een afdeling Personenschade die zich specifiek richt op toedrachtonderzoek in het kader van bedrijfs-, beroeps- en medische aansprakelijkheid. Onder leiding van MT-lid en ervaren personenschade-expert mr. Nathalie van Beek is het specialistische team in twee jaar tijd gegroeid naar tien medewerkers. En de afdeling is nog steeds groeiende. Want mede dankzij de unieke combinatie van technische en medische toedrachtonderzoeken is er veel vraag naar de diensten van nichespeler McLarens, die de afgelopen 30 jaar zijn sporen heeft verdiend op het gebied van toedrachtonderzoeken en van complexe constructie, technische en aansprakelijkheidsschades in binnen- en buitenland. Het bureau heeft inmiddels ook naam opgebouwd op het gebied van medische aansprakelijkheidsschades.

Door Cindy van der Helm  
Fotografie Raphaël Drent

De directe aanleiding voor de oprichting van de afdeling Personenschade in 2020 was de integratie van een specialistisch expertisebureau op het gebied van medische aansprakelijkheid. Maar dat het werk zo'n vlucht zou nemen had Nathalie, die sinds 1 oktober 2022 deel uitmaakt van het managementteam en gespecialiseerd is in de behandeling van claims op het gebied van medische aansprakelijkheid en proefpersonenverzekeringen, niet verwacht. Nathalie: "Ons team personenschade is gespecialiseerd in het doen van onderzoek naar mogelijk verwijtbaar onzorgvuldig medisch handelen, zorggerelateerde schades en toedrachtonderzoek bij AVB-schades. Wij behandelen geen verkeersschades, wat destijds een bewuste keuze was. Hierdoor zou de aandacht zich kunnen richten op de geïntegreerde dossiers en met deze onderzoeken zouden we bovendien kunnen aansluiten op de bestaande werkwijze van McLarens. Inmiddels weten we dat dit een goede keuze was en dat die zelfs nog meer positieve aspecten heeft. Wanneer het doen van toedrachtonderzoek onderdeel is van het dagelijks werk, zorgt dat er ook voor dat experts continu ervaring opdoen en het kennisniveau gemakkelijker weten vast te houden."

## Hoge kwaliteitseisen

"Bij McLarens werken we met een extra kwaliteitswaarborg door middel van een collegiale toets. Alle richtingbepalende acties en rapportages worden door een tweede professional getoetst", legt Nathalie uit. "Je houdt elkaar scherp en het is voor iedereen leerzaam. Het komt de kennis over een zaak ten goede en zorgt voor directe back-up tijdens bijvoorbeeld vakanties. Als er echt iets aan de hand is, dan bespreken we een zaak met het hele team. Omdat er een behandelaar en een vaste toetsers op een zaak zitten lijkt de expertise weliswaar iets kostbaarder, maar het levert zichtbaar meer kwaliteit en een snellere doorlooptijd op, waarmee de aanpak zichzelf terugverdient."

## NKL

Na de start was een van onze eerste doelen het behalen van het Nationaal Keurmerk Letselschade (NKL) van de Letselschade Raad. Simone Scholing, die al 21 jaar ervaring had binnen de letselschadebranche, is een van de eerste mede-

werkers die in mei 2021 werd aangetrokken. Zij werd bij het proces rond de aanvraag van het NKL betrokken. Simone geeft aan er trots op te zijn dat McLarens het NKL zo snel heeft behaald. Simone: "Tijdens de voorbereiding van de aanvraag van het NKL werden al bestaande procedures verder gecompliceerd of bijgeschaafd. Mede daardoor werd er een goede basis voor onze afdeling Personenschade gelegd. Ook werd duidelijk dat de normen en waarden van McLarens sterk overeenkomen met die van het NKL, wat voor mij persoonlijk erg belangrijk is."

## Samenwerking

De groei van de afdeling Personenschade komt ook omdat McLarens kan inspelen op de behoefte van opdrachtgevers aan technisch onderzoek, als er sprake lijkt te zijn van letsel met een technische oorzaak. Want McLarens is van origine gericht op specialistische, technische expertise. Dat heeft een mooie samenwerking opgeleverd. Simone vult aan: "Bij toedrachtonderzoeken waarbij technische kennis nodig is voor de beoordeling van het aansprakelijkheidsvraagstuk kunnen wij snel schakelen met een technische collega. In de praktijk betekent dit dat een bezoek aan een verzekerde soms met twee experts plaatsvindt. De technisch expert verricht het technisch onderzoek en toetst aan de technische normen en hetgeen gebruikelijk is in die specifieke markt; de expert personenschade neemt de inventarisatie van de letselschade voor haar rekening. Het is een meerwaarde dat je als personenschade-expert soms op pad kunt gaan met een technisch expert waarbij je de opdrachtgever een volledige beoordeling kunt bieden en een slachtoffer zich ook gehoord voelt."

Er wordt vaak gesproken over teamwork binnen bedrijven. Bij McLarens ontmoeten we elkaar dagelijks aan de lunchtafels op de kantoren, waardoor er snel kruisbestuivingen zijn tussen de verschillende teams."

## Actualiteit

De gebeurtenissen waarvoor opdrachtgevers zich tot McLarens richten met een verzoek tot het verrichten van een toedrachtonderzoek zijn zeer divers. "Opdrachten han-

Specialistische, technische expertise heeft een mooie samenwerking opgeleverd





Experts personenschade Nathalie van Beek en Simone Scholing hebben zich ingezet voor het behalen van het Nederlands Keurmerk Letselschade.

gen ook regelmatig samen met de actualiteit. Na de seksueel grensoverschrijdende zaken bij The Voice, zagen we een toestroom van aansprakelijkstellingen over deze materie. We deden niet alleen onderzoek om na te gaan of werkgevers hun werknemers voldoende beschermden tegen seksuele intimidatie en nazorg verleenden, maar ook naar aansprakelijkheid van personen”, legt Nathalie uit.

Vanaf 2020 wordt McLarens door verzekeraars ingeschakeld bij de behandeling van of voor onderzoek naar Covid19-gerelateerde aanspraken. De onderzoeken naar de zorgplicht zijn vaak uitgebreid door de vele wijzigingen van de maatregelen en richtlijnen van bijvoorbeeld de overheid of het RIVM. Dit heeft ook maatschappelijke raakvlakken. Nathalie gaf in april 2021 in het SCHADE Magazine aan een rol te zien voor de overheid om een vangnet te creëren voor specifiek de zorgmedewerkers in verband met de meer maatschappelijke gevolgen. “Heel recent werd bekend dat er enige financiële compensatie zal zijn, maar dit is niet genoeg. De personenschadebranche is in afwachting van een eerste uitspraak van een rechter, zodat duidelijkheid wordt verkregen hoe moet worden omgegaan met de beoordeling van werkgeversaansprakelijkheid in deze specifieke zaken en daarbij de beoordeling van de zorgplicht.

Een van de grootste complimenten die wij in het afgelopen jaar kregen, was dat een door ons in een procedure ingeschakelde advocaat, in een kwestie bij een andere verzekeraar adviseerde om ons het onderzoek naar de zorgplicht te laten doen.”

### Contact verzekerden

Toedrachtonderzoek kan heel complex zijn. “Daarbij hoort ook dat verzekerden uitleg krijgen over de manier waarop de beoordeling van een aansprakelijkstelling in zijn werk gaat en over het verloop van het onderzoek”, legt Simone uit. “Want vaak is het de eerste keer dat een verzekerde aansprakelijk is gesteld en wij merken dat het ontvangen van een aansprakelijkstelling soms een behoorlijke impact kan hebben. Dit speelt vooral bij medische aansprakelijkheidskwesties, waar een medische beroepsbeoefenaar, een verzekerde dus, aansprakelijk wordt gesteld door een patiënt. Het effect van een aansprakelijkstelling, onderzoek of procedure kan zijn dat een medisch professional zijn of haar werkzaamheden daarna zelfs niet meer kan of wil uitvoeren. Dat effect wordt nogal eens onderschat. Als wij een verzekerde een stukje kunnen ontzorgen door het geven van informatie over de behandeling van de aansprakelijkstelling en hen kunnen betrekken bij het onderzoek en beoordelingsproces, geeft dat veel voldoening.” Nathalie vult nog aan: “Hiervoor zou wel meer aandacht mogen zijn. Naast het genoemde effect op de zorgprofessional zelf is het ook maatschappelijk gezien onwenselijk als een duur opgeleide zorgprofessional zijn taken neerlegt. Marktbreed ligt hier ook een gezamenlijke taak voor belangenbehartigers en experts om zorgvuldig met de behandeling van een aansprakelijkstelling om te gaan en de discussie op juiste gronden te blijven voeren.”

Collega expert mr. Naomi Kivits studeerde in 2015 af aan de Radboud Universiteit in Nijmegen op het onderwerp ‘aansprakelijkheid voor schade bij gebruik van medische hulpzaken’. Zij werkte als belangenbehartiger en later als expert personenschade en is thuis in de behandeling van medische aansprakelijkheid. Ook Naomi ziet de enorme waarde van het persoonlijk contact en het snel spreken met een verzekerde in het algemeen, maar zeker in bovengenoemde kwesties.

### Vakgenoten beoordelen beroepsbeoefenaren

Het behandelen van medische aansprakelijkheidsclaims is specialistisch werk en meestal complex. Bij onderzoek naar de toedracht maakt McLarens gebruik van een eigen netwerk van medisch adviseurs en breidt dat uit met andere specialisten. Nathalie legt uit: “Wij streven ernaar het handelen van een medisch beroepsbeoefenaar door een vakgenoot te laten toetsen. Zo wordt bijvoorbeeld het handelen van een verloskundige beoordeeld door een verloskundige uit ons eigen netwerk en niet door een gynaecoloog. Want dat is echt een ander specialistisch vakgebied. Omdat beide zorgverleners hetzelfde beroep uitoefenen voorkomt dat ruis. Een rapport of ingenomen standpunt moet voor een verzekerde te volgen zijn, want dat zorgt voor acceptatie van

een in te nemen standpunt. Daarnaast moet een motivering van een standpunt begrijpelijk zijn voor en uit te leggen zijn aan een slachtoffer. Dat vergt inspanning, maar dat is wel waar het om gaat: kijken naar de mensen achter de schade.”

Naomi: “Door het genoemde netwerk van medisch adviseurs is een beoordeling veel sneller mogelijk dan wanneer we niet over zo’n netwerk zouden beschikken. Daardoor komt het wel eens voor dat wij zelfs al binnen enkele weken aansprakelijkheid kunnen erkennen. Daar worden partijen nog wel eens door verrast, maar als er echt iets mis is gegaan, de medisch adviseur het heeft beoordeeld en als het juridisch klopt, dan is er niet meer onderzoek nodig. Waarom zou je er dan langer over doen? Zo laten wij zien dat die versneling die we met z’n allen willen maken, echt wel kan. Maar ik moet erbij zeggen: dat zijn nog wel de uitzonderingen.”

### Expertteam

Afgelopen jaar zijn mr. Deborah Clausen en mr. Lysette van den Bosch-Timmermans gestart als expert bij McLarens. Deborah behaalde in 2011 een master Recht van de Gezondheidszorg met als keuzevak ‘The Pharmaceutical Market’ en werkte daarna als belangenbehartiger. “De overstap op 1 maart jl. was niet alleen naar WA-zijde, maar ook van schaderegeling naar toedrachtonderzoek, van verkeersrecht naar zorg- en AVB-schades én naar een kantoor met een internationaal karakter”, legt Deborah uit. “En die overstap bevalt goed. Bij McLarens zijn de dossiers verre van alledaags. Het is interessant om te kunnen uitzoeken wat er in een zaak speelt en daar ook de tijd en de ruimte voor te krijgen.”

Lysette startte op 1 september 2022 als personenschade-expert bij McLarens. Zij is in 2015 afgestudeerd aan de Radboud Universiteit te Nijmegen en rondde in 2021 de Grotius specialisatieopleiding Personenschade af. Ze werkt sinds 2016 als expert personenschade. Benieuwd naar haar ervaringen vroegen we Lysette hoe zij de eerste weken heeft ervaren: “McLarens richt zich op een nichetak binnen de personenschade. Voor mij was de overstap naar McLarens een bewuste keuze. Het personenschadeteam is een enorm hecht en op elkaar ingespeeld team. Inmiddels heb ik al diverse mooie toedrachtonderzoeken voor opdrachtgevers mogen verrichten, diverse kantoren van McLarens bezocht en tal van collega’s ontmoet. Ik voel me enorm welkom.”

### Psychiatrische zorg en strafrecht

Naast genoemde experts zijn ook drs. Martin Vulker en drs. Maaïke Nuiten, die beiden bij SMI werkzaam waren, nog steeds aan McLarens verbonden. Maaïke heeft een medische achtergrond en werkt sinds 2019 als medical claims specialist waarbij zij gespecialiseerd is in claims gericht aan huisartsen, verloskundigen en tandartsen. Desgevraagd



Lysette van den Bosch-Timmermans, Deborah Clausen, Nathalie van Beek, Gezina Voorneveld en Simone Scholing vormen samen het team Personenschade dat werkzaam is vanuit Utrecht, Schiphol en Rotterdam.

geeft Maaïke over de integratie van SMI aan dat een professionaliseringsslag heeft plaatsgevonden en dat het inhoudelijk overleg uitgebreider en meer juridisch is, waarbij er altijd ruimte is voor verder overleg.

Martin heeft al meer dan 25 jaar ervaring met de behandeling van aansprakelijkstellingen in de gezondheidszorg. Hij heeft een paramedische achtergrond, was oprichter en directeur van SMI en is momenteel nog als adviseur verbonden aan McLarens waarbij hij zich met name richt op claims in de psychiatrische zorg of met een strafrechtelijke component. Denk daarbij aan complexe claims die betrekking hebben op incidenten van spoedeisende crisisbeoordelingen, behandelingen van volwassenen, jeugd-GGZ en ambulante GGZ. Daarnaast richt hij zich ook op jeugd- en volwassenen-TBS. Hij kent het werkterrein van de GGZ goed, want hij heeft 10 jaar in de GGZ gewerkt als GGZ-verpleegkundige en hoofd van een opname- en vervolgbehandelingsafdeling. Martin is ook gespecialiseerd in de behandeling van aansprakelijkstellingen tegen jeugdzorginstellingen en instellingen voor verstandelijk gehandicapten en in claims op het terrein van de ouderenzorginstellingen. Zijn expertise heeft dus vooral betrekking op complexe toedrachtonderzoeken en de samenwerking met experts zoals psychiaters, gedragsdeskundigen en therapeuten.

### Ondersteunend team

Genoemde zeven professionals worden ondersteund door drie dossierassistentes, te weten Heidi Klerks, Esther Kolsters en Gezina Voorneveld. Gezina en Esther waren in 2020 bij de start en integratie betrokken. Gezina is al vele jaren werk-



# DUURZAAM

## AFHANDELEN VAN WATERSCHADE

Met onze droogtechnieken zetten we in op het beredderen van de inboedel en opstal. Door het professioneel drogen van vloerafwerkingen zoals tapijt en parket voorkom je dat deze vervangen dienen te worden. Zo gaan we met zijn allen duurzamer om met onze materialen.

### EVEN VOORSTELLEN...



Mijn naam is Marc Gouwerok, manager Drogotechniek en Klimaatbeheersing bij Trition. Bekijk de brochure in de bijlage voor meer informatie over het duurzaam afhandelen van waterschade. Heb je vragen? Ik sta je graag te woord.

Bel 06 83 21 97 84 of mail [m.gouwerok@trition.nl](mailto:m.gouwerok@trition.nl)

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



 Trition

zaam bij McLarens. Zij zorgt ervoor dat de administratie op orde is. Haar betrokken en deskundige houding werkt inspirerend. Niet verwonderlijk dat zij gezien wordt als steunpilaar, op zowel zakelijk als sociaal vlak. En ook Esther was enthousiast om de deels te ontwikkelen administratie en verdere ondersteuning voor de afdeling Personenschade op te pakken.

Heidi is in april 2021 het team komen versterken. Zij begon ruim 25 jaar geleden als secretaresse in de schade-expertisebranche. Na enkele jaren propertydossiers te hebben verwerkt, is zij overstapt naar een afdeling personenschade. "Dit beviel mij erg goed. Bij McLarens werd ik aangenomen voor ondersteuning van kantoor Eindhoven en Utrecht. Intussen groeide de afdeling Personenschade en heb ik mijn kansen genomen."

De sfeer en een hecht team van collega's zijn typerend voor McLarens dat in Nederland met in totaal 50 medewerkers werkzaam is in alle vakgebieden vanuit vier kantoren. Wereldwijd beschikt McLarens over ongeveer 2.000 medewerkers die werkzaam zijn in meer dan 40 landen, wat ook medewerkers kansen biedt.

### Persoonlijke ontwikkeling en groei

McLarens is groeiende. Ook op het gebied van personenschade, want Nathalie ziet dat de markt behoefte heeft aan



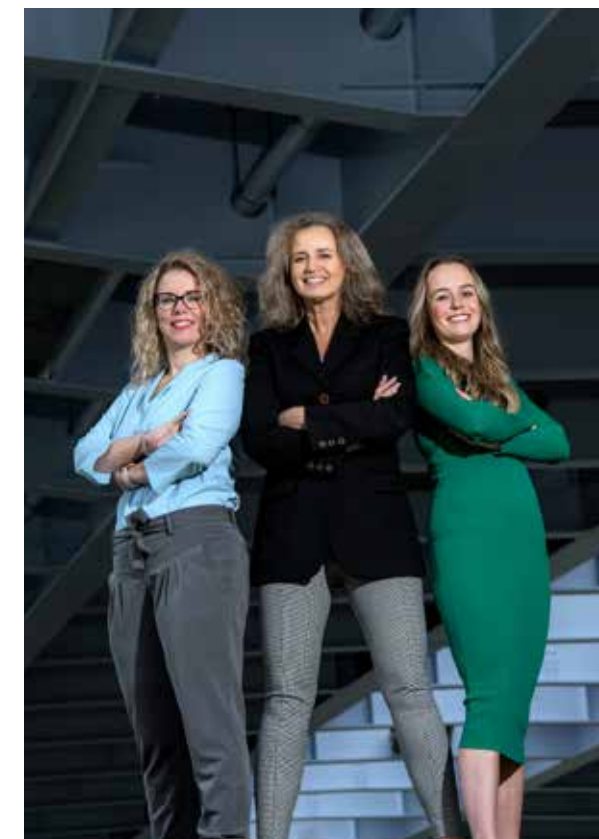
Maaïke Nuiten en Martin Vulker zijn beiden afkomstig van SMI.

meer toedrachtonderzoekers, gespecialiseerd in personenschade. De vraag blijft natuurlijk – in deze overspannen arbeidsmarkt waar de spoeling ook nog eens heel dun is – hoe McLarens aan nieuw personeel komt.

"Ik voer regelmatig gesprekken met mensen die overwegen om binnen de personenschadebranche zich als toedrachtonderzoeker verder te bekwamen", vertelt Nathalie. "Die mensen leiden we deels zelf op. Het werk van personenschade-experts – waar wel opleidingen voor zijn – is nu eenmaal breder dan het specialistische werk dat wij doen. Die groei en het opleiden van nieuwe mensen waren ook doelen die wij ons gesteld hadden en het is mooi om te zien dat we dit zo snel kunnen realiseren."

McLarens geeft medewerkers de ruimte om te groeien. Dit is onderdeel van het beleid en past bij de ambities van het bedrijf. Binnen het team personenschade toonde Esther interesse in verdere ontwikkeling: "In de loop van de tijd groeide mijn behoefte aan meer vakinhoudelijke kennis en achtergrond van de letselschade en ben ik in gesprek gegaan met mijn leidinggevende. Ik ben er trots op dat ik bij McLarens kan doorgroeien binnen de letselschade en dat ik in november met de eerste vakinhoudelijke opleiding start."

En kijk naar de positie van Nathalie, die na krap twee jaar dienstverband een plek in het MT heeft gekregen. "Toen ik eind november 2020 in dienst kwam bij McLarens had ik een plan dat goed bleek te passen binnen de organisatie, maar wij hadden niet verwacht dat we dit als team zo snel konden realiseren. De afdeling Personenschade staat inmiddels stevig in de markt en het hele team heeft hier een belangrijke rol in gespeeld. De komende jaren zullen we blijven groeien maar wel gecontroleerd, zodat wij kunnen blijven vasthouden aan de kwaliteit en het vakmanschap die zowel opdrachtgevers als medewerkers van ons gewend zijn." <



Het team Personenschade Eindhoven bestaat uit Esther Kolsters, Heidi Klerks en Naomi Kivits.



