

# SCHADE

Onafhankelijk vakblad voor schadeprofessionals

MAGAZINE

JAARGANG 16 | 6 | 2022

## HERSTELVERSNELLEERS



### BRANCHEORGANISATIE

VNAB scherpt haar strategie aan

### RISK & INSURANCE MANAGEMENT

“Wij laten ons niet stoppen”

### ASBEST

Baanbrekend wereldnieuws

# Wij weten wat er moet gebeuren.



Polygon is dé specialist in het herstellen van de schadelijke gevolgen van water, brand of klimaat. Van dagelijkse problemen tot de ergste schade die de natuur kan veroorzaken. Met meer dan 60 jaar ervaring staan wij Always by your side. Onze mensen komen tot een oplossingsgerichte aanpak die bestaat uit de optimale inzet van mensen, kennis en technologie. Wij weten wat er moet gebeuren.

Wij zijn specialisten in:

- Herstel na waterschade
- Herstel na brandschade
- Herstel na stormschade
- Herstel van grootschalige en complexe schade
- Lekdetectie en Reconstructie
- Blowerdoortesten
- Tijdelijke klimaatoplossingen

- Herstel van elektronica, machines en apparatuur
- Herstel van documenten, archieven, kunst en antiek
- Drone Inspectie Service
- Schimmel verwijderen
- Ventilatie- en vetkanaalreiniging
- Desinfectie Service
- Advies en Preventie



Always By Your Side.



# SCHADE MAGAZINE

JAARGANG 16  
NUMMER 6 - 2022



Cindy van der Helm, hoofdredacteur

VOORWOORD

## Suboptimale processen

Denk je alles onder controle te hebben en dan wordt je proces ineens verstoord door 'van buiten komend onheil', om maar eens met jullie taal te spreken. Of, zoals die schade-expert het zojuist zo mooi omschreef: doordat je tegen blokades aanloopt.

Midden vorige week was dit tijdschrift op een haar na gevild. Ik wist dat wij op dinsdag naar de drukker zouden gaan en volgens mijn inschatting zou ik dat gemakkelijk gaan redden. Ik zou immers vlak voor het weekend de reacties op de artikelen krijgen, het weekend zou ik niet werken en dan zou ik de hele maandag en dinsdag nog hebben om de puntjes op de i te zetten. Afgelopen zaterdag heb ik dan ook vrij uitbundig en tot in de late uurtjes feestgevierd. Als je 60 wordt mag dat. Maar daar heb ik wel wat voor moeten doen. Of beter gezegd: willen doen.

En zo stond ik vanaf woensdag in de keuken om voor 80 man eten te koken. Goed, dat bleek uiteindelijk voldoende voor 180 man, maar het idee was 80 man. Gelukkig heb ik een Indische achtergrond, dus koken voor grote groepen is mij niet vreemd. Maar dan heb je in je hoofd helaas niet de ruimte om ook nog even over je voorwoord na te denken. Ik had bedacht dat ik dat creatieve proces zou oppakken na aanlevering en goedkeuring van alle teksten.

Het is nu half zes. Vanavond gaan we naar de drukker en nog steeds ontbreken er teksten. Daar gaat mijn creatieve proces, want ik ben aan het stressen om al die pagina's op orde en goedgekeurd te krijgen.

En toen ineens werd ik gebeld door een bevriende schade-expert. Uiteraard moest ik even mijn hart luchten. Het beste wat ik op dat moment had kunnen doen, want hij bracht me op het idee van het onderwerp van mijn voorwoord: hoe suboptimaal kan een proces zijn!

En weet je wat nou het mooie is? De coverstory gaat over exact hetzelfde onderwerp. Hoe optimaliseer je een proces zodat het herstel na een ongeval sneller verloopt? Over suboptimale processen gesproken.



HERSTELVERSHELLERS

- 2** Herstelversnellers
- 6** 'Lengkeek verder'
- 8** Redelijke kosten altijd gedekt (of niet?)
- 10** "makelen ten top"
- 12** Duurzaam pand biedt ruimte voor groei
- 16** "Wij laten ons niet stoppen"
- 20** Een jaar na de brand
- 22** VNAB scherpt haar strategie aan
- 26** Trends onder de kerstboom
- 28** Jonge professionals: Angela Bal
- 32** Stap dichterbij landelijke dekking
- 35** NIVRE: Terugkijken om daarmee vooruit te kijken
- 36** NIVRE: Register herstelgerichte dienstverlening
- 38** Baanbrekend wereldnieuws
- 44** Adfiz Prestatie Onderzoek
- 47** Schadetransfers



Wij zijn 24/7 bereikbaar via 0800 - 68 68 377  
Polygon beperkt en beheerst de gevolgen van water, brand en klimaat.  
[www.polygongroup.com/nl](http://www.polygongroup.com/nl) | [nederland@polygongroup.com](mailto:nederland@polygongroup.com)



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



SCHADE magazine wordt verzonden in folie van suikerriet Biobased

[www.schade-magazine.nl](http://www.schade-magazine.nl)

# Herstelversnellers

Hoe kunnen we het nodeloze wachten in een letselschadetract omzeilen? Hoe kunnen we rekening houden met de mentale gezondheid van gedupeerden? Hoe kunnen we samen het herstel van slachtoffers van een ongeval versnellen? Want dat herstelprocessen te lang duren, daar is de markt het wel over eens.

Door Eva Boef en Cindy van der Helm  
Fotografie Raphaël Drent



De Bureaus introduceert de Herstelversnellers. Van links naar rechts een aantal professionals van de Herstelversnellers, te weten Ellen van den Berg, Sophie Ouwehand en Dean Kerens.

De Bureaus is een bedrijf dat zich middels een multidisciplinaire aanpak onder andere bezighoudt met herstelgerichte vormen van dienstverlening. Medewerkers bieden slachtoffers van een bedrijfs- of verkeersongeval verschillende diensten op het gebied van medische, rekenkundige, arbeidsdeskundige en herstelgerichte ondersteuning om ervoor te zorgen dat het herstelproces zo goed en zo gemakkelijk mogelijk verloopt. Met als uiteindelijk doel dat betrokkenen zelf zoveel mogelijk de regie krijgen over hun herstel.

Maar, hoe kunnen slachtoffers de regie krijgen als er vertragende factoren zijn die het herstel in de weg zitten? Want dat is wat er gebeurt binnen een herstelproces: partijen moeten voortdurend op elkaar wachten. Vaak is dat omdat er informatie ontbreekt die van bijvoorbeeld gedupeerden, belangenbehartigers, artsen of verzekeraars moet komen. In feite worden partijen telkens weer in de wachtkamer gezet. De Bureaus is het wachten in die wachtkamer beu en heeft een structureel andere aanpak bedacht waarmee wachttijden verkort worden en er meer ruimte is voor eigen invulling van gedupeerden. Die aanpak zal leiden tot versnelling van het herstelproces. Noem het een herstelversnelling. Deze andere aanpak waarmee vertragende factoren omzeild worden, heeft binnen de Bureaus zelfs geleid tot een rebranding van de tak herstelgerichte ondersteuning.

## Regie over eigen leven terugkrijgen

De takken die voorheen als 'Herstel & Werk' en 'Interactie' door het leven gingen zijn nu omgedoopt tot 'Herstelversnellers'. Herstelversnellers gaat ervoor zorgen dat herstelprocessen korter worden en dat betrokkenen eerder de hulp krijgen die zij verdienen zodat zij zo snel mogelijk ook weer de regie over hun eigen leven kunnen krijgen. Iets wat erg belangrijk is voor de mentale en sociale gezondheid van betrokkenen.

Wie of wat zijn dat dan, die Herstelversnellers? Dat wordt uitgelegd door jeugdprofessional Sophie Ouwehand, arbeidsdeskundige en herstelcoach Ellen van den Berg en herstelarts Dean Kerens. Zij zijn alle drie werkzaam bij de Bureaus en geven een toelichting op de nieuwe aanpak. Ellen: "Onder de tak 'Herstelversnellers' vallen de herstelcoaches, de jeugdprofessionals, de arbeidsdeskundigen en de herstelartsen. De markt is al redelijk bekend met de eerste drie professies. De laatste, de herstelarts, is een nieuwe professie die vorig jaar met de introductie van Mijn Herstelportaal is gecreëerd."