# Het gaat niet alleen om kennis van cybersecurity, ook om gedrag

Als psycholoog in de wereld van cybersecurity is en blijft Inge Wetzer een beetje een vreemde eend in de bijt. Het vakgebied van cybersecurity bestaat grotendeels uit IT'ers, informatiebeveiligingsspecialisten en technen. Maar het is tegenwoordig juist vaak via de mens dat een bedrijf wordt aangevallen. Hoe wapen je je daartegen? Inge Wetzer deed er onderzoek naar.



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

Door Rosalie de Groot en Cindy van der Helm  
Fotografie Patricia van Dun

Vijftien jaar geleden waren de aanvallen nog een stuk minder geavanceerd dan nu. Destijds bestond de grootste cyber-aanval op de mens nog uit slecht geformuleerde e-mails over een erfenis van een Nigeriaanse prins. Daar konden de IT'ers en cybersecurityspecialisten ons prima tegen wapenen en al gauw trapt haast niemand daar nog in. Tegenwoordig zijn de mensgerichte aanvalstechnieken van cybercriminelen echter een stuk vernuftiger. We zijn op het punt beland dat waarschuwen met e-mailtjes en posters niet meer volstaat. Geavanceerdere aanvallen vragen om geavanceerdere verdediging. Voer voor psychologen! Want zorg er maar eens voor dat mensen niet meer in deze aanvallen trappen...

## Verschil tussen weten en doen

Om mensen te weren tegen het feit dat cybercrime op de loer ligt, wordt vaak informatie gezonden over de do's en don'ts. En natuurlijk is het super belangrijk dat mensen weten wat ze moeten doen. Er zit alleen een verschil tussen weten wat je zou moeten doen en dat daadwerkelijk doen. "Eigenlijk bestaat mijn baan eruit om mensen te bewegen tot daadwerkelijk veilig gedrag. Dat gaat verder dan communiceren. Soms moeten mensen juist gemotiveerd worden, of moeten technische zaken eenvoudiger gemaakt worden voordat men over een drempel heen kan stappen. Ook bestaat mijn baan er regelmatig uit om in normale woorden de techniek uit te leggen. Als ik iets niet snap dan vraag ik aan de technen om het mij uit te leggen. Pas als ik het goed begrijp kan ik het 'vertalen' naar anderen. En dat is waar het in de techniek vaak misgaat. Mensen snappen niet waarom ze iets moeten doen of juist laten wanneer een technen aangeeft dat cybercrime op de loer ligt."

Laten we even bij het begin beginnen. Wie is Inge Wetzer en waarom is zij een vreemde eend in de bijt? Inge is afgestudeerd in de economische psychologie. Daarna is zij gepromoveerd in de sociale psychologie en is vervolgens verdergegaan in psychologisch onderzoek, onder andere bij TNO, waarbij ze zich richtte op defensie en veiligheid. Zij deed steeds menskundig onderzoek in veiligheid gerelateerde vraagstukken. Dat kan zover gaan als "kan je mensen bij brand beter met auditieve of visuele signalen naar buiten sturen? Kan een politie of een ME bij boze hooligans beter een waterkanon in het zicht of om de hoek plaatsen?" Zij richtte zich dus steeds op het gedragskundige aspect van veiligheidsissues.

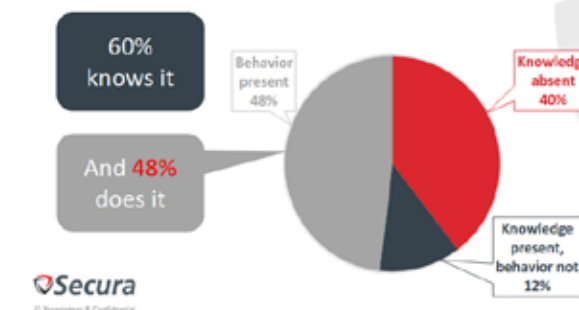
## Aanvallen werden vernuftiger

Rond 2015 werden de cyberissues steeds groter. Vooral aan de menskant. Heel lang waren het alleen de slecht geformuleerde e-mails van 'de Nigeriaanse prins'. Daarbij konden IT'ers nog wel zorgen dat mensen er niet intrapten, maar de aanvallen werden vanaf 2015 steeds vernuftiger. Er was dus steeds betere bescherming nodig. Je merkte dat IT'ers het toen niet meer voor elkaar kregen om mensen weerbaar te maken. Toen ben ik me er als psycholoog mee gaan bemoeien. Ik was werkelijk de eerste psycholoog in Nederland die dat op zich nam en ja, ik was best wel een pionier. Eigenlijk bleek dat een hele goeie zet, omdat er best veel behoefte is aan informatie over de manier waarop je het gedrag van mensen kan veranderen. Dat is een groot verschil met wat er standaard gebeurt. Als niet-gedragskundigen proberen mensen weerbaar te maken tegen cyberdreigingen, dan beperken die initiatieven zich eigenlijk voornamelijk tot het communiceren van de regels: "Zorg nou dat je updates draait. Lock nou je computer. Klik niet op linkjes." En als men meer z'n best doet wordt die boodschap eigenlijk alleen vaker, ludieker of op meer plekken herhaald. Dus dan gaan ze posters maken, of ze gaan de informatie in een nieuwsbrief zetten. Vanuit de psychologie kan ik echter kijken naar de gedragsverandering die je wil zien. Hoe komt het nou dat mensen iets niet doen, ook al wordt het van ze gevraagd? Soms doen mensen niet wat je wil omdat ze de regels niet kennen, maar vaak zijn er andere oorzaken voor afwijkend gedrag."

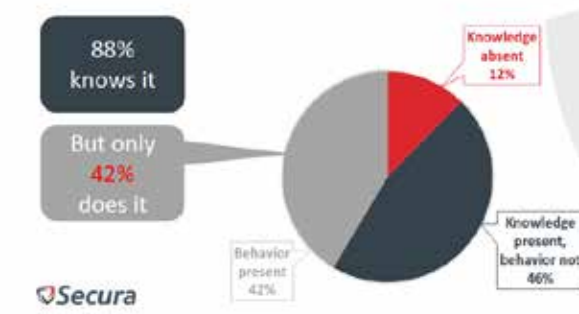
## Zijn mensen gemotiveerd?

Psychologie is de wetenschap van gedrag. Psychologie laat zien dat de oorzaak vaak meer is dan alleen maar gebrek aan kennis. Belangrijk naast kennis is motivatie. Vinden mensen iets wel belangrijk? Je kan iets wel weten, maar je moet het ook belangrijk vinden en het willen doen. Dat zag je ook wel tijdens de pandemie. De regels van het afstand houden, het thuisblijven en weinig in contact komen met andere mensen werden ook vaak niet opgevolgd. En dat was heus niet

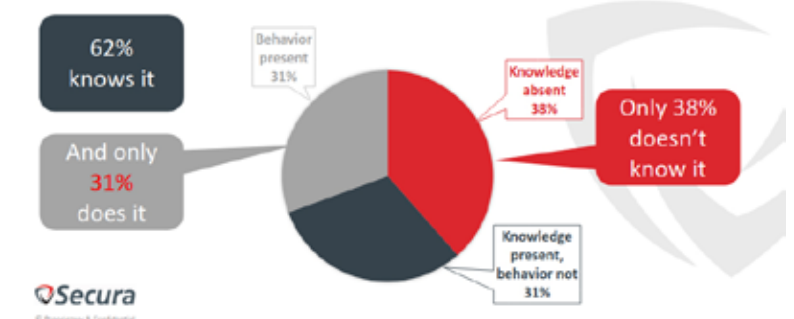
### Knowledge and behavior Two-factor authentication



### Knowledge and behavior Locking pc screen



### Knowledge and behavior Overall: Average on 15 topics



Inge Wetzer is de eerste psycholoog die onderzoek heeft gedaan naar de kloof tussen de kennis en het gedrag van mensen op het gebied van cybersecurity. Deze afbeeldingen tonen enkele uitkomsten uit haar onderzoek.

omdat de regels niet bekend waren. Dat zie je dus eigenlijk terug in elk gedrag. Naast iets weten moet je iets ook willen. Ik richt me dus vanuit de psychologie op hoe we kunnen zorgen dat mensen met betrekking tot cybercrime ook het goede gaan doen. Daar ontwikkel ik programma's voor en dat doe ik vanuit organisaties die hun medewerkers willen helpen om geen slachtoffer te worden van een menselijke fout. Dat ze te maken krijgen met ransomware, omdat een



# Je achtergebleven woonhuis ongewoon goed verzekerd.

## Verzeker jouw achtergebleven woonhuis tijdens je buitenlandse avontuur

Je bent klaar voor een nieuw avontuur. Eindelijk ga je voor langere tijd in het buitenland wonen. Het enige wat je nog te doen staat is je uitschrijven bij de gemeente, maar hoe zit het dan met je woonhuis die je achterlaat? Met de OOM Achtergebleven Woonhuis-verzekering verzekert je het o.a. tegen brand, storm of waterschade. Kijk voor onze verzekeringen op:

[www.oomverzekeringen.nl](http://www.oomverzekeringen.nl)



gespecialiseerde  
verzekeringen

medewerker op een fout linkje klikt of iets dergelijks. Of dat ze in de krant komen, omdat een medewerker vertrouwelijke informatie laat slingeren. Bedrijven zien steeds vaker in dat het belangrijk is om daar aandacht aan te besteden. Want hacks via mensen zijn gevaarlijk.

### Gevaar komt van twee kanten

Het kan aan twee kanten misgaan. Aan de ene kant kan het per ongeluk gaan. Dat kan zijn door slordigheid of nalatigheid. Je vergeet wel eens wat en we zijn ook maar mensen. Je klikt per ongeluk op een linkje of vergeet een belangrijk document mee te nemen uit de trein.

Aan de andere kant is er de cybercriminaliteit die zich steeds meer echt op mensen richt. De techniek is inmiddels steeds beter dichtgetimmerd. Maar als je daarentegen probeert iemand te bellen, om een wachtwoord vraagt en hij geeft het gewoon, dan kost dat weinig moeite. Waarom zou je dan al die moeite doen om te hacken? En om daar minder vatbaar voor te worden schakelen bedrijven Inge's team in. Zij zetten in op de menselijke kant en niet op de techniek.

Om haar bevindingen te onderbouwen heeft Inge onderzoek gedaan. Met de uitkomsten kunnen opdrachtgevers bovendien de kloof tussen kennis en gedrag binnen hun eigen organisatie identificeren en starten met de aanpak om die kloof te verkleinen. Net als in de beginjaren, toen Inge als psychologe pionierde in het cybersecurity wereldje, heeft zij nu als eerste onderzoek gedaan naar de kloof tussen de kennis en het gedrag van mensen op het gebied van cybersecurity.

### Onderzoek met nulmeting

"Wat ik altijd heb verteld is gebaseerd op theorie. Het was 'gevoel', maar nu is mijn aanpak ook echt bewezen." Voor elke klant doet zij een nulmeting zodat zij over grote groepen mensen uitspraken kan doen. Al die nulmetingen doet zij op precies dezelfde manier, zodat zij alle data met elkaar kan vergelijken. "Ik heb data van bijna 1200 mensen en heb kennistesten gedaan met allerlei vragen over cyber. Bijvoorbeeld: "wanneer moet je je computer locken?". Ik vraag ook niet zomaar of mensen weten hoe ze een sterk wachtwoord maken. Nee, ik zet vier wachtwoorden op een rij en vraag welke het sterkst is. Daarnaast heb ik gevraagd wat mensen daadwerkelijk doen."

### Het is méér dan alleen awareness

Op die manier heeft Inge onderzoek gedaan naar circa 15 cybersecurity gerelateerde onderwerpen. Een van die onderwerpen is dus het locken van een computer. Uit het onderzoek is gebleken dat 88% van de mensen weet wanneer ze hun computer moeten vergrendelen. "Dan zou je denken, dan ben je klaar, want mensen weten het. Qua awareness zit

## Er is een kloof tussen weten en doen

het dus wel goed. Maar gebleken is dat slechts 42% dit ook op het goede moment doet. En 46% vergrendelt de computer zelfs helemaal niet. Qua awareness zit het dus wel goed, maar in termen van gedrag zijn we nog niet eens op de helft. Hieruit blijkt maar eens te meer dat we ons niet meer op bewustwording moeten richten. We moeten die extra stap zetten: naar het gedrag.

Ik merk dat mensen geneigd zijn om gedrag van medewerkers te veranderen door het positief te maken, bijvoorbeeld door beloningen te geven of een spelelement toe te voegen, terwijl het maar de vraag is of dat mensen beïnvloedt. Je weet immers niet waarom mensen het niet doen. Als mensen iets echt niet belangrijk vinden, is de oplossing soms gewoon afdwingen, bijvoorbeeld met twee-factor authenticatie."

## Belangrijk naast kennis is motivatie

### Afdwingen kan effectiever zijn

"Iets wat ik echt vaak zie is dat veel bedrijven het structureel heel lastig hebben met medewerkers die hun personeelsbadge gewoonweg niet zichtbaar dragen terwijl dat wel van ze verlangd wordt. Mensen gebruiken hem alleen om binnen te komen en gooien de pasjes vervolgens overal neer, terwijl de organisatie graag wil zien wie er thuishoort op de werkvloer. Die passen zijn ook iets wat ik zelf veel gebruik als ik een test doe om te proberen ergens binnen te dringen. Als ik dat probeer is mijn eerste zet ook om te proberen een pasje weg te grissen. Of mensen hebben geen pas om, en dan val ik helemaal niet op. Als je gaat vragen, dan weten heel veel mensen wel dat het de bedoeling is dat je zo'n pas draagt, maar ze vinden het gewoon niet belangrijk. De motivatie ontbreekt. Als je dat gaat afdwingen, door bijvoorbeeld tussendeuren te plaatsen die op die pas open gaan of als je je pas nodig hebt voor koffie, dan gaat iedereen die pas dragen. Daar kan geen e-learning tegen op. Je gaat die pas dragen als het moet. Je kan mensen wel vragen of ze weten dat die pas verplicht is, maar dat gaat het gedrag niet veranderen. Er zijn ook bedrijven waarbij rokers alleen die pas dragen vanwege de rookingang. Aan de pas zie je dus wie er rookt en wie niet. Als mensen echt een reden hebben om



## CERTIFIED CRANES REPAIR OF LATTICE BOOMS AND TELESCOPIC BOOMS OF MOBILE CRANES

### AVEZAAT CRANES SPECIALIST IN:

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

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

[WWW.AVEZAAT.COM](http://WWW.AVEZAAT.COM)

### Diensten van Corocor:

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



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

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

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

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

die pas te dragen dan gaan ze dat wel doen. Soms is afdwingen veel efficiënter en effectiever dan mensen proberen te motiveren voor iets wat ze toch niet belangrijk vinden. Want laten we wel wezen, security komt er voor werknemers vaak maar bij. Mensen hebben een andere baan en aan dit, dat altijd zichtbaar dragen van een pas, moet je ook nog maar even denken. Ik ben dan ook van mening dat we het niet te veel van motivatie af moeten laten hangen. Hoeveel motivatie kan je verwachten van mensen die iets heel anders doen?"

### Duidelijke regel, toch geen gehoor

"Ook het maken van updates is zo'n mooi voorbeeld. Dat is een duidelijke regel, en toch draaien mensen vaak geen updates. Als ik doorvraag waarom het zo belangrijk is om updates meteen uit te voeren en dat vervolgens uitleg aan werknemers, dan verandert de hele houding. Als er een update klaar staat is het blijkbaar bekend dat er een zwak punt in de software of applicatie zit. Door die update beschikbaar te stellen en aan te kondigen dat er een update is, maak je het ook wereldkundig dat er een kwetsbaarheid is. Alle hackers op de wereld weten bij een update dat er een kwetsbaarheid is. Hackers hebben dus vanaf het moment dat die update beschikbaar is de kans om van die kwetsbaarheid gebruik te maken. Bottom line: je moet de hackers voor zijn. Als mensen dat weten zijn ze veel eerder geneigd om te updaten. Hier is het waarom dus wel heel belangrijk.

Er zijn echter veel manieren om mensen te bewegen. Je weet alleen van tevoren nooit welke manier werkt. De crux is echt uitzoeken wat mensen tegenhoudt om iets te doen. Dat is iedere keer anders. Het verhaal dat ik vanaf het allereerste begin afsteek blijft dus hetzelfde: richt je op veilig gedrag als einddoel en kijk wat mensen er nu nog van weerhoudt om het te doen, alleen de invulling verandert per scenario. Want dit is wat ik doe en dit is wat werkt."

Goede tip voor organisaties? "Niet denken dat je weet wat er speelt. Ik spreek vaak directies die zeggen 'oh dat is gewoon gemakzucht. Mensen zijn te lui', maar als ik dan met medewerkers ga praten hoor ik andere dingen. Denk niet dat je exact weet wat er speelt op de werkvloer, ga echt open het gesprek in. Dat is heel belangrijk."

### Eyeopeners

Het onderzoek levert meerdere eyeopeners op. "Over 15 onderwerpen zien we dat inmiddels gemiddeld 62% van de kennis algemeen bekend is. Mensen groeien mee met de ontwikkelingen. Eigenlijk zie je hier dat er over 1/3 van de onderwerpen nog kennis gezonden moet worden. Voor 2/3 van de onderwerpen niet meer. Als ze al budget vrijmaken



Inge Wetzers baan bestaat eruit om mensen te bewegen tot daadwerkelijk veilig gedrag.

(fotograaf Melvin Tas)

## Zorg ervoor dat je beter beveiligd bent dan de burens

voor cyber security, stoppen veel organisaties alles in e-learningen en kennis sessies. Dat kan handig zijn, maar over sommige dingen is alles al bekend. Ik doe altijd eerst onderzoek naar wat mensen al weten. Dan weet je welke e-learningen nodig zijn en welke niet zodat je niet iedereen hoeft te vermoeien met kennis die ze al in huis hebben en je je budget veel efficiënter kan gebruiken.

Over 38% van de informatie moet dus nog kennis worden verspreid. Bij 31% is het gedrag goed. Voor het andere deel moeten andere oplossingen bedacht worden. Soms moet je dan mensen motiveren door uit te leggen wat het risico is, door voorbeeldgedrag van het management te stimuleren of door het gedrag af te dwingen. Ik denk dat je daar een hoop mee kan bereiken.

En weet je, ik kom vast ook een keer aan de beurt. Ik ga vroeg of laat ook op een linkje klikken. We zijn allemaal mensen en iedereen heeft weleens haast. Alle basis dingen moet je verzorgen. De makkelijke dingen kan je wel voorkomen, maar als ze het echt op je voorzien hebben dan pakken ze je wel. Je kan nu eenmaal niet waterdicht zijn. Maar je kan wel zorgen dat je beter beveiligd bent dan de burens." <



## IT-award voor CCV-keurmerk Pentesten

# Keurmerk Pentesten biedt houvast bij de noodzakelijke verhoging cyberweerbaarheid

Digitale processen vormen al jaren de backbone van onze moderne maatschappij. De technologische mogelijkheden ontwikkelen steeds sneller en verder. Bedrijven die niet mee ontwikkelen, lopen een groter risico op onveilige situaties. Deze cyberdreiging neemt steeds meer immense proporties aan. Inmiddels heeft 46 procent van het mkb te maken gehad met een cyberincident, meestal ransomware. Wereldwijd zal de schade als gevolg van cybercriminaliteit naar verwachting oplopen tot zo'n tien biljoen euro in 2025. Om alle schade verzekeraar te houden moet opgeschaald worden in digitale weerbaarheid. Hierbij is behoefte aan aantoonbare kwaliteit van cyberdiensten. Het Centrum voor Criminaliteitspreventie en Veiligheid (het CCV) ontwikkelde samen met een groot aantal partijen een keurmerk voor pentesten. Op 5 oktober ontving dit initiatief tijdens de uitreiking van de belangrijkste IT-prijzen van het jaar een Computable Award in de categorie Cyber Resilience.



Het Centrum voor Criminaliteitspreventie en Veiligheid (het CCV) ontwikkelde samen met een groot aantal partijen een keurmerk voor pentesten. Dit initiatief ontving op 5 oktober een Computable Award in de categorie Cyber Resilience.