## Het belang van het welzijn

"De impact van een ongeval op emotioneel en sociaal vlak is meestal hoog en wordt nog te vaak onderschat. Precies om die reden zijn jaren geleden door ons de herstelcoaches



Jeugdprofessional Sophie Ouwehand.

en jeugdprofessionals in het leven geroepen die met hun inschakeling kunnen bijdragen aan het welzijn van een gedupeerde. Een herstelcoach houdt zich bezig met het verbeteren van de zelfredzaamheid van betrokkenen en helpt betrokkenen hun leven weer waardevol te vinden na een ongeval. Herstelcoaches worden vooral ingeschakeld als het gaat om niet-objectiveerbaar letsel waarvoor in het reguliere behandelcircuit relatief weinig behandel mogelijkheden voorhanden zijn. Jeugdprofessionals zijn deskundigen met kennis van letselschadeprocessen die kinderen en gezinnen begeleiden om de balans weer te vinden na een ongeval.

## Het is een manier van omdenken

Dat het welzijn van een slachtoffer voorop staat is iets wat iedere letselschadeprofessional inmiddels zal onderstrepen. We zien ook dat steeds meer partijen het welzijn van een slachtoffer voorop willen stellen. Dat is een goede ontwikkeling. Echter, welzijn alleen in je vaandel voeren is niet toereikend vinden wij.

Zoals het letselschadeprocess nu is ingericht, zien wij dat ten koste gaat van het welzijn van slachtoffers. Uit onderzoek is ook gebleken dat traagheid van het proces het welzijn aantast. Dat maakt dat wij iets aan die traagheid willen doen.

Als slachtoffers namelijk niet tijdig worden gezien en gehoord draagt dit niet bij aan hun welzijn en vergroot dit zelfs de emotionele en sociale impact die er al is."



Arbeidsdeskundige en herstelcoach Ellen van den Berg.

### Carrouselintake

Sophie neemt het stokje over. “Nu hebben wij als de Bureaus al een snellere en effectievere manier om een intake te doen dan anderen, namelijk met de carouselintake. Bij zo’n intake ziet een gedupeerde drie professionals achter elkaar, te weten een herstelarts, een herstelcoach en een arbeidsdeskundige. Wij nodigen een betrokkene dan uit bij ons op kantoor en na de gesprekken – en soms een klein gericht lichame-lijk onderzoek – volgt dan een advies over hoe betrokkene het beste door kan gaan en of hij daarbij hulp nodig heeft. Doordat de informatie dankzij deze multidisciplinaire intake compleet is, bespaar je veel tijd en kunnen alle betrokken partijen veel gericht en sneller aan de slag.”

## Alleen maar voordelen dus

Ellen: “Als ik nu als herstelcoach na een carouselintake een traject mag opstarten merk ik echter dat ik vaak nog lang moet wachten voordat er een akkoord is op het advies. Dat kan aan allerlei zaken liggen, waaronder de hoge werkdruk. Of omdat erover nagedacht moet worden. Allemaal heel legitieme redenen, maar door die extra tijd stagneert het herstel en raakt iemand alleen maar verder achterop.”

Om dat te voorkomen willen wij meteen bij ontvangst van de opdracht al concrete afspraken maken met alle betrokken partijen over de termijn waarbinnen er na het advies contact zal zijn. Op die manier kan er direct worden doorgepakt na het gesprek. En niet, zoals nu soms, dat we pas na

drie maanden een akkoord krijgen voor een vervolg. Veelal is een betrokkene daardoor nog weer verder achterop geraakt.”

En dat is dus precies wat Herstelversnellers gaat doen. Niet langer wachten op anderen, of dat nu op iemand in het letselschade proces is, op een opdrachtgever of op medische informatie die niet los komt. En dit bespreken ze dan ook bij de acceptatie van een opdracht met alle betrokken partijen. Herstelversnellers staat klaar voor het vaststellen van het probleem van betrokkenen tijdens de intake en helpt de betrokkene vervolgens in het herstelproces. Door de ‘wachtkamers’ over te slaan is Herstelversnellers ervan overtuigd dat ze het proces veel sneller kunnen laten verlopen.