De introductie van het Keurmerk Pentesten biedt verzekeraars een kans, legt Marko van Leeuwen van het Verbond van Verzekeraars uit. "Er is nu een instrument beschikbaar waarmee verzekeraars hun klanten kunnen helpen om hun weerbaarheid aantoonbaar te verhogen en risico's af te dekken." En dat is noodzakelijk want de cijfers over cyber-

criminaliteit spreken boekdelen. Het is inmiddels een schaalbaar verdienmodel voor criminelen dat exponentieel groeit, omdat de vraag naar criminele dienstverlening toeneemt (Cybercrime as a service). Wereldwijd vinden er inmiddels gemiddeld twee cyberaanvallen plaats per seconde. Tachtig procent daarvan zijn Ddos-aanvallen of bedreiging door ransomware. De schade die hierdoor vorig jaar werd geleden is twintig miljard euro. Dat was vijf jaar geleden nog 325 miljoen. Recent onderzoek toont aan dat grote bedrijven (>10 mld omzet) gemiddeld 50 veiligheidsincidenten per dag registreren met een omzetschade van gemiddeld vijf procent. Met name in het mkb investeert het grootste deel van de ondernemingen niet of voornamelijk nog reactief naar aanleiding van een veiligheidsincident. De snelle toename van het aantal incidenten toont echter meer en meer de noodzaak voor een proactief cyberrisicobeleid.

## Groei veiligheidsincidenten

Nederland is een hightech economie met een hoog kennisniveau. Naast ransomware en Ddos-aanvallen zijn Nederlandse bedrijven daarom ook gevoelig voor bedrijfsspionage. De groei van het aantal digitale veiligheidsincidenten zorgt voor een stijging in de vraag naar cyber preventie en cyber response en een toename van bedrijven die deze diensten aanbieden. Alvorens zo'n aanbieder toegang te

verlenen tot alle kwetsbare systemen, wil je als ondernemer zekerheid over de betrouwbaarheid van je geselecteerde leverancier. Onlangs nog beschuldigde Microsoft een Oostenrijks cybersecurity bedrijf van het bouwen van spyware om banken en verzekeraars mee aan te vallen. Ook vanuit de Verenigde Staten en Brazilië zijn voorbeelden bekend van bedrijven die via pentesters kostbare data kwijtraakten. Om betrouwbaarheid toetsbaar te maken heeft het Centrum voor Criminaliteitspreventie en Veiligheid het Keurmerk Pentesten ontwikkeld. Het keurmerk borgt de betrouwbaarheid van de leverancier en de aangeboden pentest-dienstverlening.

## Wat is een pentest?

Een pentest (penetratietest) is een van de middelen die ondernemingen kunnen inzetten om de cyberbestendigheid van hun systemen en de mensen die deze systemen gebruiken te onderzoeken. Bij zo'n test kruipt een onderzoeker in de huid van een kwaadwillende hacker en probeert toegang te krijgen tot de digitale systemen van een bedrijf. Door ethisch hackers regelmatig deze testen te laten uitvoeren heeft een ondernemer zicht op de digitale beveiliging van zijn bedrijf. Het is namelijk van belang dat deze mee evolueert met de toenemende dreigingen.

## Personeel als de zwakste schakel

Een zwakke schakel in de cyberweerbaarheid van elk bedrijf zijn de eigen medewerkers. Zij vormen een belangrijk aandachtspunt bij een optimale bedrijfsbeveiliging. Hackers hebben namelijk een manier nodig om systemen binnen te dringen. Het Cybersecurity & Infrastructuur Security Agency (CISA) uit de VS schrijft dat ransomware het makkelijkst bij organisaties binnenkomt via email phishing. Ruim veertig procent van alle ransomware aanvallen zijn te linken aan deze malafide emails. Zeventig procent van alle veiligheidsincidenten heeft dan ook een interne oorzaak. Maar niet alleen de eigen medewerkers moeten zich goed bewust zijn van de gevaren van cyberaanvallen. Dit geldt ook voor andere bedrijven in de keten van toeleveranciers of afnemers. Leveranciers zijn vaak kleinere bedrijven. Omdat hun IT-infrastructuur minder complex is en de bestedingen aan cyberveiligheid vaak geringer, zijn zij voor cybercriminelen een eenvoudiger doelwit. Veel bedrijven borgen tegenwoordig in de inkoopvoorwaarden dat toeleveranciers vooraf vastgestelde veiligheidsmaatregelen moeten nemen en dat ook moeten aantonen. Bedrijven kunnen zelf al veel doen om hun weerbaarheid te verhogen. Denk hierbij aan maatregelen als het gebruik van authenticatie-opties, endpoint-bescherming voor alle devices, maar ook een goed beleid voor rechten en toegang. Pentesten vormen de check of de genomen maatregelen afdoende zijn.

## Aantoonbare kwaliteit

Het CCV is een onafhankelijke stichting die helpt veiligheidsproblemen in kaart te brengen en op te lossen. Een van de tools die ze daarvoor gebruikt, is het ontwikkelen van keurmerken. Onafhankelijk toezicht op de kwaliteit van pentestdiensten is een belangrijke en noodzakelijke stap in de strijd tegen cybercriminaliteit. Het maakt de aantoonbare kwaliteit van cyberdiensten inzichtelijk. Dankzij dit keurmerk kunnen ondernemers erop vertrouwen dat de aanbieder van de pentest goed werk levert. Bij de ontwikkeling en het onderhoud van dit keurmerk is een groot aantal belanghebbende partijen betrokken. Onder andere Politie Nederland, VNO-NCW/MKB-Nederland, CIO Platform Nederland, Cyberveilig Nederland, NLdigital, Digital Trust Center, Online Trust Coalitie, de ministeries van Justitie en Veiligheid en Economische Zaken en het Verbond van Verzekeraars leverden allen hun deskundige input. Marko van Leeuwen van het Verbond van Verzekeraars ziet het aantal verzekeraars dat CCV-gecertificeerde pentesters eist toenemen. "Dat is ook logisch, omdat het keurmerk aan verzekeraars en ondernemers de garantie biedt dat hetgeen nodig en afgesproken is voor wat betreft de veiligheid van de uitvoering van de test op het juiste niveau is. Maar niet alleen verzekeraars en ondernemers hebben baat bij dit keurmerk. Ook de gecertificeerde leverancier van de pentest heeft de waarborg dat het voldoet aan alle normen en dat het geen blaam treft wanneer er toch een incident plaatsvindt."

## Een actief cyberveiligheidsbeleid optuigen

Patrick van den Brink, directeur van het CCV, is blij met de award. "De Computable Award is een mooie erkenning voor het harde werk van alle betrokken partijen. We dragen met het keurmerk voor pentesten bij aan het verhogen van de cyberweerbaarheid van het Nederlandse bedrijfsleven. Inmiddels hebben we de volgende stappen gezet. Er liggen plannen om in de komende periode nog een aantal andere keurmerken op het gebied van cybersecurity dienstverlening te ontwikkelen." Het Keurmerk Pentesten zoals dat er nu ligt, vormt de juiste tool voor bedrijven om de regie te kunnen nemen en een actief cyberveiligheidsbeleid op te tuigen. Door deze testen op regelmatige basis uit te voeren weet de ondernemer of hij zijn cyberveiligheid op orde heeft of nog een stap extra moet zetten om indringers buiten de digitale deur te houden. In het licht van de nog steeds verder doorgroeiende digitalisatie en de nieuwe kwetsbaarheden die daarmee ontstaan, is dat voor onze digitale infrastructuur en hightech economie geen overbodige luxe. <

Ga voor een overzicht van cybersecuritybedrijven die werken met het CCV-Keurmerk Pentesten naar: [www.hetccv.nl/pentest](http://www.hetccv.nl/pentest)



# “Hoge boetes door gebrekkige beveiligingsmaatregelen op grond van de AVG”

In 2021 steeg het aantal meldingen van cyberaanvallen in een jaar met 88 procent. Daarnaast legde de Autoriteit Persoonsgegevens (AP) boetes op aan organisaties die geen adequate beveiligingsmaatregelen treffen voor de persoonsgegevens die zij verwerken. Die boete wil iedere ondernemer natuurlijk voorkomen, maar ook steeds meer bedrijven willen dit soort risico's verzekeren. Zeker nu het bemachtigen van persoonsgegevens vaker het doelwit van criminelen is. Voor de verzekeraar en tussenpersoon is het belangrijk om risico's te herkennen en de polisvoorwaarden c.q. het advies hierop af te stemmen.

Door Nina Witt en Anamika Wilbrink



Nina Witt (l.) en Anamika Wilbrink zijn beiden werkzaam als advocaat IT & Privacy bij Ploum, Rotterdam Law Firm.

## De meerfactorauthenticatie en medische gegevens

Het Haga Ziekenhuis kreeg in 2019 een boete van €460.000. Tientallen medewerkers hadden onnodig het medisch dossier van een bekende Nederlander ingezien. Het Haga Ziekenhuis bleek niet regelmatig te controleren wie inzage had in patiëntendossiers en paste geen meerfactorauthenticatie toe voor de toegang daartoe. Meerfactorauthenticatie is een methode waarbij de gebruiker van software twee stappen succesvol moet doorlopen om ergens toegang tot te krijgen. Denk aan het invoeren van een SMS-code. De rechtbank heeft de boete uiteindelijk gematigd naar €350.000, omdat het Haga Ziekenhuis in de periode van de boete tot de procedure behoorlijk wat maatregelen had genomen om een toekomstig 'datalek' te voorkomen.

Een soortgelijke boete werd op 26 november 2020 opgelegd aan het OLVG. Ditmaal voor een bedrag van €440.000. Ook dit ziekenhuis hield onvoldoende bij welke medewerkers toegang hadden tot persoonsgegevens en paste geen meerfactorauthenticatie toe. Het OLVG voerde aan dat de ruimte waar de computers stonden fysiek werd afgesloten en dat die computers met een wachtwoord vergrendeld waren. Men had hier alleen toegang toe met een daartoe bestemde personeelspas. Dit achtte de AP echter niet voldoende. Verder werd van belang geacht dat het OLVG zich zelfstandig had gecommitteerd aan bepaalde (NEN) beveiligingsnormen, terwijl het ziekenhuis hier niet aan voldeed. In de zorg zijn dergelijke maatregelen wel de standaard.

## De gevaren en mogelijke boetes

Vrijwel alle ondernemingen verwerken persoonsgegevens. Zij zijn als 'verwerkingsverantwoordelijke' verantwoordelijk voor een correcte omgang met dergelijke gegevens. In het bijzonder dient te worden voldaan aan de Algemene verordening gegevensbescherming, de 'AVG'. Een van de vereisten conform art. 32 AVG is het adequaat beveiligen van deze gegevens. Organisaties dienen passende technische en organisatorische maatregelen te treffen die voldoende waarborgen bieden. Ook in veel gevallen waarin ondernemingen een beroep willen doen op hun 'cyberverzekering' is dit een relevante vereiste. Een dergelijke vereiste geldt overigens ook voor 'verwerkers' in de zin van de AVG, zoals softwareleveranciers.

## Controleer toegankelijkheid van persoonsgegevens

Schoonmaakbedrijf CP&A kreeg op 24 maart 2021 een lagere boete, namelijk €15.000. De verzuimregistratie van het bedrijf was zonder enige vorm van authenticatie via een openbaar Google Drive document op het internet toegankelijk. In deze verzuimregistratie waren gezondheidsgegevens van medewerkers opgenomen. Dit zijn bijzondere persoonsgegevens waar alleen bevoegde medewerkers bij mogen. Daarnaast werd ook de reden van het ziekteverzuim opgenomen, terwijl dat wettelijk niet is toegestaan. Medewerkers die toegang nodig hebben tot deze persoonsgegevens voor de uitvoering van hun werkzaamheden, moeten daarnaast gebruik maken van bijvoorbeeld meerfactorauthenticatie.

## Zorg voor een versleutelde verbinding

Een orthodontiepraktijk kreeg op 4 februari 2021 een boete van €12.000, omdat persoonlijke informatie die door nieuwe patiënten aan de orthodontiepraktijk werd verstrekt via een niet-versleutelde website – en dus onbeveiligde verbinding – werd verzonden. Hierdoor liepen gebruikers het risico dat bijvoorbeeld hun BSN in verkeerde handen zou komen. Hier speelde mee dat het in veel gevallen ging om de persoonsgegevens van kinderen, die als een extra kwetsbare groep worden gezien. De AP heeft rekening gehouden met de financiële draagkracht van de orthodontiepraktijk bij het opleggen van de boete.

## Stem een juist beveiligingsniveau af

In dit kader kreeg het UWV op 31 mei 2021 een boete van €450.000. Bij de organisatie werden in totaal negen datalekken gevonden. Het UWV had de risico's van het verwerken van persoonsgegevens van werkzoekenden niet goed in kaart gebracht en hierop vervolgens geen juist beveiligingsniveau afgestemd. De maatregelen die zij namen ter beveiliging van de genoemde persoonsgegevens werden onvoldoende gecontroleerd en geëvalueerd en de werkzoekendenomgeving was niet goed beveiligd. Hierdoor kwamen bestanden met persoonsgegevens, waaronder het BSN, terecht bij de verkeerde ontvangers, namelijk in de 'Mijn Werkmap'-omgeving van andere werkzoekenden.

De AP heeft het Ministerie van Buitenlandse Zaken een boete opgelegd van €565.000 omdat de beveiliging van het aanvragen van visa niet op orde was. Er was geen beveiligingsplan en geen registratie van wie toegang had tot de aanvragen, waardoor niet bekend was dat onbevoegde medewerkers toegang hadden tot de persoonsgegevens. Fouten en misstanden bleven hierdoor te lang onopgemerkt. Ook was onvoldoende in kaart gebracht welke informatie gedeeld werd met derden.

## Maak geen gebruik van makkelijke wachtwoorden

Transavia kreeg een boete van €400.000, omdat medewerkers makkelijke wachtwoorden gebruikten en meerfactorauthenticatie ontbrak. Hierdoor kon een hacker eenvoudig toegang krijgen tot systemen van Transavia met persoonsgegevens van meer dan 80.000 passagiers.

## Melden van een datalek

Een datalek moet in beginsel direct en uiterlijk binnen 72 uur worden gemeld bij de AP. En soms ook bij de betrokkenen. Van een datalek is sprake wanneer onbedoeld toegang is verleend tot het vernietigen, wijzigen of vrijkomen van persoonsgegevens bij een organisatie. Voor het te laat melden van een datalek kreeg Booking.com een boete.

## Lessons learned

Naar aanleiding van deze boetebesluiten, geven wij het volgende mee:

- Controleer periodiek welke persoonsgegevens worden verwerkt. Verwerk alleen persoonsgegevens wanneer dit echt nodig is, voor bepaalde, vooraf bekendgemaakte doeleinden. Persoonsgegevens die niet worden verwerkt, kunnen ook niet worden gestolen.
- Geef alleen toegang tot persoonsgegevens aan werknemers die de persoonsgegevens nodig hebben voor de uitvoering van hun werkzaamheden. Gebruik daarbij meerfactorauthenticatie.
- Stel een beveiligingsplan op waarin is opgenomen hoe de persoonsgegevens – adequaat – zijn beveiligd en welke beveiligingsrisico's er zijn. Voor 'bijzondere of gevoelige persoonsgegevens' zoals medische gegevens, financiële gegevens of persoonsgegevens van kinderen, gelden strengere beveiligingseisen. Voer het beveiligingsplan daadwerkelijk uit.
- Zorg voor een back-up plan, waarin ook een cyberincidenten-responsplan en een datalekkenprotocol zijn opgenomen, zodat iedereen binnen de organisatie weet wat er moet gebeuren in zo'n geval en welke personen hiervoor verantwoordelijk zijn. Meld datalekken tijdig bij de AP en eventueel bij betrokkenen.
- Zorg als verzekeraar voor heldere polisvoorwaarden met betrekking tot de beveiliging van persoonsgegevens en dat deze blijven aansluiten bij actuele ontwikkelingen.

Het treffen van maatregelen biedt helaas geen garantie dat de opgeslagen persoonsgegevens compleet veilig zijn. Laat je indien nodig – juridisch – adviseren over de gevolgen van een cyberincident. <



## De echte waarde van makelaars in een harde cybermarkt

# Verzekeringen verbeteren de allround cyberparaatheid van bedrijven

Hoe ziet de cybermarkt eruit? Eerder dit jaar waren enkele van Europa's grootste merken het doelwit van de Hive ransomware groep in een stroom van ransomware aanvallen. MediaMarkt, de grootste detailhandelaar in elektronica, werd getroffen door een kolossale aanval met een eerste eis van \$240 miljoen en het platleggen van de IT-systemen, waardoor de winkelactiviteiten in Nederland en Duitsland werden verstoord. Ondertussen werd ook Emil Frey, een van Europa's grootste autodealers in Zwitserland, getroffen door een aanval die weliswaar werd afgeweerd maar toch nog voor aanzienlijke verstoringen zorgde.

Door David Dickson



David Dickson is directeur van SuperscriptQ.

Dit was een voortzetting van een trend van de afgelopen jaren waarin het volume ransomware-aanvallen tot recordhoogte steeg. In 2021 zaten REvil-hackers achter een ransomware-aanval op het Amerikaanse IT-bedrijf Kaseya, waarbij 70 miljoen dollar werd geëist. Men vermoedt dat de meeste REvil-hackers in Rusland gevestigd waren. Dit wordt belangrijk.

Het domino-effect hiervan was natuurlijk dat de vraag naar cyberverzekeringen in Europa een hoge vlucht nam, omdat IT- en managementteams meer en meer te maken kregen met de gevolgen van deze aanvallen. Er kon een verhaal ontstaan dat verzekeraars – onbedoeld – cybercriminaliteit financierden, omdat losgeld en afpersing onder de cyberverzekeringsspolissen vallen.

Het gerucht rond de misvatting dat verzekeraars op de een of andere manier profiteren van cybercriminaliteit - met name de piek in ransomware-aanvallen - en dat dit 'goed voor de zaken' is, begon zich te verspreiden.

Deze misvatting kon niet méér bezijden de waarheid zijn. Hoewel de stijging van het aantal aanvallen leidde tot meer vraag naar cyberverzekeringen bij bedrijven, waren de verliezen van verzekeraars op deze polissen aanzienlijk. Het was onvermijdelijk dat de belangstelling van verzekeraars voor cyber afnam, de premies stegen en de limieten werden verlaagd.

Met de ongerechtvaardigde en illegale inval van Rusland in Oekraïne zijn de cyberaanvallen op Europese bedrijven onlangs enigszins afgenomen. Een groot deel van de hackersgroepen, zoals REvil hackers, is gevestigd in Rusland en daarom is hun focus verlegd naar andere doelwitten. De verliezen voor verzekeraars zijn afgevlakt. Daarom kunnen bedrijven met de beste controles nu een verzekering afsluiten tegen zeer concurrerende voorwaarden. Maar bedrijven die niet aan de controle-eisen voldoen, worden door verzekeraars zwaar gestraft of afgesloten.

Ondanks de geringere verliezen hebben de verzekeraars hun les geleerd. Zij handhaven hun hoge normen en cyber blijft moeilijk te verzekeren. De nadruk blijft liggen op het verzekeren van partijen met de laagste risico's. En laat dit nou precies het punt zijn waar goede makelaars echt hun waarde bewijzen.

### De rol van makelaars om cyber toegankelijker te maken

In de huidige markt zijn bedrijven die niet over de beste con-

troles beschikken, het risico gewoonweg niet waard. Goede makelaars begrijpen niet alleen wat de minimumvereisten zijn voor alle risicodragers, maar hebben ook de expertise om samen met bedrijven te werken aan de ontwikkeling van deze controles om te voldoen aan de normen die van hen worden verlangd.

Daarom zijn gespecialiseerde cybermakelaars zo'n cruciaal element binnen het verzekeringsecosysteem. Een gespecialiseerde cybermakelaar met kennis van zaken is een totale win-win voor de toeleveringsketen. Niet alleen kunnen zij verzekeraars een hogere kwaliteit van bedrijven en instellingen bieden met aanvaardbare risicoprofielen, maar zij kunnen die partijen ook begeleiden bij de implementatie van de noodzakelijke controle mechanismen.

IT-afdelingen en de C-suite worden hier ook wakker van. Van oudsher was men terughoudend om tijd en geld te investeren in de versterking van systemen in de mate die voor verzekeraars aanvaardbaar is. We zien nu echter dat steeds meer bedrijven begrijpen wat er van hen wordt verlangd om een concurrerende cyberpolis af te kunnen sluiten. Bovendien aanvaarden ze dat elke investering die ze moeten doen om hun controles te verbeteren op de lange termijn noodzakelijk is. Niet alleen om een verzekering te kunnen afsluiten, maar ook voor hun eigen veiligheid.

Het resultaat hiervan is dat wanneer cyberaanvallen stijgen tot het niveau van 2021 – wat op een gegeven moment hoe dan ook zal gebeuren – veel bedrijven over de nodige controles zullen beschikken om sterker en beter bestand te zijn tegen de gevolgen. Maar we hebben nog een lange weg te gaan. Volgens de Cyber Security Breaches Survey 2022 van de Britse overheid heeft slechts 43% van de bedrijven een cyberverzekering, terwijl AON beweert dat slechts 30% van de bedrijven in EMEA momenteel een op zichzelfstaande cyberdekking afsluit.

### Implementatie van controles

Dus, welke controles moeten er doorgaans minimaal aanwezig zijn om te voldoen aan de minimale eisen van een cyberverzekering? Makelaars werken samen met bedrijven aan de implementatie van:

- Multi-factor authenticatie voor toegang tot: externe netwerken, e-mails, gevoelige gegevens, bevoorrechte gebruikersaccounts.
- Een solide bedrijfscontinuïteitsplan
- Uitgebreide gegevensback-ups. Deze moeten worden versleuteld, gescheiden van het hoofdnetwerk en regelmatig worden getest op integriteit.
- Tools voor het bewaken van geprivilegieerde toegang

- om accounts van beheerders of geprivilegieerde gebruikers te beschermen of te bewaken
- Patchbeheer: kritieke/hogewaardige patches die binnen 14 dagen na publicatie worden geïmplementeerd.

## Processen instellen om bedrijven in een sterke positie te brengen

Bij Superscript zorgen we er niet alleen voor dat deze controles aanwezig zijn, maar gebruiken we ook gegevensgestuurde inzichten en grondige audits om een volledig beeld te krijgen van de cyberrisico's van een bedrijf. Veel bedrijven zullen risico's lopen op manieren die de minimale controle drempel niet bereiken.

Door onze ervaring weten we bijvoorbeeld dat MKB's, startups en scaleups bijzonder vatbaar zijn voor cyberaanvallen als ze geen toegang hebben tot gespecialiseerde beveiligings- en juridische expertise of systemen hebben die een 'achterdeur' naar klanten bieden. Bovendien weten we ook dat er verschillende methoden zijn waarmee hackers deze zwakke plekken proberen uit te buiten om in hun systemen te komen. Deze omvatten:

- Gebruikmaken van menselijke fouten (wat verantwoordelijk is voor 95% van de incidenten)
- Spear phishing-aanvallen
- Kwetsbare beveiligingskaders
- DDoS-aanval (Denial of Service).

### Processen instellen

Als makelaars een grondig beeld ontwikkelen van de manier waarop deze zwakke punten kunnen worden uitgebuit via de verschillende hackmethoden, kunnen processen worden ingesteld om bedrijven in een sterke positie te brengen. Het kan zelfs zo zijn dat door samenwerking met een makelaar wordt besloten dat het afsluiten van een verzekering niet de prioriteit moet zijn. In plaats daarvan zou de beste handelwijze kunnen zijn zich te richten op het verkrijgen van de juiste controles om de meest urgente bedreigingen het hoofd te bieden.

Daarom ben ik van mening dat bedrijven die geen beroep doen op makelaars een veel beter doelwit vormen voor hackers. Met ondersteuning bij de ontwikkeling van de nodige controles en toegang tot toonaangevende Breach Response Services, gaat de waarde van een makelaar veel verder dan het verzekeren van financiële dekking. Makelaars zullen de sleutel zijn tot het ontsluiten van cybercapaciteit en het verhogen van de penetratie van cyberverzekeringen in heel Europa. <



## Plaatsvervangend voorzitter Francie Peters legt na zes jaar bestuursfunctie neer

# TROTS OP DE TRANSITIE

Het NIVRE heeft in oktober afscheid genomen van plaatsvervangend voorzitter Francie Peters die zes jaar een bestuursfunctie binnen het NIVRE heeft vervuld. Zij en voorzitter Klaas Brand zijn de enige bestuursleden uit het oude Stichtingsbestuur die in oktober 2021 zijn doorgestroomd naar het Stichtingsbestuur 'nieuwe stijl'. En zij zijn dus ook de enige leden van het Stichtingsbestuur die de gehele transitie van oud naar nieuw in het kader van het visiedocument 'Samen naar de Toekomst' als bestuurslid hebben meegemaakt.



Francie Peters is trots op alles wat ligt in het verlengde van de structuurverandering.

Het NIVRE kent een Stichtingsbestuur dat eindverantwoordelijk is voor de dagelijkse gang van zaken. Naar aanleiding van het visiedocument 'Samen naar de Toekomst' heeft er op 1 oktober 2021 een bestuurswijziging plaatsgevonden. Vanaf dat moment bestaat het Stichtingsbestuur niet meer uit louter vertegenwoordigers van werkgevers, maar zijn er ook twee vertegenwoordigers namens de branches en een vertegenwoordiger vanuit NIVRE Start aan toegevoegd. Francie en Klaas

zijn destijds bewust als bestuurslid aangebleven om de continuïteit bij de uitwerking van het visiedocument te garanderen. Nu het nieuwe bestuur is ingewerkt is het tijd om plaats te maken voor vers bloed.

### Vreemde eend in de bijt

Strikt genomen was Francie Peters binnen het NIVRE een beetje een vreemde eend in de bijt, want ze is zelf geen schade-expert geweest.

Dat wil overigens niet zeggen dat ze geen verstand heeft van schadeverzekeringen, want al sinds 1993 werkt ze onafgebroken binnen deze tak van sport in verschillende rollen en functies.

Francie studeerde rechten en specialiseerde zich in Maritiem Recht aan de Universiteit van Southampton. Ze begon haar carrière in de verzekeringsbranche dan ook als schadebehandelaar van zee casco's. Daarna kreeg ze als leidinggevende van een schadeafdeling te maken met grote AVB-schades, brandschades en motorvoertuigenschades. Na een uitstap naar Engeland en Amerika waar zij voor een Amerikaanse schadeverzekeraar leiding gaf aan een schade- en klantenserviceafdeling, werd ze in het jaar 2000 directeur van CED Mens, waar ze 13 jaar leiding gaf aan letselschade-experts, medisch adviseurs en arbeidsdeskundigen. Sinds 2013 werkt ze als directeur en inmiddels ook mede-eigenaar bij de Bureaus, waar allerlei ondersteunende diensten voor letselschade-experts worden aangeboden. Juist vanwege die achtergrond en kennis van verschillende branches was een bestuursfunctie binnen het NIVRE een logische stap.

Voordat Francie in 2019 bestuurslid werd van het Stichtingsbestuur maakte zij een aantal jaren deel uit van het Branchebestuur Personenschade. Toen Francie toetrad tot het Stichtingsbestuur kreeg zij veel positieve reacties uit die branche. "Men vond het fijn dat iemand met sterke roots in de personenschade het bestuur kwam versterken. Ook op het feit dat het Stichtingsbestuur niet meer louter uit mannen zou bestaan werd positief gereageerd."

### Hervorming van de bestuursconstructie

Wat Francie het interessantst vond aan haar bestuursperiode bij het NIVRE? "De hervorming van de bestuursconstructie. Ik vind het een voorrecht dat ik zowel binnen de oude als de nieuwe constructie actief heb mogen zijn. Dat was een heel interessante en in mijn ogen goede ontwikkeling. De beslissing om zaken te veranderen heeft vooral van het 'oude' bestuur moed gevergd. Niet iedereen is het met de plannen eens geweest en misschien ziet nog steeds niet iedereen het nut van dit veranderingsproces. Maar ik ben ervan overtuigd dat de koers die is ingezet ervoor gaat zorgen dat het NIVRE toekomst heeft. Zonder die koerswijziging had het NIVRE het naar mijn mening heel zwaar gekregen om zijn bestaansrecht te behouden."

### Actieve betrokkenheid van beide besturen

Het complete oude stichtingsbestuur – en dus ook Francie – was actief betrokken bij het plan 'Samen naar de Toekomst'. "Toch vind ik dat veel credits daarvoor moeten gaan naar voorzitter Hans de Hoog. Niet alleen heeft hij het aangedurfd om een koersverandering op de agenda te zetten, maar hij heeft er ook voor gezorgd dat het oude Stichtingsbestuur zich als een team inhoudelijk met die plannen heeft bemoeid en zich ook als een team achter de plannen heeft geschaard. De sessies die uiteindelijk hebben geleid tot de speerpunten van het beleid waren verreweg het mooiste onderdeel van mijn bestuursperiode. Wat ik mooi vind om te zien is dat ook het nieuwe Stichtingsbestuur opereert als één team. Dat helpt enorm bij de verwezenlijking van de plannen."

### Vernieuwd tuchtrecht

Waar Francie nog meer trots op is? "Eigenlijk wel op alles wat ligt in het verlengde van die structuurverandering. Denk aan het feit dat het tuchtrecht nu op een andere manier georganiseerd is. Niets ten nadele van de oude manier, maar ik denk wel dat de nieuwe manier beter aansluit bij de veranderde behoeftes van het NIVRE en van de aangesloten experts. In dat kader vind ik het een goede zaak dat voortaan een NIVRE-expert betrokken is bij tuchtrechtspraken. Op die manier is geborgd dat de tuchtrechtspraken ook aansluiten bij de praktijk. Met name voor NIVRE-experts is dat een belangrijk gegeven.

Ook het claimen van de positie van marktautoriteit juich ik toe. Ik hoop dat er straks iemand namens het NIVRE bij Radar aan tafel mag plaatsnemen als er een personenschadekwestie speelt.

De beeldvorming wordt nu bepaald door partijen in de markt die te weinig weerwoord krijgen. Specifiek Radar heeft naar mijn mening al vaak de plank misgeslagen. De letselschade-experts krijgen daardoor naar mijn mening ten onrechte een slechte reputatie. Daarom is het belangrijk dat er bij dat soort kwesties een inhoudsdeskundige aan tafel zit die van wanten weet.

En wie is er nou beter geëquipeerd dan de schade-expert die inhoudsdeskundige kennis heeft, om zaken uit te leggen en te duiden? Ik zie dat er in plaats van een inhoudsdeskundige vaak een algemene vertegenwoordiger namens de schadeverzekeringsbranche wordt uitgenodigd, die uiteraard van tevoren goed is bijgepraat, maar die op het dossier zelf niet inhoudsdeskundig is. Dat vind ik jammer en juist op dat vlak zie ik een taak voor het NIVRE als marktautoriteit."

### Toekomst van het NIVRE

"En wat ik ook een goede zaak vind dat is dat NIVRE Start een prominente plek heeft gekregen met een vaste zetel in het Stichtingsbestuur. Een van de zorgen voor de toekomst van het NIVRE is immers dat er in sommige branches onvoldoende aanwas is van jonge professionals. Wil je dat probleem echt te lijf gaan, dan is het naar mijn mening van belang dat je die jonge professionals bij de mogelijke oplossing van dat probleem betreft. Zij weten beter dan wie dan ook wat er voor nodig is om het vak van schade-expert aantrekkelijk te maken. Daarom is het goed dat jonge mensen een duidelijke invloed hebben op de besluitvorming binnen het NIVRE-bestuur.

Nogmaals, ik vind het heel bijzonder dat ik deze transformatie heb mogen meemaken en eraan heb mogen meewerken. Het is een echte mijlpaal voor het NIVRE. Een nieuw begin.

Feitelijk hebben we het met z'n allen aangedurfd om in de spiegel te kijken en ons af te vragen of de manier waarop we georganiseerd zijn nog steeds werkt. En vervolgens hadden we de moed om dat te veranderen.

De transitie is voor de toekomst van het NIVRE het allerbeste. Daar ben ik van overtuigd." <



Grondlegger van de rekenmethodiek voor overlijdensschade draagt het stokje over

# Moeder en dochter Laumen: besmet met het rekenvirus

Na ruim 35 jaar hard werken is Jessica Laumen dit jaar met pensioen gegaan. Jessica is in personenschadeland een bekende naam, niet in de laatste plaats vanwege de ontwikkeling van een nieuwe rekenmethodiek voor overlijdensschade. Zij richtte in 1996 Rekencentrum Valau op. Dochter Vera werkt inmiddels ook al ruim 20 jaar in het bedrijf van haar moeder dat tegenwoordig bekend staat als Laumen Expertise. Sinds 2010 is ze er mede-eigenaar van en sinds 2020 volledig eigenaar. Moeder en dochter hebben al die jaren nauw samen gewerkt en veel van elkaar geleerd.

Door Rosalie de Groot en Cindy van der Helm



Rekenkundigen en arbeidsdeskundigen moeder Jessica Laumen en dochter Vera Waaijberg werkten dag in dag uit samen. Pas na 17.00 uur veranderde de werkrelatie in een moeder-dochter relatie. Tot het moment waarop Jessica met pensioen ging.

Jessica Laumen solliciteerde in 1989 als receptioniste bij schadebureau Boschman. Boschman bleek echter veel interessanter werk te hebben waar zij haar tanden in mocht zetten, namelijk het berekenen van schades. Dat was iets compleet nieuws, want het vak van rekenkundige bestond toentertijd nog niet. Samen met een aantal collega's heeft Jessica hard aan de weg getimmerd om er een echt vak van te maken. Sterker nog, Jessica is de grondlegger van de manier waarop personenschadeberekeningen nu nog steeds gedaan worden. In 1996 besloot ze haar eigen bureau op te richten. "Ik dacht, wat ik bij Boschman doe, dat kan ik vast zelf ook. Dat was een spannende stap, maar het pakte erg goed uit. In eerste instantie startte ik het bureau zodat ik onze huishoudelijke hulp zou kunnen betalen. Ik werkte gewoon vanuit huis en had nooit gedacht dat het zo'n vlucht zou nemen. Binnen drie maanden moest ik al op zoek naar ondersteuning, want men wist mij te vinden, deels omdat klanten mij al hadden leren kennen bij Boschman. 'Waar jij gaat, gaan wij ook', hoorde ik vaak. Dat vond ik heel bijzonder."

Dochter Vera vond het werk van haar moeder als tiener al erg interessant en sloot zich in 2002 aan. Haar vader volgde twee jaar later en zo werd Laumen Expertise langzaam een familiebedrijf waarvan Vera in 2010 vennoot werd. Inmiddels heeft Jessica een stap teruggedaan en heeft Vera het stokje overgenomen.

Jessica en Vera zijn beiden naast rekenkundige vanaf 2006 ook arbeidsdeskundige, wat een sterke en unieke combinatie is. Vera: "In ons werk heb je zo vaak te maken met sociale wetgeving dat het werk van een arbeidsdeskundige eigenlijk heel dichtbij ligt en een mooie aanvulling op ons werk vormt. Wij kunnen beiden voor elk dossier naast het rekenkundige werk ook het arbeidsdeskundige stuk oppakken. Dat is voor de slachtoffers ook fijn, want die hoeven maar met één persoon samen te werken."

## Denken in oplossingen

Vera en Jessica richten zich dus niet alleen op de cijfertjes, maar denken in veel opzichten met hun cliënten mee. Jessica: "We vinden het belangrijk om niet klakkeloos over te nemen wat iemand zegt. Tegen onze mensen zeggen wij ook altijd: blijf altijd zelf nadenken en denk mee in de zoektocht naar oplossingen. Sommige zaken zijn heel ingewikkeld, dan is er werkelijk kop noch staart aan te ontdekken. Dan is het extra belangrijk om goed te luisteren naar het slachtoffer en mee te denken met de belangenbehartiger en de verzekeraar."

Dit meedenken uit zich op allerlei manieren. "Bij ingewikkelde dossiers gebeurt het wel eens dat partijen helemaal

vastlopen en niet meer weten waar te beginnen. Als wij dit merken, nodigen wij alle partijen bij ons op kantoor uit. Wij zijn immers neutraal terrein. Als we ons van tevoren goed inlezen kunnen we het gesprek begeleiden. Je kan jaren bakkeleien over een uitgangspunt, maar wij zien goed in wat er wel en niet werkt. We nemen in dat soort gesprekken een mediatorachtige rol in en zullen nooit zelf uitgangspunten bepalen, maar we kunnen wel de ruimte bieden om samen tot een overeenkomst te komen."

## Wijd uiteenlopende problemen

We komen in aanraking met wijd uiteenlopende problemen. Het kan bijvoorbeeld gaan over een carrièrestap in de toekomst. Stel dat iemand over 15 jaar van baan had willen wisselen, maakt dat in schadetechnisch opzicht weinig uit. Maar voor het slachtoffer kan het wel heel belangrijk zijn om die stap te erkennen. Wij geven dan aan dat een carrièreswitch in rekentechnisch opzicht geen significant verschil maakt, maar dat we het wel meenemen, omdat het slachtoffer zich dan toch meer gehoord voelt. We lopen ook wel tegen andere issues aan waar partijen samen niet uitkomen. Zo was er laatst een dame wiens man door een ongeval was overleden. Toen wij ernaar keken, bleek zij een heel irerleel overzicht te hebben gemaakt. Daarin stond namelijk dat haar man 365 dagen per jaar 22 uur per dag werkte. Dat kan natuurlijk niet. Dat zijn zaken waar wij goed op letten. En daar zeggen we ook wat van."

## Meedenken in de zoektocht naar oplossingen

Ook het opstellen van de rapportage is een belangrijk deel van het werk van Vera en Jessica. "Elk rapport dat wij maken krijgt het Laumen-stempel. Daar moet je dus wel echt achter staan. We letten er goed op dat we geen onzin verkopen en dat we onpartijdig en onafhankelijk zijn. Want onze rapporten moeten de toets der rechtbank kunnen doorstaan. Het kan niet zo zijn dat we een rapport ineens moeten herschrijven als blijkt dat het in een rechtszaak gebruikt gaat worden. Daarnaast is het ook belangrijk dat onze rapporten voor iedereen leesbaar zijn. Want wij vinden het heel belangrijk dat het slachtoffer het ook kan begrijpen."

## Veranderingen in de branche

In de afgelopen 35 jaar is de branche enorm veranderd. Toen Jessica begon met haar werk bestond de personenschadebranche überhaupt niet. Wat Vera en Jessica graag anders zouden willen zien?





professionals gaat vaak beter om met slachtoffers, waardoor het voor gedupeerden wat minder afstandelijk voelt. Daarnaast waren er vroeger maar heel weinig vrouwen werkzaam in de branche. Dat is nu heel anders. Vroeger was dit werk bovendien erg formeel: altijd jasje dasje. Als ik ergens ging lesgeven deed ik een mantelpakje aan. Nu is de branche veel jonger en frisser. En het is minder hiërarchisch, wat het proces vergemakkelijkt. Je merkt bovendien dat mensen meer willen samenwerken en elkaar helpen.”

**Trots**

De branche is van ver gekomen. Net als Jessica. Op de vraag waar ze trots op is, antwoordt ze grijnzend: “Inkoppertje! Het ontwikkelen van de nieuwe rekenmethodiek voor overlijdensschade. Ik was voorzitter van de denktank.” Ook Vera was vanaf het begin betrokken bij dat proces. Moeder en dochter kijken beiden vol trots terug op de feestelijke lancering van de methodiek. Misschien nog wel mooier vindt Vera het besef dat de methodiek binnen een jaar niet meer weg te denken was uit de branche. De oude rekenmethodiek werd toen al nauwelijks meer gebruikt. Geen van beiden had durven dromen dat de methodiek zo snel geaccepteerd zou worden. Dat dit als baanbrekend werd gezien moge duidelijk zijn: Jessica is als initiator en kartrekker van de denktank door het PIV beloond met de Giraffe.

**Contact en ruggespraak**

Jessica: “Die acceptatie werd geholpen doordat er ontzettend veel vraag was naar een nieuwe methodiek. Het leek ons niet zomaar leuk om iets nieuws te bedenken, het was ook echt broodnodig. In 2008 bracht het tijdschrift Verkeersrecht een editie uit over overlijdensschades. Daarin werd behoorlijk negatief gesproken over de toenmalige rekenmethode. Toen besloten wij dat er iets moest gebeuren. Het begon met een denktank met verschillende partijen. Van advocaten tot belangenbehartigers, van rekenkundigen tot wetenschappers, iedereen die meende iets te kunnen bijdragen mocht meedenken. We hebben er jarenlang aan gepuzzeld voordat we ermee naar buiten gingen. Uiteindelijk zijn we met onze conceptnotitie het hele land door gereisd om presentaties te houden. Overal kwamen mensen luisteren en feedback geven. Daarnaast hebben we altijd nauw contact en ruggespraak gehouden met de branche. Zo kon de branche ook gelijk met onze methodiek aan de gang toen die af was.”

Toen de denktank werd opgericht zat Vera nog maar een paar jaar in het vak. Toch kon zij heel goed meekomen, omdat ze zich vanaf het begin al voornamelijk richtte op overlijdensschades. Een van de vele overeenkomsten tussen Jessica en Vera. Het berekenen van overlijdensschade is hen op het lijf geschreven.

Vera: “Mensen zouden wat liever zijn voor elkaar kunnen zijn. Het conflictmodel moet er een keer af. Als een belangenbehartiger eenzijdig een rapport laat maken, wil de verzekeraar vaak de kosten niet betalen. Maar er staat gewoon in de wet dat verzekeraars wel hiertoe verplicht zijn. Zij weten dat ook, want zodra je naar de rechter gaat wordt er meteen betaald. Het is vaak ‘wij tegen zij’. Ik zou graag zien dat er meer samengewerkt wordt. Is een rapport bij het ene bureau gemaakt? Laat dan jouw rapport door datzelfde bureau maken. Zij hebben er immers al tijd in gestopt. Het bespaart niet alleen geld, het is ook voor slachtoffers veel fijner, want de doorlooptijden worden daardoor veel korter. Daarnaast mag de branche ook wel wat eerder bij ons rekenkundigen aan de bel trekken. Mensen denken vaak dat ze het zelf wel kunnen oplossen en berekenen, maar dat kan zo enorm mis gaan. Het maakt niet uit hoe hoog de schade is. Ook voor kleine schades mag je bij ons aankloppen. Het gaat erom dat het slachtoffer krijgt waar hij of zij recht op heeft. Daarom is het altijd handig om snel een schadeschatting te laten maken door een rekenkundige. Dan weet je waar je aan toe bent.”

Jessica sluit hierop aan: “Gelukkig zijn er de afgelopen jaren ook positieve veranderingen geweest. De nieuwe generatie

**Nog één droom**

Vera heeft in haar carrière al een hoop bereikt. Voor de toekomst heeft zij nog één grote droom, namelijk om het werk van haar moeder en haarzelf door te geven aan haar zoon. Vlak voor Jessica's pensionering heeft hij al een week stage gelopen bij Laumen. Volgens Vera en Jessica was het meteen duidelijk dat hij aanleg heeft voor het vak. Drie generaties op dezelfde werkvloer, dat is wel heel bijzonder. De zoon van Vera wil echter piloot worden. Maar, Laumen is zijn plan B. Als moeder wil je natuurlijk het beste voor je kind, maar Vera hoopt toch stiekem wel een beetje dat haar zoon gaat uitwijken naar plan B.

**Van generatie op generatie**

Het werk doorgeven van generatie op generatie ziet ze zeker zitten. Samenwerken met familie is Vera en Jessica namelijk heel goed bevallen. En wat daarvoor de sleutel is? “Het is heel belangrijk om je werkrelatie en je persoonlijke relatie goed gescheiden te houden”, aldus Vera. “Op de werkvloer waren we collega's. Na 17.00 uur waren we weer moeder en dochter. We werkten de hele week samen, maar gingen vaak op vrijdagmiddag nog even samen koffiedrinken. Dan konden we het eindelijk over moeder-dochter dingen hebben.” Jessica haakt hierop in: “En het is heel belangrijk om respect te hebben voor elkaar. Dat geldt natuurlijk voor elke werkgever-werknemer relatie, maar in deze situatie al helemaal. Je moet goed naar elkaar luisteren en openstaan voor andermans ideeën. Daardoor hebben wij het al die jaren zo goed uitgehouden samen. En daar ben ik enorm trots op.”



**Stichting Salvage**



De Opleidingsdagen van Stichting Salvage hebben eind september 14 nieuwe Salvage-coördinatoren opgeleverd.

Geplaatst op 27-09-2022

**Koninklijke onderscheiding**



Oud Stiba-bestuurder Marc van den Brand is Koninklijk onderscheiden en benoemd tot Officier in de Orde van Oranje-Nassau.

Geplaatst op 26-09-2022

**VNAB marktdiner**



Op 6 oktober vond het eerste VNAB marktdiner sinds drie jaar plaats in Grand Hotel Huis ter Duin. Ruim 320 professionals gingen met elkaar aan tafel voor het traditionele galadiner dat al voor de 17e keer georganiseerd werd.

Geplaatst op 10-10-2022



# Met de juiste preventie zijn recyclingbedrijven steeds makkelijker te verzekeren

Recyclen is al jarenlang een belangrijk maatschappelijk thema. Daarvoor zijn recyclingbedrijven hard nodig. Deze bedrijven zijn helaas lange tijd lastig te verzekeren geweest. Tegenwoordig zijn er meer mogelijkheden. Dit komt onder andere doordat er binnen de branche veel meer aandacht wordt besteed aan preventie. Jurjen Burghgraef en Coen de Smidt lopen beiden al een tijdje mee in de verzekeringswereld en maken zich hard om recyclingbedrijven verzekeraar te houden. Jurjen als risicodeskundige bij inspectiebureau Burghgraef van Tiel, en Coen als Manager Co-assurantie brand bij serviceprovider SUREbusiness.

Door Rosalie de Groot en Cindy van der Helm



Jurjen Burghgraef is risicodeskundige bij inspectiebureau Burghgraef van Tiel.

Jurjen Burghgraef is een van de oprichters van risico-inspectiebureau Burghgraef van Tiel & Partners. Het bedrijf werd in 2018 onderdeel van de Troostwijk Groep. Jurjen richt zich al vanaf 2004 op recyclingbedrijven en hun verzekeraarheid.

Het verzekeren van recyclingbedrijven is namelijk niet altijd makkelijk geweest. Jurjen: "In 2015 gaven we al lezingen over manieren waarop deze bedrijven verzekeraar konden blijven. Toen werden we gek aangekeken. Die bedrijven waren immers al verzekerd. Er werd steeds meer gerecycled, en daardoor ontstonden er ook meerdere reststromen. De meeste recyclingbedrijven hadden daardoor een hoger brandrisico. Het gekke is, recyclingbedrijven hielden zich alleen maar aan het bouwbesluit. Maar het bouwbesluit gaat er primair van uit dat er brand komt en richt zich erop dat het pand dan veilig kan worden ontvlucht. Helaas is het voorkomen van een brand geen primair doel van het bouwbesluit. In die tijd was het vrij eenvoudig om een recyclingbedrijf te kunnen verzekeren.

Omdat er zoveel concurrentie was, waren de premies heel laag. Het keerpunt kwam in 2017. De een na de andere schade viel en de volledige Nederlandse recyclingwereld was opeens niet meer te verzekeren. Toen ging het roer om bij recyclingbedrijven. De focus verschoof van bouwen volgens het bouwbesluit naar schadepreventie. Dat wil zeggen: beter bouwen, effectiever detecteren en alles doen om brand te voorkomen."

Jurjen staat recyclingbedrijven bij in die preventie. Hij helpt bij het bepalen van het risico op schade en bedenkt vervolgens hoe je die schade zo veel mogelijk kan beperken, door bijvoorbeeld te blussen of te compartimenteren. Coen de Smidt staat aan de andere kant van het proces. Hij helpt verzekeraars kansen te zien in het aangeboden risico.

## Verzekeringsooplossingen voor recyclingbedrijven

Coen, die sinds 1 april jl. werkzaam is bij SUREbusiness in Alkmaar, is al 35 jaar werkzaam als beursmakelaar in assurantien. Sinds 2003 ondersteunt hij de recycling business met verzekeringsooplossingen. Coen: "Vaak vinden verzekeraars het lastig of eng om recyclingbedrijven te verzekeren, omdat er nogal eens schade valt. Daarom helpen wij – overigens altijd in samenspraak met het professioneel intermediair – recyclingbedrijven om een verzekeraar te vinden die bij ze past. Alle recyclingbedrijven die mij worden aangeboden wil ik zelf gezien hebben. Ik wil in alle hoeken en gaten gekeken hebben voordat ik mijn verslag schrijf. Als je verslag onderbouwd wordt door een rapport van een goed inspectiebureau en de preventiekant van het verhaal goed zit, dan willen verzekeraars vaak wel meewerken."

Coen is in 2003 de recycling business ingerold. Dat was een periode waarin veel verzekeraars zich hadden teruggetrokken en er in Nederland nauwelijks meer markt bestond voor de recyclingindustrie. Coen heeft toen in Engeland op Lloyd's of London een verzekeringsooplossing bedacht. "Dat was wel tegen bepaalde tarieven en voorwaarden, maar het gaf nieuw vertrouwen. Toen er meer aanbieders kwamen gingen de prijzen ook weer omlaag. In 2009 waren de premies zo laag geworden, dat op Lloyd's werd aangegeven dat een schade eigenlijk niet meer te betalen was. Er waren nog maar twee opties: of stoppen of de premies enorm omhoog gooien. Geen van beide was een goede optie." Coen is de schademarkt al die tijd blijven volgen. Ook in 2018 zag hij weer een trend, dezelfde trend waar Jurjen eerder ook al over vertelde. Opnieuw een zware tijd voor recyclingbedrijven.

## Altijd op zoek naar partijen

Coen: "In 2018 ben ik veel onderzoek gaan doen naar manieren waarop recyclingbedrijven wél goed verzekerd konden worden. Toen heb ik contact opgenomen met Hübener uit Hamburg. Dat bedrijf was toentertijd nog niet actief in Nederland. Ik heb ze voorgelegd om de Nederlandse markt te bestrijken en een businessplan voor ze geschreven. In 2019 hebben we samen een plan van aanpak gevormd, in samenwerking met een aantal inspectiebedrijven waaronder Burghgraef van Tiel. Zo gezegd, zo gedaan. In mei 2019 startte Hübener op de Nederlandse markt en ze zijn niet meer weggegaan.

Ik werk met veel verschillende partijen samen, die zich profileren op recyclen. In mijn vakgebied is het heel belangrijk om niet achterover te leunen, maar altijd te blijven zoeken naar nieuwe partijen en mogelijkheden. En dat is wat ik altijd aan het doen ben."



Coen de Smidt is Manager Co-assurantie brand bij serviceprovider SUREbusiness.

## Alert blijven

Ook voor Jurjen is het belangrijk om alert te blijven. "Als je iets verzekert in deze wereld moet je echt weten waar je het over hebt. Wij beginnen bij iedere klant met een nulmeting. Soms kom je erachter dat een bedrijf zich vandaag bezighoudt met het recyclen van een bepaald product, maar wat het over drie weken gaat recyclen, dat weten ze nog niet. Als recyclingbedrijf moet je echter altijd in control blijven. Dat vergt overigens niet alleen veel van de tussenpersoon, maar ook van de inspecteur. Stel dat dat bedrijf huishoudelijk afval gaat recyclen en er zitten batterijen of licht ontvlambare spuitbussen zoals haarlak bij, dan is het vrijwel zeker dat je een keer brand krijgt. Die brand moet echter beperkt blijven tot het scenario dat wij bedenken en dat kan door bijvoorbeeld blussing en compartimentering. Als je de brand onder controle weet te houden kan je immers voorkomen dat het gehele bedrijf afbrandt."

## Afvalsorteerlocaties

Waar Coen recyclingbedrijven steunt aan de verzekeraar, is Jurjen actief aan de preventiekant. Hij werkt onder andere voor afvalsorteerlocaties. "Die bedrijven krijgen van alles en nog wat binnen. Zij sorteren, waarna een deel naar





de handel gaat en een deel naar de verbranding. Voor sorteerlocaties is de zomerperiode cruciaal. Er moet dan goed opgelet worden dat de locatie niet helemaal vol zit, want door de warmte in de zomerperiode heb je een grotere kans op broei, en dus op brand. Als wij langsgaan bij sorteerlocaties waarschuwen we daar altijd voor. Is hun bedrijfsmodel zo gebouwd dat zij ook in de zomer vol zitten, dan adviseren wij ze hoe ze hun bedrijf het best kunnen beveiligen. Dan hebben ze namelijk een hogere beveiligingsgraad nodig dan wanneer ze in de zomer weinig opslag hebben.”

### Kijken naar bedrijfsprocessen

Adviseer je ook hoe de processen het best kunnen lopen? “Ja absoluut, daar helpen we bij. Er zijn ook bedrijven die zeggen altijd 's avonds leeg te zijn. Dat controleren wij en als het dan leeg is, dan lopen ze dus minder risico. En dan betalen ze minder premie.

Als het bedrijf daarentegen vier weken per jaar tjokvol zit en als er daardoor meer aan preventie gedaan moet worden, dan vragen we of het ook mogelijk is om ervoor te zorgen dat ze die vier weken per jaar niet zo tjokvol zitten. Want dan hoeft er minder aan preventie gedaan te worden. Een ander voorbeeld: het gebruik van een shredder is altijd risicoverhogend, want met een shredder ontstaan er vonken. Zeker als er metaal in die shredder komt. Heb je als bedrijf die shredder niet per se nodig, dan elimineren we hem. Heeft een bedrijf dat ding wel echt nodig, dan beveiligen we die shredder heel goed, want we gaan ervan uit dat er sowieso brand gaat ontstaan. Dat komt ook doordat mensen huishoudelijk afval vaak slecht scheiden. Als je als particulier bijvoorbeeld batterijen in de vuilniszak gooit, ben jij in de basis

de veroorzaker van de brand bij het recyclingbedrijf. Batterijen zitten bijvoorbeeld ook in felicitatiekaartjes en zelfs deze kleine batterijen kunnen enorme schade veroorzaken.”

### Te weinig afvalscheiding

“Een kleine batterij heeft natuurlijk minder energie, dus er ontstaat minder snel brand. Maar zo'n batterijtje kan de ontsteking wel op gang brengen. Vaak wordt het afval ook nog eens in een baal geperst. Die balen vliegen dan in de fik. Dat zijn van die dingen, waar niemand bij stilstaat. Er wordt simpelweg te weinig gescheiden aangeleverd. Dat is vragen om problemen. Het hele proces begint bij onszelf, de consument, en wat wij bij het afval gooien. Hoe beter er gesorteerd wordt, des te minder kans op problemen bij recyclingbedrijven.

Maar er ontstaat natuurlijk ook wel eens brand door een niet-branchegerelateerde oorzaak. Een tijdje geleden was er bij een van onze klanten brand ontstaan in het kantoor, maar het sloeg wel over op zijn voorraad. De brand is toen gelukkig gestopt bij de brandmuren die wij hadden laten bouwen. 60% van het bedrijf staat nog, dankzij die dikke muren. Dat is de redding van dat bedrijf geweest. We leren ook veel van alle schades waar wij de afgelopen jaren mee te maken hebben gehad. Die kennis vertalen we allemaal naar preventiemaatregelen. En uiteraard nemen we die kennis ook op in onze opleidingen.”

### Online inspectietool

“We hebben daarnaast ook een tool gebouwd met onze zusteronderneming, Oodit. Die tool faciliteert bedrijven om zelf risicocontroles te doen. Zo kunnen ze grote schades vóór zijn. Dat is ongeveer hoe wij werken. En als we dan een goed rapport hebben gemaakt vinden we meestal ook wel een verzekeraar die het bedrijf wil verzekeren.”

En daar komt beursmakelaar Coen om de hoek kijken. Coen: “Ik houd me bezig met alles wat onder industriële brand valt. Dat is dus erg breed. We zouden maandelijks een blad kunnen vullen met alles wat we meemaken. Als ik met het professioneel intermediair mee mag naar een recyclingbedrijf kan ik daar heel blij van worden. Daar rondlopen, de bedrijfsvoering zien en ontdekken hoe bevlogen mensen aan het werk zijn. Dat is eigenlijk gewoon genieten. Dat soort dingen maken mijn vak wel heel leuk. De rol van makelaar in assurantiën is heel gevarieerd, want je moet bij het hele schadeproces betrokken zijn. Je staat de ondernemer met raad en daad bij en biedt alle middelen die er zijn om tot een goede afhandeling te komen. Het moeilijkst is het als de oorzaak van de schade niet te achterhalen is door de verzekeraar, de expert of contra-expert. Een ondernemer voelt zich daar natuurlijk heel ongemakkelijk bij. Als je niet weet wat er precies is gebeurd kan je ook geen actie ondernemen om het in de toekomst te voorkomen. Dan zetten we

vaak extra onderzoek in, bijvoorbeeld via het Nederlands Onderzoeks Instituut NLOI. Niet zelden wordt er dan nog iets gevonden waar de ondernemer echt mee verder kan. Bijvoorbeeld met incidentanalyse, preventieanalyse of met cultuur- of gedragsverandering. Want vaak ligt de oorzaak in menselijk handelen.”

### Incidentanalyse

“Zelf vraag ik altijd aan het samenwerkend intermediair of ze alle schades, hoe klein dan ook, aan mij willen doorgeven. Ook als het beneden het eigen risico blijft of als ze denken dat het niet belangrijk is. Misschien ging het nu goed, maar het had een flinke schade kunnen zijn. Als we overal van op de hoogte zijn kunnen we onze incidentanalyse op peil houden.

Want hoe mooi is het als we met al dit soort middelen toekomstige schades weten te voorkomen? We hebben een prachtig vak!”

Jurjen sluit zich hierbij aan. “Het liefst wil je altijd de oorzaak van de schade kunnen vaststellen, zodat herhaling voorkomen kan worden. Als wij een goede inspectie kunnen doen, en de klant volgt daarna ons advies op, dan is er bijna altijd wel een verzekering mogelijk. Want 95% van onze klanten is gewoon verzekerd.”

### Samenwerken aan de continuïteit van klanten

“Alleen al daarom vind ik het, net als Coen, heel belangrijk om alles vast te leggen. Ook heel kleine incidenten. Ook als



het net goed ging en er geen schade ontstond. Veel kleine schades kunnen namelijk leiden tot een grote schade. Daarom hebben wij ook een datatool ontwikkeld, waarmee we daar grip op krijgen. Broei kan voorkomen in een brandbaar product. Maar als de temperatuur boven de 50 graden kan komen, dan kan het ook 60 graden worden. Of 70. Daarvoor zetten we temperatuursensoren neer en we zien dat het vaak maar net goed gaat, met name omdat er actie wordt ondernomen. Dat zijn ook incidenten, maar die kunnen we dan in de kiem smoren. Zo werken wij samen aan de continuïteit van onze klanten. En dat is waar je het voor doet.” <

## SCHADEBOULEVARD

### Volmachtovereenkomst



BOUY Underwriting Agency B.V. en Maas Lloyd N.V. zijn met ingang van 1 september 2022 een volmachtovereenkomst met elkaar aangegaan waarin zij onder andere het concept Traksi verder uit zullen bouwen.

Geplaatst op 11-10-2022

### QBE



QBE krijgt formele goedkeuring van DNB. De opening van het kantoor maakt deel uit van de strategische groeiplannen van QBE voor Europa. Onlangs zijn de eerste vijf senior medewerkers bekendgemaakt voor de in Amsterdam gevestigde branche.

Geplaatst op 12-10-2022

### PS Calamiteiten



PS Calamiteiten uit Almere heeft officieel de deuren geopend van de nieuwe vestiging in Almelo.

Geplaatst op 11-10-2022



# Wordt de energiecrisis een brandveiligheids crisis?

Steeds meer Nederlanders worden geconfronteerd met hoge energierekeningen of zijn bang voor wat er komen gaat. Nederlanders gaan massaal op zoek naar alternatieven om de energierekening de komende winter zo laag mogelijk te houden.

Door Cindy van der Helm



René de Feijter is voormalig brandweerman en projectleider brandonderzoek bij Efectis Nederland.

Op social media worden de laatste weken veel adviezen uitgewisseld over alternatieve manieren om je huis te verwarmen met als doel te voorkomen dat de gasrekening onbetaalbaar wordt. De gas- en petroleumkachels en infraroodpanelen zijn zo goed als uitverkocht. Creatieve oplossingen met waxinelichtjes en bloempotten worden gretig gedeeld. De redactie van SCHADE magazine heeft René de Feijter, brandonderzoeker en voormalig brandweerman, benaderd om zijn licht op deze ontwikkelingen te laten schijnen. Want wat betekenen deze trends voor de brandveiligheid?

## Lagere inkomens hebben meer kans op brand

René: "Deze ontwikkeling baart mij zorgen, want brand discrimineert! Uit onderzoek van de National Fire Protection Association (NFPA) en ook uit projecten in Canada en Groot-

Britannië is gebleken dat mensen die minder te besteden hebben een grotere kans op brand hebben. Omdat mensen minder te besteden hebben komen de eerste levensbehoeften vóór alles met als gevolg dat veiligheid een van de laatste overwegingen is bij de aanschaf van apparatuur of het vinden van oplossingen."

Op de vraag of een petroleum- of gaskachel brandgevaarlijk is, antwoordt René: "Op zich kan een gas- of petroleumkachel veilig gebruikt worden. Er zijn kachels met bijvoorbeeld omvalbeveiliging en andere veiligheidsvoorzieningen. Maar de vraag is: hoe goed wordt er geventileerd in de ruimte waar de kachel staat? Is er een goede afvoer voor verbrandingsgassen en – minstens zo belangrijk – een goede toevoer van verse lucht om een volledige verbranding mogelijk te maken? Koolmonoxidevergiftiging ligt dan al snel op de loer en helaas zijn koolmonoxidetectoren in tegenstelling tot rookmelders nog niet verplicht."

De kans op brand neemt toe met het gebruik van dergelijke verwarmingssystemen, omdat kachels om kunnen vallen, te dicht tegen brandbare materialen aan kunnen staan en er kunnen ook brandbare materialen op gelegd worden."

## Veiligheid voor alles

Dan maar een infraroodpaneel boven je thuiswerkplek of in je badkamer hangen. Dat zal toch wel veilig zijn? René: "Een infraroodpaneel kan een goede oplossing zijn om de gasrekening te verminderen en uiteraard kan dat op een veilige manier. De vraag is hoe goed mensen letten op de specificaties. Panelen die als 'geschikt voor de badkamer' verkocht worden zijn spatwaterdicht, maar zeker niet geschikt om direct naast de douche of het bad te hangen. En die extra wandcontactdoos die nodig is om het paneel op aan te sluiten wordt misschien ook niet door een erkend installateur geplaatst. Een nog onveilig scenario is het gebruik van stekkerdozen om het paneel aan te sluiten."

De hiervoor genoemde verwarmingsopties zijn nog wel op een veilige wijze te gebruiken, maar echt zorgwekkend zijn de oplossingen met waxinelichtjes onder bloempotten die als alternatief voor verwarming van ruimten gepresenteerd worden.

Een waxinelichtje lijkt een onschuldig en stabiel kaarsje dat prima veilig gebruikt kan worden, maar wanneer je meerdere waxinelichtjes tegen elkaar aan plaatst en er een pot overheen zet wordt de parafine warmer dan bij gebruik van een enkel waxinelichtje en kan ook de vloeistof naast de lont tot ontbranding komen. Met meerdere waxinelichtjes naast elkaar kan dat een flinke steekvlam veroorzaken. Met de voorbeelden die op bijvoorbeeld Twitter te zien zijn, waarbij de 'verwarming' op een houten tafel staat, is het goed mogelijk dat er een brand ontstaat."

## Toenemend aantal woningbranden

Wat betekent dit voor de komende winter? "Het is bijna niet te voorkomen dat het aantal woningbranden de komende winter zal toenemen. Zeker als het een echt koude winter wordt. Het gedrag van mensen is moeilijk te beïnvloeden als keuzes gemaakt moeten worden op basis van de hoogte van de bankrekening."

## Voorlichtingstaak voor verzekeringsmaatschappijen

En wat zou eraan gedaan kunnen worden? "Er ligt mijns inziens een taak voor de overheid én de verzekeringsmaatschappijen om burgers dan wel klanten te wijzen op de risico's. Ze zouden bijvoorbeeld voorlichting kunnen geven over de manieren waarop woningen op een veilige wijze verwarmd kunnen worden. Ook zouden verzekeringsmaatschappijen van tevoren moeten overwegen hoe ze omgaan met het afhandelen van schades, die als gevolg van slechte keuzes ontstaan. En dit moeten ze uiteraard communiceren met hun klanten. Wijs je klanten op de gevaren en leg ze uit waarom er al dan niet vergoed wordt. Ik hoop in ieder geval op coulante verzekeringsmaatschappijen."

Ten slotte: Laat mensen in je persoonlijke en werkomgeving weten dat alternatieve verwarming niet zonder risico's is. En let een beetje op de mensen die de komende winter echt geen andere mogelijkheden meer hebben. Verbeter de wereld en begin bij jezelf."

Met deze mooie woorden sloot René het interview af. <



Op internet wijzen mensen elkaar steeds vaker op alternatieve verwarmingsmogelijkheden die – helaas – brandgevaarlijk zijn.



**De eigen deskundige voor gedupeerde!**



**Brandschade**



**Waterschade**



**Inbraak**



**Stormschade**



**Autoschade**



**Maritiem**

Wij ontzorgen uw verzekerde tijdens het gehele proces.

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

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



**PROJECTS SUPPORT CALAMITEITEN**  
www.pscalamiteiten.nl

  
Droogtechniek

  
Lekdetectie

  
Schrob, veeg en zuigmachines

  
Bouwschoonmaak

  
Specialistische reiniging

24/7 088 - 873 00 00

  
RIJN EN BREEDE WEGEN

  
UW PROJECT, ONZE ZORGE!

  
UW SCHADE, ONZE ZORGE!

  
UW PROJECT, ONZE ZORGE!



## Sedgwick's nieuwe divisie Werk &amp; Welzijn

# “Dankzij onze aanpak weet men waar men aan toe is”

Iedere belangenbehartiger of journalist kent wel een verhaal waarbij de verzekeraar laat reageert, niet snel genoeg een voorschot uitkeert of te weinig betaalt. Het beeld dat verzekeraars de schadeafhandeling traineren, of op zijn minst frustreren, is hardnekkig. In dit duo-interview vertellen Martin de Haan en Joost Verhoeven hoe zij dit beeld weten te kenteren.



Martin de Haan (l.) en Joost Verhoeven (r.).

De Zorgschade Experts, De Rekenkundige Experts en sinds kort ook de Arbeidsdeskundige Experts vallen bij Sedgwick tegenwoordig onder de nieuwe afdeling genaamd Werk & Welzijn. Bij deze nieuwe afdeling gaat het om toekomstgerichte dienstverlening waarbij een proactieve aanpak centraal staat. Een werkwijze die het verschil maakt.

### Wie is wie?

Martin de Haan is sinds mei 2000 werkzaam bij Sedgwick en is op dit moment als General Manager verantwoordelijk voor de afdeling Personenschade. Daaronder valt de nieuwe afdeling Werk & Welzijn. Hij geeft leiding aan een zestigtal mensen, waaronder personenschade-experts, arbeidsdes-

kundigen, rekenkundige-experts en zorgschade-experts. Bovendien is Martin de Haan mede-initiatiefnemer van de in 2015 opgerichte organisatie Dé Letselschadehulpdienst ([www.lshd.nl](http://www.lshd.nl)).

### Korte historie Joost Verhoeven

Joost Verhoeven, van oorsprong beroepskeuzeadviseur, kwam eigenlijk per ongeluk in de verzekeringsbranche terecht. Na lange tijd bij verzekeraar Interpolis te hebben gewerkt, stapte hij in 2002 over naar Arbeidsdeskundig Bureau Radar. Daar werd hij directeur/eigenaar. Als eerste arbeidsdeskundige op de letselschade-afdeling bij Interpolis startte hij met wat we tegenwoordig kennen als 'herstelgerichte dienstverlening'. Inmiddels is het heel gebruikelijk dat letselschade regelende partijen arbeidsdeskundigen inzetten. De belanghebbende wordt door zo'n deskundige geholpen om met de veranderde omstandigheden na een ongeval om te gaan, meestal in relatie tot zijn of haar werk. Sinds september vorig jaar combineert Verhoeven arbeidsdeskundige opdrachten met diverse andere expertises binnen het vakgebied. Bij Sedgwick neemt hij nu een unieke positie in. Hij zal de arbeidsdeskundige experts trainen, zijn kennis overdragen en tegelijkertijd inhoud toevoegen aan de nieuwe afdeling. Naast de enorme hoeveelheid inhoudelijke kennis, bestaat zijn kracht ook uit een grote hoeveelheid opgedane praktijkervaring.

### Dynamisch werken

Martin de Haan: "Doordat wij als onafhankelijke organisatie werk verrichten voor verschillende verzekeraars en eigenrisicodragers zoals supermarkten, hotelketens of vervoersmaatschappijen, hebben we met heel veel verschillende situaties en dossiers te maken. Gelukkig is er binnen Sedgwick veel kennis aanwezig waar we op terug kunnen vallen. Op talloze terreinen hebben we specialisten in huis met wie gespard kan worden over de beoordeling van een aansprakelijkheidsvraagstuk. Of experts die kunnen helpen bij het vinden van creatieve oplossingen. Denk hierbij bijvoorbeeld aan uitbetalingen in natura. Juist dat laatste bieden we steeds vaker aan."

### Nieuwe divisie Werk & Welzijn

Om de nieuwe afdeling Werk & Welzijn verder vorm te geven heeft Sedgwick twee ervaren arbeidsdeskundige collega's in dienst genomen. Beide collega's zullen door Joost Verhoeven wegwijz gemaakt worden binnen de personenschade-wereld. Martin: "Hierdoor zijn we binnen de personenschadebranche echt aan het veranderen. Dat lukt alleen als we allemaal open staan voor vernieuwing. Binnen de afdeling Werk & Welzijn zullen onze kernwaarden daarom een essentiële rol vervullen. Het gaat niet voor niets om Empathie, Inclusie, Samenwerken, Verantwoordelijkheid en (persoonlijk-

ke) Groei. Dit alles gekoppeld aan Sedgwick's Caring Counts filosofie en je hebt de sleutel tot een gedegen en succesvolle aanpak te pakken. Joost Verhoeven is degene die beseft hoe ingrijpend het voor iemand is om (ernstig) letsel op te lopen. Hij beseft dat je leven na een ongeval doorgaans op zijn kop staat – niet alleen financieel – en dat je daarom graag geholpen en vooral ontzorgd wil worden. Persoonlijke aandacht staat daarom centraal."

## Verbinding plus Vertrouwen zorgen samen voor Voortgang

Joost: "De filosofie van Sedgwick spreekt mij enorm aan. Als dit niet zo was, zou ik mij niet aan hen willen committeren. Je kunt als arbeidsprofessional veel doen. Je bent aanspreekpunt en dient alert te zijn op signalen wanneer het niet goed gaat. In het belang van het welzijn van de cliënt, maar ook omdat dit invloed heeft op de schade-afhandeling. Daar probeer ik de arbeidsdeskundige experts die ik ga opleiden zeer alert op te maken."

### Investeren in kennis

"De afgelopen jaren is er al veel in de deskundigheid en kwaliteit van de medewerkers en het optimaliseren van processen geïnvesteerd. Dat zal niet stoppen. Sedgwick's purpose statement 'Taking Care of people is at the heart of everything we do' tezamen met de 'Caring Counts-filosofie' sluiten hier naadloos op aan." Martin licht toe hoe zich dat in de praktijk vertaalt: "Onze medewerkers zijn ons belangrijkste kapitaal. Wij investeren continu in opleidingen om kennis en vaardigheden aan te leren. Zoals de opleiding van de NIVRE-Register-Experts, de Wft, medische en andere specifieke opleidingen. Om de kennis up-to-date te houden dienen de medewerkers de nodige accreditatiepunten te behalen. Maar het gaat uiteindelijk om de juiste combinatie. Want tot een oplossing komen en meters maken is één ding, maar de mens centraal zetten in het proces is het belangrijkste."

### V+V=V

"Mijn eigen variant op de stelling van Pythagoras is: Verbinding plus Vertrouwen zorgen samen voor Voortgang in je dossier. Deze stelling gaat altijd op. Open en integere communicatie met als doel voortgang creëren. Voorheen werkten we, als personenschade-experts, op het gebied van Zorgschade-, Rekenkundige- en Arbeidsdeskundige expertise uitsluitend samen met externe partijen", vervolgt Martin. "Tegenwoordig kan er ook gebruik gemaakt worden van eigen Zorgschade-, Rekenkundige- en Arbeidsdeskundige professionals. Het is uiteraard geen verplichting om van





# Werk & Welzijn



Arbeidsdeskundige opdrachten  
arbeidsdeskundige@nl.sedgwick.com

Rekenkundige opdrachten  
rekenkundige@nl.sedgwick.com

Zorgschade opdrachten  
zorgschade@nl.sedgwick.com

Algemene vragen en/of gecombineerde opdrachten  
martin.dehaan@nl.sedgwick.com  
tel: 06-23228840

hun expertise gebruik te maken, maar het kent vele voordelen. Namelijk, korte(re) lijnen en directe interactie met de diverse betrokken partijen. Wij kunnen veel sneller tot actie overgaan. Onze klanten hebben vertrouwen in Sedgwick, waardoor het doorgaans sneller lukt om de benodigde ondersteuning en/of interventies mogelijk te maken.”

## Verwachtingen managen en maatwerk leveren

“Twee andere belangrijke focuspunten binnen de dienstverlening zijn schadebeheersing en waar nodig schadebeperking. Voor alle duidelijkheid, en dat wil ik nadrukkelijk vermelden, het gaat hier niet uitsluitend om financiële schade. De (maatschappelijke) positie en de specifieke omstandigheden waarin een belanghebbende verkeert, spelen hierbij ook een hele belangrijke rol”, voegt Martin toe.

Joost: “Snelheid is absoluut een sleutelwoord in het letselschadeproces, maar we moeten ons daar niet blind op staren. Dat is een wijze les die zelfs uit wetenschappelijk onderzoek naar belangrijke kenmerken van langlopende letselschadedossiers blijkt. Sommige dossiers vergen nu eenmaal een lange adem, terwijl niemand daar iets aan kan doen. In mijn optiek vereist omgang met letsel altijd een individuele aanpak waarbij het slachtoffer centraal staat. Het gaat om een goede samenwerking, om het eindresultaat zo goed en menselijk mogelijk te laten zijn. Dat vergt maatwerk. En om maatwerk te kunnen leveren, is een grondige inventarisatie van de knelpunten en kansen in iedere nieuwe situatie nodig.”

Martin: “De toekomst van ons vakgebied zal bestaan uit technische en digitale innovatie, gekoppeld aan diepgaande mensenkennis en empathie. Eén van mijn geveugelde uitspraken is: je hoeft niet ziek te zijn om beter te worden. Dat is hoe we willen gaan werken. Wij werken graag met een open vizier, reëel, transparant, zonder verborgen agenda's en met een no-nonsens aanpak! Wat we graag doen is samenwerken. Luisteren naar de verhalen, hierop acteren en maatwerk bieden ten behoeve van de diverse stakeholders. Hierbij geldt dat 'zelfredzaamheid' bij belanghebbenden een prominent aandachtspunt is. Dit bevordert immers de (maatschappelijke) betrokkenheid van de persoon die bij een ongeval betrokken is geweest. Dit is naast een financiële compensatie een zeer belangrijk onderdeel. Iets dat soms vergeten wordt.”

## Letsel schade ondersteuning en advies

Joost vult aan: “De uitspraak 'Ik kan helemaal niets' wordt bij ons niet snel als waarheid aangenomen. In principe kan iedereen altijd wel iets. Dat is het principe: denken in mogelijkheden. Het lijkt zo eenvoudig, het regelen van (prak-

tische) ondersteuning. Maar voor een slachtoffer is het vaak veel meer dan dat. Ik leer de Arbeidsdeskundige Experts om goed te luisteren, de juiste vragen te stellen, door te vragen en te herkennen waar de uitdagingen zitten. In het begin kan de nadruk liggen op ontzorgen. In een later stadium kan een belanghebbende zelf ook weer de regie in eigen handen nemen. Daar is mijn arbeidsdeskundige-begeleiding en interventie ook op gericht.”

## Je hoeft niet ziek te zijn om beter te worden

Martin ziet ook zeker de meerwaarde van inschakeling van dé Letselschadehulpdienst (LSHD). Niet alle belangenbehartigers werken al met de inzet van toekomstgerichte dienstverleners, maar als het aan hem ligt zou een partij als Dé LSHD 'top of mind' moeten zijn. “Het is misschien niet voor ieder slachtoffer passend, maar het komt de verhoudingen zeker ten goede. Vanaf het eerste moment worden er passende maatregelen getroffen zodat een gezin of een ondernemer zich geen zorgen hoeft te maken over de dagelijkse beslommeringen.” Dit brengt voor een slachtoffer soms zelfs een stukje levensvreugde terug. Dit geldt tevens voor de ondersteuning door de Zorgschade-Experts, Arbeidsdeskundige Experts en Rekenkundige Experts. Waar het om gaat, is dat er goed gecommuniceerd wordt over de te ondernemen acties, de mogelijkheden en onmogelijkheden. Maar ook de wederzijdse verwachtingen moeten goed worden gema-

## Het doel: denken in mogelijkheden

“Het ultieme doel is dat mensen weer in mogelijkheden gaan denken”, aldus Joost. “Dankzij onze toekomstgerichte aanpak weet men waar men aan toe is. Waardoor er een waardevolle (maatschappelijke) rol kan worden gecreëerd. Hierbij is het onze intentie om mensen te laten inzien en te laten ervaren dat er na een ongeval ook een toekomst kan zijn. En daarbij kijken we zowel naar werk als naar welzijn...” <

Werken met een open vizier, reëel, transparant, zonder verborgen agenda's en met een no-nonsens aanpak!



Winnaar van de VNAB young talent award Max Hollemans:

# “Nieuwe technologieën? Pas je processen aan!”

De gehele verzekeringsmarkt kampt met vergrijzing. Voor alle partijen geldt dat het een uitdaging is om nieuwe, jonge professionals te vinden. De grootzakelijke verzekeringsmarkt is nu eenmaal niet erg bekend onder jongeren. Daarom wordt er veel ingezet op het aantrekken en behouden van jonge professionals. Zo ook door de VNAB die met het uitreiken van de VNAB young talent award jonge professionals in de branche wil motiveren en hen de kans wil bieden om zichzelf te ontwikkelen. De award zet de markt steviger op de kaart voor jong talent en laat zien waarom de co-assurantiemarkt zo aantrekkelijk is. Daarnaast biedt het young professionals de kans zichzelf nog beter in de markt te positioneren. De award is onlangs voor het eerst uitgereikt. Max Hollemans mag zich de gelukkige winnaar noemen.

Door Rosalie de Groot en Cindy van der Helm  
Fotografie Raphaël Drent



De allereerste winnaar ooit van de VNAB young talent award Max Hollemans: “Als we samen aan onze toekomst werken, tillen we de hele branche naar het volgende niveau.”

Max Hollemans (28) is nu vier jaar werkzaam bij Ecclesia, waar hij terecht kwam via familieleden die al in de branche werkten. Max begon in 2018 als trainee. Een mooie manier om te ontdekken wat hij leuk vond aan het vak. Sindsdien heeft hij verschillende functies bekleed bij meerdere onderdelen van Ecclesia. De keuze voor Ecclesia was voor Max overduidelijk; hij werd getrokken door de fijne werksfeer en

duurzame groeistrategie. Na zijn traineeship belandde Max in zijn huidige functie van Process & Change Manager waar hij zich bezighoudt met het digitaliseren en automatiseren van de werkprocessen en systemen, zodat klanten beter geholpen kunnen worden en werknemers efficiënter kunnen werken. De meeste bedrijven zijn tegenwoordig wel met digitalisering bezig, maar Max pakt het op zijn eigen manier aan. “Wat je vaak ziet is dat men nieuwe systemen aanschaft en kijkt hoe die systemen geïmplementeerd kunnen worden in de huidige processen. Ik denk dat de kracht juist ligt in het goed kijken naar de manier van werken. Neem je eigen processen op de schop en pas ze aan aan nieuwe technologieën, niet andersom. Zo kun je nieuwe systemen volledig benutten en echt het verschil maken.” En het verschil, dat maakt Max. “De core business blijft natuurlijk hetzelfde: wij adviseren klanten over hun risico’s en verzekeringen. Maar hoe wij intern samenwerken verandert wel. We implementeren steeds meer nieuwe technologieën en maximaliseren de ondersteuning van onze applicaties. Het werk wordt nooit compleet anders, maar wel veel efficiënter. Dat doen we onder andere door goed te kijken naar interoperabiliteit: alle systemen moeten met elkaar communiceren. We streven er hierbij naar dat niets twee keer ingevoerd hoeft te worden, wat tijd scheelt en de kans op fouten vermindert. Daar ligt echt onze kracht.”

## Genomineerden

Het talent en de ambitie van Max vielen op. Hij werd genomineerd voor de VNAB young talent award. Max begon

met enthousiasme aan het traject en leverde snel zijn CV en motivatiebrief aan. In zijn brief lichtte Max zijn visie toe aan de hand van drie focuspunten: de consolidatieslag, de achterstand op digitalisering en de ‘war for talent’. Om een bijdrage te leveren in de consolidatieslag en de achterstand op digitalisering heeft Max, in nauwe samenwerking met de collega’s die dagelijks de relaties van Ecclesia adviseren, een slimme documentgenerator laten ontwikkelen om contracten – zoals een polis of offerte – semi-automatisch te genereren. Zo wordt gezorgd dat een groot en belangrijk proces altijd op dezelfde manier wordt uitgevoerd. Hierbij speelt efficiency een belangrijke rol. Ook is Max vanaf het begin stadium betrokken geweest bij de ontwikkeling van het VNAB iDOSpl@tform, dat hij heeft gekoppeld aan de documentgenerator. Dit zorgt ervoor dat er altijd maar één waarheid kan zijn binnen het systeem, alle objecten direct geregistreerd worden in het systeem van de VNAB én meerdere werkprocessen uniform uitgevoerd worden. Ook in de ‘war for talent’ denkt Max mee. Om Ecclesia nog aantrekkelijker te maken voor jongeren heeft hij samen met een collega van een Belgisch zusterbedrijf Young Ecclesia Benelux opgericht, een organisatie die persoonlijke ontwikkeling en netwerken stimuleert. Daarnaast lossen de leden van Young Ecclesia Benelux relevante business cases op, zodat ze het management en de directie kunnen adviseren.

## Hoe overtuig je jongeren?

De juryleden van de VNAB waren overtuigd door de motivatie en het CV en Max mocht door naar de volgende ronde. Voor deze ronde maakten de overgebleven deelnemers een vlog of video van maximaal twee minuten, waarin ze jongeren overtuigen om in de verzekeringsbranche te komen werken. Max: “Dit vond ik een heel leuke opdracht en ik had al snel een plan bedacht. Een aantal dingen vond ik heel belangrijk om te verwerken in mijn video, namelijk wat ik het allerleukst vind aan onze branche. Ten eerste dat je veel naar klanten gaat en dus veel verschillende bedrijven ziet. Ten tweede de techniek, want die blijft veranderen en evolueren. En ten derde dat er veel aandacht wordt geschonken aan persoonlijke ontwikkeling. Door die drie zaken werd ik zelf naar de branche getrokken, dus ik denk dat ik daarmee andere jongeren ook kan enthousiasmeren.”

Ook in deze ronde wist Max de jury voor zich te winnen en samen met Sakina Moeliker (Ecclesia) en Remon van der Graaf (Howden) werd hij uitgeroepen tot finalist. In deze laatste ronde werd een pitch van hen verwacht. Max: “Het was heel bijzonder om samen met collega Sakina in de finale te staan. Van tevoren wisten we niet van elkaar wat we precies zouden pitchen, maar we konden de zenuwen wel delen. Dat was heel leuk.”



De drie finalisten van de VNAB young talent award: Sakina Moeliker, Max Hollemans en Remon van der Graaf.

## Toekomstvisie op de markt

De finale vond plaats op 22 september in de Kunsthall in Rotterdam. Het was een feest waar jonge professionals in het zonnetje werden gezet en waar verbinding en positiviteit centraal stonden. Onder leiding van presentatrice Ciana Mayam beklommen de finalisten om beurten het podium. De drie finalisten hielden een pitch waarin ze vertelden wat hun toekomstvisie op de markt is. Thema’s als digitalisering, samenwerking, bekendheid van de markt en gelijkwaardigheid kwamen voorbij. Na een kritische vragenronde van de jury gingen de juryleden in beraad. De drie finalisten waren allen erg sterk, waardoor de keuze zeker niet makkelijk was. Na tien zenuwslopende minuten kwam het verlossende antwoord en mocht Max de allereerste VNAB young talent award ooit in ontvangst nemen.

Na de awardshow was het tijd voor een diner, cocktails en swingen op de dansvloer met het zangduo Remedy. Met het thema sneakergala waren er deze avond niet één, maar twee winnaars. Jacqueline van Hoorn (Nationale-Nederlanden) ontving de prijs voor de meest bijzondere sneakers.

Max heeft onder andere 5000 euro aan opleidingsgeld gewonnen. Waar hij dat aan gaat besteden? “Ik wil het geld volledig steken in persoonlijke ontwikkeling. Ik hou me altijd al veel bezig met zelfreflectie en denk bewust na over manieren waarop ik mezelf kan verbeteren. Nu voer ik ook gesprekken met collega’s en naasten en vraag hen waar zij ruimte zien voor verbetering. Zoals het nu lijkt ga ik dat geld



Crawford®

# Kom jij werken bij Crawford & Company?

## Wij zoeken een:

- (Technisch) Aansprakelijkheids-expert
- Expert Personenschade
- Expert Bedrijfsschade
- Technisch Schade-expert
- (Junior/Senior) Bouwkundig Schade-expert
- Junior Regres medewerker
- Assistent Controller Benelux
- Schadebehandelaar Transport
- Schade-expert Inhoud

[crawford.werkenbijcrawco.nl](https://crawford.werkenbijcrawco.nl)

## 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

## Heb je interesse in een van onze vacatures?

Neem contact op met Anne Diaz:  
[AnneDiaz@crawco.nl](mailto:AnneDiaz@crawco.nl) / 06 11 33 16 14

besteden aan het ontwikkelen van functioneel leiderschap. Het is een uitdaging om mensen echt te motiveren en mee te krijgen in jouw ideeën. Dat wil ik graag leren."

Als winnaar mocht Max ook deelnemen aan het VNAB markt-diner en is hij te gast bij een extra aflevering van de Podcast Leaders in Finance. "Ik voelde me bijna bezwaard om aan te schuiven bij de podcast, omdat daar normaliter zulke grote namen te gast zijn. Het voelt gek om hetzelfde platform te krijgen als grote CEO's, maar het is heel erg gaaf dat ik mee mag doen. Naast meedoen met de podcast neem ik ook zitting in de gastredactie van VNAB Visie. Het magazine gaat in 2023 over digitalisering en IT. Daar kan ik natuurlijk wel over mee praten. Deze kans is compleet nieuw voor mij, maar het lijkt me ontzettend interessant."

### Hart voor de branche

Max heeft hart voor de branche en richt zijn blik op de toekomst. Er verandert veel in de wereld om ons heen en volgens Max is het tijd dat de branche meebeweegt. Niet bedrijven

Het werk wordt nooit compleet anders, maar wel veel efficiënter

individueel, maar de branche als collectief. "Goede initiatieven als het iDOSplatform van de VNAB, daar moeten we met z'n allen meer aandacht aan besteden. We moeten samen nadenken over het aanpassen van onze processen en het implementeren van nieuwe technologieën. Als we samen aan onze toekomst werken, tillen we de hele branche naar het volgende niveau. Daar hebben onze klanten ook veel baat bij. Het bestaansrecht van de branche wordt nu vooral ontleend aan onze kennis. Ik wil graag dat we het ook gaan ontleenen aan onze efficiënte manier van werken. Het lijkt mij mooi om onszelf, als gehele branche, verder te ontwikkelen." <

## Your crane partner in every field

- service
- maintenance
- repair
- spare parts
- new build cranes
- on- and offshore

**Rusch Holding B.V.**  
The Netherlands  
+31 (0) 227-540027  
[hko@ruschcranes.com](mailto:hko@ruschcranes.com)  
[www.ruschcranes.com](http://www.ruschcranes.com)





Mieke Dadema is eigenaar van Draad consultancy en Soepel.

## Ditjes en datjes

Waar zal ik het deze keer eens over hebben? Ik heb niet zoveel inspiratie. In mijn hoofd loop ik door de meest opvallende berichten van de afgelopen tijd. Misschien zit daar wat tussen.

De ontwikkeling van bouwkosten? Ik zag bij de materialenindex van [bouwkostenindex.nl](http://bouwkostenindex.nl) dat staal goedkoper is geworden. Nog steeds veel duurder dan vorig jaar, maar toch. Beton is sinds januari van dit jaar echt door het dak gegaan! Net als isolatiemateriaal. Hout en olie prutelen lekker door in de hoge index-regio's. Zou iedereen zijn klanten goed hebben geïnformeerd, denk ik dan. Zijn die niet onderverzekerd en heb je alle jaren goed je indexaties doorgevoerd? Misschien is het wel eens tijd voor een taxatie. Even naar voren halen die afspraak. Ja, de premie gaat dan waarschijnlijk flink omhoog, maar beter dat dan onderverzekerd bij brand. Hoewel, ik las ook het rapport van het Verbond deze week.

### Het aantal woningbranden daalt

Het aantal woningbranden is gedaald met meer dan 8.000 stuks! Dat is toch mooi nieuws. Het Verbond denkt dat het komt door jarenlange

voorlichting, door de brandweer, de overheid, de verzekeraars. En preventie natuurlijk. Sinds dit jaar moet iedereen een rookmelder in huis hebben. Ik denk niet dat het hierdoor komt. Heb jij wel eens iemand ontmoet die bewust omging met zijn of haar brandrisico? Die direct naar de bouwmarkt is gerend om een rookmelder te halen? Nee. Misschien ben ik te sceptisch, maar menselijk gedrag is niet heel erg beïnvloedbaar. En vaak al helemaal niet door overheids campagnes of door die van verzekeraars. Maar er was ook goed nieuws aan de kant van de stalbranden: die zijn ook flink afgenomen! Van 54 stuks in 2020 naar 35 in 2021. Vooral de afname van dode dieren door brand was enorm. Dus dat zijn allemaal mooie ontwikkelingen. Ongeacht waar het door komt.

### Eigen schuld is van buitenkomend onheil

Wat was er nog meer te beleven? O ja, eigen schuld is ook een van buitenkomend onheil. Wie zegt dat verzekeren saai is? Deze vind ik echt hilarisch.

Heb je het gelezen? Die persoon die de verkeerde brandstof had getankt in zijn kampeerauto? En dat dus in dit geval een verzekerde schade was. Schadepost van 10.715 euro... Ik ben heel benieuwd hoeveel verzekeraars hun polisvoorwaarden gaan aanpassen: verkeerd tanken is uitgesloten, dat staat vanaf 2023 denk ik in de voorwaarden. Want zo doen wij dat. Dingen uitsluiten als ze voorkomen en als we die van tevoren niet hadden bedacht.

### Heerlijk taalgebruik van DNB

Wat nog meer? DNB had nog een opvallende uitspraak. Wie heeft hem gelezen? Ik zet hier even de hele tekst neer, gepubliceerd op 16 september: Ik vind hem echt prachtig deze uitspraak. Wat staat hier nou eigenlijk? Eerdere beleidsuitingen kunnen gelezen worden alsof... Die conclusie is niet beoogd... Wat een heerlijke taal! Alsof het de schuld is van de lezer. Waarom kan zo'n instelling nou niet gewoon schrijven: "sorry, we hebben een fout gemaakt! Je moet ook gewoon de mensen toetsen die al een Nederlands bankrekeningnummer hebben én de schade is minder dan 5.000 euro (bijvoorbeeld). We dachten dat we daarmee wel goed zouden zitten, maar dat is niet zo. Het spijt ons, we gaan onze stukken aanpassen. En natuurlijk zullen we je niet straffen als je netjes hebt gedaan wat wij eerst zeiden. Mea culpa". Maar goed, mijn advies: je moet dus gewoon iedereen toetsen, dat is de wet. Het is niet erg nuttig en echte boeven pak je er waarschijnlijk niet mee, maar niet zeuren en gewoon doen want je wil geen boete krijgen.

### De Consumentenbond en zijn eigen beloning

De Consumentenbond kwam ook nog even om de hoek. Die vindt dat de uitwerking van de provisietransparantie concreter moet en begint weer over exacte bedragen. Dat station zijn we nu wel gepasseerd Consumentenbond! En bovendien, willen jullie zelf even transparant maken hoeveel je verdient aan de 'keuzehulp' bij verzekeringen? Ik heb dat eens gedaan voor de lol. Ik krijg mooie keuzes uit mijn lijstje, en kan doorklikken. En ik moet zeggen, ze hebben netjes op hun site staan wat ze per succesvolle aanvraag krijgen. Zoek op de site van de consumentenbond maar eens naar 'onze inkomsten'. Hieronder alvast een paar bedragen.

## Wie zegt dat verzekeren saai is?

### Vergelijken, (overstap)services, collectieven en hypotheekadvies

Een andere bron van inkomsten vormen de vergelijken, collectieven en (overstap)services van de Consumentenbond. In veel gevallen betalen bedrijven een vergoeding wanneer consumenten via deze weg een product of dienst van hen afnemen. Deze vergoeding is voor alle bedrijven hetzelfde en de Consumentenbond geeft consumenten altijd een volledig overzicht van leveranciers, ook als die niet zo'n vergoeding betalen.

#### Aansprakelijkheidsverzekering

Via vergelijker en Voordeelcoach

Per geaccepteerde aanvraag €14,75

#### Autoleasecollectief

Per aanvraag €22,50

Per leasecontract €115

### Inboedel- en opstalverzekering

Via vergelijker en Voordeelcoach

Per geaccepteerde aanvraag inboedelverzekering €31,93

Per geaccepteerde aanvraag opstalverzekering €34,10

### Mobiel abonnement

Via vergelijker

Abonnement + toestel €0,35

Prepaid €0,15

Sim-only €0,25

Dat zijn inderdaad keurige, transparante bedragen die ze vermelden, maar ze vermelden ze niet bij het keuzeprocess zelf, dat vind ik kwalijk. Welke consument gaat nu expres zoeken op de site naar bedragen. Merendeel van de consumenten denkt dat de Consumentenbond een onafhankelijke belangenbehartiger is en gaat er niet van uit dat die ook geld verdient aan hem als je zo'n vergelijker invult. Ik heb even verder gezocht en ze hebben een vergunning bij de AFM voor adviseren, en bemiddelen. Ze zijn dus gewoon een tussenpersoon! Ik ga hier eens verder induiken, ik vind het fascinerend, dat ze altijd maar zeiken over de branche, maar ondertussen gewoon lekker zelf meedoen zonder daarover hun klanten transparant te informeren.

Maar waar ik deze keer nou over moet schrijven, ik weet het nog steeds niet.... <



# Adfiz Kennisportalen

Professioneel financieel advies is van grote invloed op het welzijn van burgers en bedrijven. Met die wetenschap komt ook de verantwoordelijkheid om de kwaliteit van dat advies doorlopend te willen verbeteren. Adfiz stimuleert innovatie en vernieuwing, met oog voor de individuele identiteit en ontwikkeling van leden.

Professioneel financieel advies is van grote invloed op het welzijn van burgers en bedrijven. Het is dus van belang om de kwaliteit van dat financieel advies constant op peil te houden. Adfiz stimuleert innovatie en vernieuwing, met oog voor de individuele identiteit en ontwikkeling van leden. Om die reden neemt Adfiz adviseurs mee in de belangenbehartiging. Adfiz geeft informatie over wet- en regelgeving en biedt praktische hulpmiddelen. Deze informatie en hulpmiddelen zijn gebundeld in Kennisportalen. Inmiddels zijn dat er al ruim twintig en er worden continu nieuwe Kennisportalen ontwikkeld. Zo worden dit jaar onder andere Kennisportalen toegevoegd over de Wet transparante arbeidsvoorwaarden, Digitale weerbaarheid en Relatiebeëindiging. In de vorige editie van het SCHADE magazine heeft u al een beetje kennis kunnen maken met een aantal Kennisportalen. In deze editie vindt u informatie over andere Kennisportalen.



## Oekraïne en Rusland

*Wat betekent de Russische inval in Oekraïne voor de adviespraktijk?*

Waar moet een adviseur rekening mee houden voor zijn eigen bedrijfsvoering? Denk bijvoorbeeld aan sancties en cyberveiligheid. Wat betekent het voor zijn klanten (dekkingen)? En waar kan hij terecht voor meer informatie?



## Nieuw Pensioenstelsel

*Alle relevante informatie over het nieuwe pensioenstelsel, de wettelijke fasen, data en deadlines in het aanpassingstraject*

Om adviseurs te ondersteunen bij hun rol in het aanpassingstraject hebben we alle relevante informatie over het nieuwe pensioenstelsel en (de wettelijke fasen) in het aanpassingstraject verzameld in dit Kennisportaal. De inhoud van dit portaal wordt continu geüpdatet.



## Privacy

*Kennisdossier over de AVG*

Zeer omvangrijk Kennisportaal over de regels rondom de bescherming van persoonsgegevens. Het dossier biedt veel tools en modeldocumenten, zoals een model Datalekregister, een model Privacystatement en een model Register verwerkingen.



## Risicomanagement

*Inspelen op de veranderende behoeften van klanten op het gebied van omgaan met risico's*

Bij goed risicomanagement draait het om een totaalaanpak van de risico's die de klant loopt. We bieden een overzicht van risicomanagementonderwerpen, bieden diverse stappenplannen om risicomanagement met de klant bespreekbaar te maken en hebben overzichten van opleidingen en softwarepakketten.



## SFDR

*Informatie, modellen en tools om te voldoen aan de informatieregels bij advies over beleggen en duurzaamheid*

Hoe bepaal je of de SFDR op een onderneming van toepassing is? Hoe voldoe je aan de organisatorische informatievereisten? En, welke informatie moet je van aanbieders ontvangen? Ook in dit Kennisportaal ondersteunen we de adviseur met diverse modellen en tools.



## Transparantie in dienstverlening

*Hoe consumenten beter informeren over inhoud en kosten van financiële dienstverlening?*

De informatie en tools in dit Kennisportaal helpen bij het overtuigen van de consument van het werkelijke belang van onafhankelijk advies bij schadeverzekeringen. Ook wanneer die consument maar matig geïnteresseerd is om echt tijd en geld te investeren in zijn financieel welzijn. Pas wanneer de consument dat goed doorziet, kan hij op een relevante manier een afweging maken over de kosten van die dienstverlening.



## WBTR

*De kernpunten van de WBTR samengevat en tools om klanten verder te helpen*

De belangrijkste bepalingen van de Wet Bestuur en Toezicht Rechtspersonen (WBTR) op een rij. Een tool en modelbrief helpen de adviseur om dit onderwerp met de klant te bespreken.



## Wet Arbeidsmarkt in Balans

*Gevolgen voor de verhouding werkgever-werknemer uitgelegd*

De regels uit deze wet gelden onder meer voor arbeidscontracten, proeftijden, WW-premies, de ketenregeling (regels voor opeenvolgende tijdelijke contracten), ontslagregels, verplichte informatie op de loonstrook etc. In dit Kennisportaal vinden adviseurs diverse model arbeidsovereenkomsten en een checklist die helpt bepalen wat de gevolgen ervan zijn voor (groepen) medewerkers.



## Wft

*De snelste weg naar compliance*

Van het inrichten van de dienstverlening tot het onderhouden ervan en van de Wft-eisen die gelden rondom adviseren tot hoe omgaan met klachten. Het Wft portaal is hét startpunt voor iedere adviseur.



## Witwassen

*Voldoen aan de eisen rondom sanctie- en antiwitwasregelgeving*

In dit dossier vinden adviseurs informatie, modellen en downloads aangaande de Sanctiewet en de Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme (Wwft). We bieden onder andere een Handleiding Wwft, die een verdere vertaling naar de praktijk van de adviseur is van de AFM leidraad Wwft.



## Zorgcollectiviteiten

*Ondersteuning bij activiteiten die voortvloeien uit de Gedragscode Onafhankelijk Collectief Zorgadvies*

In het portaal Zorgcollectiviteiten vind je antwoord op de vraag hoe je aan de gedragscode voldoet en invulling kunt geven aan waardevolle zorgcollectiviteiten. We bieden onder andere een download model Zorginhoudelijke afspraken.



## Zorgplicht

*Voor duidelijkheid over wat moet, zodat ruimte en tijd ontstaat voor wat kan*

De zorgplicht wordt vaak in de eerste plaats beschouwd als wettelijke verplichting. Echter: een te grote focus op de regels ontnemt het zicht op de mogelijkheden om met nazorg een goede, actieve band met de klant te onderhouden. In dit portaal vindt de adviseur onder andere een artikelenserie voor VVP, de presentatie van ons Zorgplicht-seminar en alle belangrijke modelteksten om goede afspraken met de klant te maken.



## Adfiz modellen

*Alle Adfiz modellen en voorbeeldbrieven op een overzichtelijke pagina*

Een verzamelpagina met circa 70 modellen, voorbeeldbrieven, infographics en andere communicatiehulpmiddelen die Adfiz biedt, overzichtelijk gerangschikt op onderwerp. Het aantal documenten is nog steeds groeiende.


Zie ook: [adfiz.nl/special/kennis](https://adfiz.nl/special/kennis)



Reeds meer dan 25 jaar



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

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

Experts gecertificeerd Branddeskundige A  
Erkend leerbedrijf

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

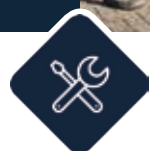
Omdat 'stille getuigen' niet liegen

Sine Acceptione Personarum

## Lekkage? Geen paniek...



Lekdetectie



Herstel



Droogtechniek

Lekkage opsporen  
zonder hak- en breekwerk



www.lekkageservice.nl | 040 29 28 170



Sinds 1 september 2022 versterkt het in Apeldoorn gevestigde De Kruijff Letselschade Expertise B.V. zich met **Astrid van den Boom**. Zij heeft hiervoor gewerkt bij Bovemij en a.s.r. Astrid ziet bij De Kruijff Letselschade Expertise BV haar kans om stappen te maken in haar ambitie om fulltime schaderegelaar te worden.



**Golshid Hamidi** is sinds 1 september hoofd Controlling & Finance van de financiële afdeling van HDI Global SE. Golshid brengt meer dan tien jaar beroepservaring mee in het adviseren van verzekerings-, herverzekerings- en industriële verzekeraars. Zij zal rapporteren aan de CEO Dr. Christian Hermelingmeier.



Na een carrière van bijna 25 jaar bij Marsh breekt voor **Jacob Strijker** een nieuw hoofdstuk aan in zijn professionele carrière. Jacob zal de ambitieuze doelstellingen van Vanbreda Risk & Benefits gaan ondersteunen en zich als broker & Risk consultant voor de renewable energy industrie in de Benelux inzetten.



**Gerard van Rooijen** is op 1 september benoemd tot directeur Pensioen bij Nationale Nederlanden. Hij volgt hiermee Annemieke Visser-Brons op die NN Group verlaat. Gerard is bij Nationale Nederlanden momenteel directeur Schade Intermediair en hiervoor directeur Zakelijk Schade. Hij is in 1996 als econometrist bij Delta Lloyd begonnen.



**Marc Perrier** is per 1 september overgestapt naar HDI Global SE waar hij als Risk Engineer Property aan de slag is gegaan. Marc stapte 20 jaar geleden de verzekeringswereld in. Hij begon als risicodeskundige Brand bij Delta Lloyd. De afgelopen vier jaar was hij werkzaam als risicodeskundige bij Nationale Nederlanden.



**Marit Meijboom** werkt sinds 1 mei weer bij DEKRA en daarmee is ze terug bij de organisatie waar zij haar loopbaan in 2016 begon. Nu is ze bij DEKRA begonnen als schade-expert binnen het team ATV. Marit heeft eerder al meerdere functies bekleed binnen DEKRA, waaronder schadebehandelaar materieel, regres jurist en teamleider van ASA Legal Assist.



Na vijf en half jaar bij CED Repair te hebben gewerkt is **Frans Kok** op 1 september jl. gestart bij aannemersbedrijf Coen Hagedoorn in Gouda als projectleider/werkorganisator. Frans heeft de afgelopen jaren met veel plezier gewerkt bij CED Repair. Hij heeft daar veel geleerd over de verzekeringsbranche.



**Paula Mooij**, Chief Commercial Officer bij ABN AMRO, is per 1 oktober benoemd tot CEO ABN AMRO Verzekering (AAV). Zij volgt hiermee Edwin Grutterink op, die per 1 oktober is benoemd tot directeur Schade Intermediair bij Nationale Nederlanden. Paula Mooij begon haar carrière als management trainee bij ABN AMRO en heeft sindsdien verschillende senior managementfuncties bekleed.



Sinds 1 oktober jl. bekleed **Edwin Grutterink** de functie van directeur Schade Intermediair bij Nationale Nederlanden. Hij volgt hiermee Gerard van Rooijen op die per 1 september is benoemd tot directeur Pensioen. Edwin Grutterink is zijn loopbaan gestart bij ABN AMRO Verzekeringen waar hij onder andere directeur Schade & Intermediair is geweest.



Na 31 jaar aan de zijde van de verzekeraars te hebben gewerkt, maakte **Marc Bosma** op 1 september de overstap naar Marsh, waar hij aan de slag gaat als Broking Director General Liability. Marc komt bij MS Amlin vandaan waar hij als Lead Underwriter Casualty leiding gaf aan een team en deel uit maakte van het Business Management Team Nederland.



Het bestuur van Kifid heeft een nieuw commissielid benoemd. Sinds 1 september 2022 is de heer **drs. mr. E.G. (Eric) van der Jagt** werkzaam als lid van de Geschillencommissie. Hij vervult deze functie als nevenfunctie. De heer van der Jagt werkt als stafarts, verantwoordelijk voor een afdeling verzekeringsartsen bij het UWV.



Op 1 december 2022 treedt **Suzanne Akten** toe tot de Board of Management van Allianz Benelux als Chief Operating Officer. Zij volgt hiermee Roland Kern op, die een nieuwe functie gaat vervullen binnen Allianz Group. In haar nieuwe rol wordt Suzanne Akten verantwoordelijk voor Operations, IT, OM, Facility en Protection & Resilience.



Per 1 september jl. is **Gerwin Kasper** gestart als schade-expert bij Artium Experts. Gerwin is al sinds 1997 schade-expert en in de branche werkzaam. Hij is gespecialiseerd in werktuigbouwkundige, installatie technische en computer gerelateerde schades in het kader van CAR, AVB, Beroepsaansprakelijkheid, Machinebreuk en Elektronica polissen.



Per 1 september is **Willemijn Smit** in dienst getreden bij VanNiekerkCieremans en is ze als advocaat toegelaten tot de Rotterdamse Balie. Willemijn Smit specialiseert zich in het aansprakelijkheids- en verzekeringsrecht. Zij heeft de master Aansprakelijkheid en Verzekering aan de Erasmus Universiteit cum laude afgerond.



Op 1 september 2022 is **Patrick Verhoef** toegetreden tot de directie van Flyct Letselschade. Hij neemt de plek over van Mark van Dijk, die verder gaat als adviseur van Flyct. Patrick Verhoef heeft ruime ervaring als manager in commerciële functies, waarvan de laatste acht jaar als zelfstandig interimmanager.



Op 1 september is **Rob Polman** gestart als labeldirecteur van NIBE-SVV. Hij volgt Jeanette Haddingh en Frank Bakker op. Rob Polman, tot voor kort werkzaam als directeur van NIVE Opleidingen, heeft ruime ervaring als directeur.

## PARTIJGOEDEREN met brand- of waterschade?

### Geen probleem, wij lossen het voor u op!

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

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

### Dé Meerwaarde bij schades en faillissementen!

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



14:00 uur

Schademelding



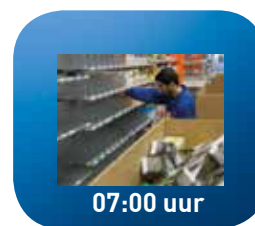
16:00 uur

Inschrijving



17:00 uur

Gunning



07:00 uur

Start logistieke proces



17:00 uur

Missie voltooid



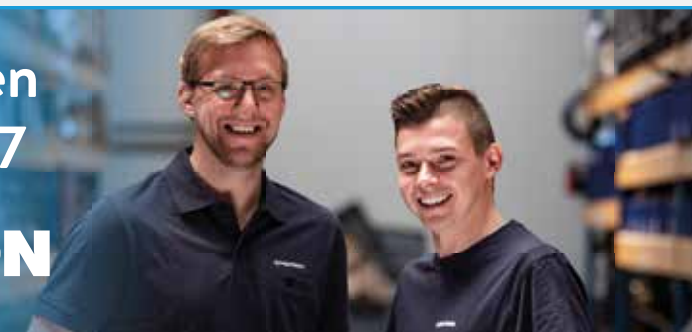
Timco Trading B.V.  
Petunialaan 4  
5582 HA Aalst-Waalre  
Nederland

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



## 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





# 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 anders is.

“Snel schakelen en zelfstandig de juiste objectieve keuzes maken; 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.werkenbijlengkeek.nl](http://www.werkenbijlengkeek.nl)

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 [hr@lengkeek.nl](mailto:hr@lengkeek.nl). Voor al onze vacatures, kijk op [www.werkenbijlengkeek.nl/vacatures](http://www.werkenbijlengkeek.nl/vacatures)



En vanaf 2016 ook in de opleidingssector. De laatste jaren is hij directeur geweest bij Wehkamp Finance en ICM opleidingen & trainingen.



**Ralph Brand** is benoemd tot President Continent Europe van Sompo International. In deze functie zal Ralph Brand toezicht houden op de strategie van Sompo International in Continentaal Europa en het aanbod aan klanten en distributiepartners in Europa verbeteren. Ralph Brand heeft meer dan 35 jaar internationale verzekeringservaring.



Per 1 september jl. heeft McLarens het team personenschade verder uitgebreid met **mr. Lysette van den Bosch-Timmermans**, NIVRE-re. Zij gaat werken als Expert Personenschade. Ook **John Kemp** (links) en **Hassan Saïdi** (rechts) zijn recentelijk bij McLarens aan de slag gegaan. John Kemp als toedrachtonderzoeker en Hassan Saïdi als schade-expert van CAR-, WAM- en AVB-schades.



Register-Expert **Wiltze Visser** keert na een jaar weer terug naar Arntz van Helden. Wiltze is per 1 september jl. weer in dienst getreden en is gespecialiseerd in landmaterieel, werkmaterieel en technische installaties. Hij zal werkzaam zijn vanuit de vestiging in Nieuwleusen. Wiltze Visser startte zijn carrière in 1991 bij Hettema en Disselkoen als schade-expert.



**Thomas van Zijlen** is op 1 september gestart als Chief Experience Officer (CXO) van Hyarchis. Hij is ook toegetreden tot de Raad van Bestuur. In deze nieuwe functie is Thomas verantwoordelijk voor het verbeteren van de customer experience in een tijd waarin Hyarchis verwacht snel te groeien.



Per 1 september is **Lotte Middelhuis** als advocaat gestart bij ACE Letselschade Advocaten. Lotte heeft haar studie gevolgd aan de universiteit van Maastricht en aansluitend een master Privaatrecht cum laude afgerond. In januari 2021 is ze beëdigd als advocaat. Sindsdien heeft Lotte al de nodige ervaring opgedaan in het afhandelen van letselschadedossiers.



**Marteyn Roose** is per 1 september 2022 benoemd tot divisievoorzitter van Centraal Beheer. De afgelopen vijf jaar was hij directeur Particulieren bij Centraal Beheer. Roose volgt Albert Spijkman op die deze functie sinds 2017 vervulde. Spijkman wordt divisievoorzitter van Achmea's nieuwe bedrijfsonderdeel Distributie, Innovatie & Merk.



Na een periode van 22 jaar bij Aon werkzaam te zijn geweest zal **Mario Hooglugt** per 1 november 2022 toetreden tot de directie van Raetsheren van Orden Groep. Bij Aon heeft Mario zich gedurende deze jaren toegelegd op het (mede)opbouwen, uitbreiden en aansturen van de Health & Benefits organisatie.



**Martijn de Boer** is met ingang van 1 september als Manager Volmacht in dienst getreden bij het Centraal Volmachtbedrijf. Hij is afkomstig van Heinenoord Assuradeuren waar hij ruim 3,5 jaar heeft gewerkt als Manager Volmacht. Zijn vertrek bij Heinenoord wordt gecompenseerd door de komst van Barend van der Wall die per 8 augustus jl. is aangesteld als Directeur Volmacht.



Allianz Benelux heeft zijn Midcorp-team Marine & Engineering versterkt met de benoeming van **Teun Winters** (links) tot Branche Manager Marine & Underwriting en **Niek Vonk** tot Underwriting Manager Commercial Non Motor. Winters werkte de afgelopen 7,5 jaar bij Allianz als senior-branchespecialist Engineering. Vonk is sinds 2006 werkzaam bij Allianz.



Met ingang van 1 september is **Pieter Dijkstra** – na een uitstapje van vijf jaar – weer terug bij Allianz. Hij is er gestart als Senior Branche Specialist Property. Pieter komt bij Ergo Versicherung AG vandaan waar hij de laatste twee jaar de functie van Senior Underwriter Property vervulde.



Swiss Re's Group Chief Investment Officer en Country President Zwitserland, **Guido Fürer**, gaat met ingang van 31 maart 2023 met pensioen, na 25 jaar bij de onderneming te hebben gewerkt en een volledig decennium als Group CIO te hebben gediend.



Per 1 september is **Rohini** in dienst getreden bij Northland Power Inc. als Senior Manager Global Offshore Wind Insurance. Hiervoor was Rohini ruim zes jaar werkzaam bij Vopak als Insurance Manager. Rohini de Waard studeerde rechten aan de Universiteit van Leiden, waarna ze in 2005 haar carrière startte bij Sompo Japan.



Na meer dan 10 jaar is **René Douw** weer terug op het oude honk. Sinds half september 2022 versterkt hij als Senior schade-expert weer het Propertyteam van Crawford. René zal werkzaam zijn vanuit het kantoor in Amsterdam. Hij startte zijn carrière in de expertisebranche bij EMN Expertise in 1995.



**Jeroen Baart** treedt per 1 november 2022 in dienst bij Intermont. Hij gaat de rol vervullen van Directeur Volmacht bij Intermont Assuradeuren, het volmachtbedrijf behorende tot de Raetsheren van Orden Groep. De afgelopen acht jaar was Jeroen werkzaam als Risk and Insurance Manager, eerst bij Arcadis en meest recent bij Riwal/ProDelta.



**Ivo Wansink** (links) en **Toine van Male** versterken vanaf 1 januari 2023 de directie van Marsh Nederland. Beiden komen uit de eigen gelederen van het bedrijf. Met deze benoemingen in de Executive Committee zet het bedrijf verder in op een nieuwe generatie leiders en het uitbouwen van een steeds sterkere marktpositie.



Allianz Partners verwelkomt **Tomas Kunzmann** (foto) en **Laurent Floquet** als nieuwe leden van zijn Board of Management. Tomas Kunzmann is benoemd tot CEO en Laurent Floquet neemt de functie van Kunzmann over, CEO van Mobility & Assistance. Kunzmann volgt Sirma Boshnakova op, die eerder dit jaar werd benoemd tot Board Member van Allianz SE.



Op 1 september 2022 is **Koen Krijger** gestart als directeur van Arbeidsdeskundig Bureau Radar. Hij heeft veel ervaring binnen letselschade: als letselschadejurist, letselschade expert en sinds 2011 als arbeidsdeskundige. Daarnaast heeft Koen de specialisatieopleiding Gerechtelijke Deskundige afgerond en staat hij ingeschreven in het Landelijk Register Gerechtelijk Deskundige.





**Manuel van den Berg** is per 1 september het operationele team van BELFOR (Nederland) komen versterken in de functie van projectmanager bouw. Manuel heeft een achtergrond in de installatietechniek en na vele jaren in de bouw en bij particulieren te hebben gewerkt heeft hij ruim 10 jaar als zzp'er zijn eigen bedrijf gehad.



**Henk Timmer** is sinds 20 september jl. lid van de Raad van Commissarissen van Athora Nederland en haar verzekeringsdochters. Timmer heeft diverse management- en directiefuncties bekleed in de Nederlandse verzekerings- en pensioensector. Van 2014 tot maar van dit jaar was hij Chief Risk Officer en lid van de Raad van Bestuur bij Achmea.



Op 1 december 2022 start **Hélène Portegies** als Chief People & Communication Officer in de Board of Management van Allianz Benelux. Zij wordt in deze nieuwe rol verantwoordelijk voor human resource management, communicatie, corporate branding en duurzaamheid. Hélène Portegies komt van Yuzzu, onderdeel van AXA Belgium.



Per 1 oktober is **Frank Franssen** teruggekeerd naar Sedgwick waar hij als Senior Expert Personenschade werkzaam is. Frank is zijn carrière begonnen als advocaat bij Lenaerts Voorvaart Advocaten, waar hij bijna negen jaar heeft gewerkt. Frank heeft daarna kort als letselschade advocaat gewerkt en is zich vervolgens verder gaan specialiseren als expert personenschade.



Het directieteam van TAF wordt uitgebreid met **Michiel Meijer**. Vanaf 1 november vormt hij samen met algemeen directeur Nicole Hollander de directie. Meijer vertrok kort geleden als algemeen directeur bij Van Bruggen Adviesgroep na het begeleiden van de succesvolle verkoop en integratie van de adviesketen.



Directeur **Wouter van Kesteren** vertrekt bij viaBOVAG.nl. Hij bekleedde deze functie sinds 2018. Na acht jaar Bovemij en vier jaar viaBOVAG.nl vindt Wouter het tijd om de wereld buiten Bovemij en viaBOVAG.nl te gaan verkennen.



Specialist verzekeraar Beazley heeft **Rogier van Ommeren** aangenomen als financial lines underwriter om het Benelux Team uit te breiden. Hij zal verantwoordelijk zijn voor het verzekeren van Beazley's financial lines portefeuille in de Benelux,



Sinds 1 oktober jl. versterkt **mr. Nathalie van Beek** het management van McLarens. Nathalie van Beek heeft een grote rol gespeeld in het uitbreiden van het dienstenpakket van McLarens met een afdeling Personenschade.



**Suzanna Koning** is per 5 oktober 2022 benoemd tot directievoorzitter van InShared, de volledig online verzekeraar van Achmea. Hiervoor was zij lid van de Raad van Bestuur van Sanoma (later DPG Media) met als portefeuille News & Data.



**Zohre Oehler**, Register-expert Personenschade, is sinds 1 oktober weer terug bij Hofmans Letselschade. Zij zal haar taken als NIVRE Register-Expert personenschade combineren met de functie van opleidingsmanager.



Per 1 oktober 2022 is **Ingrid Bower** aangesteld als Branch Manager van If P&C Insurance in Nederland in verband met de aanstaande pensionering van Elly van der Reijden. Ingrid was de afgelopen 12 jaar al werkzaam bij If in de functie van Senior Schadebehandelaar.



DUPI Group heeft acht nieuwe medewerkers verwelkomd: (boven v.l.n.r.) **Niels Teeuw** als Senior Accountmanager Business Development, **Wishal Mahabier** als Claims Specialist Marine, **Anton Bos** als Financial Assistant, **Chanel Kamp** als Office Manager, (onder v.l.n.r.) **Leon van Woerkom** als Junior Marketing en Communication Officer, **Marimil de Graaff** als Financial Assistant, **Iris Punselie** als Underwriter Casualty en **Christian Ghijssels** als Claims Handler Charterers Liability/P&I

■ **SCHADE magazine**  
Onafhankelijk vakblad voor de professionals in de schadewereld: Schade-experts, mediators, letselexperts, assurantiëttussenpersonen, 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  
David Dickson  
Anamika Wilbrink  
Nina Witt  
Sébastien Wulms

■ **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, vernieuwvuldigd of gereproduceerd zonder schriftelijke toestemming van EMG b.v. of andere auteursrechtbehouders.*

*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.*



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

## Opleiding tot NIVRE Register Expert Personenschade



OSR juridische opleidingen heeft de opleiding branche personenschade ontwikkeld. Deze opleiding voldoet aan alle eisen die het NIVRE stelt aan de vaktechnische opleiding voor personenschade-experts. Een kwalitatief hoogwaardige, praktijk- en toepassingsgerichte opleiding met een mix van e-learnings en klassikale lesdagen.

Om erkend te worden als NIVRE Register Expert Personenschade moet je aan een breed pakket kennis en vaardigheden voldoen. Een van de voorwaarden is het volgen van een goedgekeurde vaktechnische opleiding. Je kunt de erkende opleiding branche personenschade volgen bij OSR juridische opleidingen.

Kijk op [osr.nl](http://osr.nl) voor meer informatie over de opleiding!



**KakesWaal**  
expertise

expertise | bouwkundige opnamen | voor verzekerde



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



volg ons ook op twitter en facebook:  
[www.twitter.com/schademagazine](https://www.twitter.com/schademagazine)  
[www.facebook.com/schademagazine](https://www.facebook.com/schademagazine)



The AREPA logo is displayed in a bold, orange, sans-serif font on a dark blue background.

# RESTORING CONFIDENCE IN YOUR EQUIPMENT



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

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

Meer informatie?  
Kijk op [www.arepa.nl](http://www.arepa.nl)

Amersfoort | Hilvarenbeek | Rotterdam | Ruinen | T +31 (0)33 453 50 30