### Uit de wachtkamers breken

Het concept van Herstelversnellers kan worden gezien als een manier van omdenken. Het is een nieuwe manier om de factoren die het proces in de weg zitten en afremmen, te omzeilen. De professionals van Herstelversnellers gaan niet wachten op dingen, ook niet als die buiten hun invloed liggen, maar gaan op zoek naar de omweg en pakken door. Zo krijgen betrokkenen het gevoel dat er mensen voor ze klaar staan.

Herstelversnellers gaat bij opdracht aan de slag en geeft van tevoren duidelijk aan alle partijen door dat er niet onnodig gewacht wordt. Er worden afspraken gemaakt met alle partijen om de voortgang in de letselschadezaak te waarborgen. Dat betekent wel dat alle betrokken partijen zich aan gestelde termijnen moeten houden. Als iemand niet tijdig reageert, dan wordt er linksom of rechtsom toch doorgepakt.

### Herstelarts als sparringpartner

Duurt het bijvoorbeeld lang om medische informatie te verkrijgen? Dan wordt er een herstelarts bij gehaald. Een herstelarts is een medicus. Een onafhankelijke arts die – zonder oordeel en zonder diagnose te stellen – advies kan geven over medische zaken. Zie het als een sparringpartner met medische kennis. Hij of zij hoort aan, behandelt vragen, luistert naar zorgen en denkt mee over de oplossing voor het hersteltraject. Belangrijk daarin is dat de regie bij de betrokkene ligt. Uit diverse onderzoeken is namelijk gebleken dat eigen regie belangrijk is voor snel herstel.

Dean Kerens is hoofd herstelarts binnen de Bureaus. Hij legt uit dat hij in deze rol als een sparringpartner in gesprek kan gaan met mensen kort nadat de klachten zijn ontstaan. “Ik kijk op medisch vlak naar hetgeen iemand nodig heeft. Ik ben weliswaar arts, maar stel geen diagnoses. Ik kijk daaren-

tegen wel wie we nodig hebben om het proces te versnellen. Vaak hebben mensen het gevoel dat ze op audiëntie komen als ze een arts bezoeken. Met een herstelarts kan je sparren. Ik leg de voor- en nadelen van de diverse opties uit, maar de keuze ligt bij de gedupeerde. Betrokkenen vinden dat heel erg fijn. Het lucht op en de vaart blijft zitten in het herstel. Je zit nu eenmaal anders in je vel als je uitgebreid met iemand alle mogelijke opties hebt kunnen bespreken. Mensen kunnen met mij bespreken welke klachten en beperkingen zij zien en zo kan ik direct meedenken over het behandeltraject. Vaak is er in het reguliere circuit te weinig tijd tijdens een medisch consult. Bij de Bureaus wordt de tijd genomen en wordt er direct met de betrokkene meege gedacht. Na een consult hebben betrokkenen precies de informatie die ze nodig hebben zonder te hoeven wachten op informatie uit medische dossiers of van andere partijen. Zo worden zorgen over hun gezondheidstoestand weggenomen. Met als gevolg dat het hersteltraject direct aanzienlijk verkort wordt.”

### Binnen één week een afspraak

Ellen legt uit dat zij in haar rol als arbeidsdeskundige vragen kan hebben over het medische stuk ter ondersteuning van de verdere begeleiding. “Het helpt in de voortgang als je als arbeidsdeskundige specifieke medische vragen kan stellen aan een herstelarts. Vaak moeten arbeidsdeskundigen lang wachten op medische informatie die niet eens antwoord geeft op de vragen die zij hebben als het gaat om de belastbaarheid. Dat kan nu gelukkig anders! Ook als herstelcoach is er in het traject soms behoefte aan medische kennis. Heeft een betrokkene baat bij een herstelarts? Dan kunnen wij dit binnen een week regelen. Als in het verleden de behoefte ontstond om met een arts te praten moest je lang wachten voor je een afspraak voor gedupeerden kon maken. En als vervolgens bleek dat je bij de verkeerde arts aan tafel zat kon je weer opnieuw beginnen. Maar wij kunnen met Herstelversnellers meteen doorpakken. Voor een herstelcoach komt de rol van de herstelarts dus ook goed van pas.”

### Het verschil maken

Wat opvallend is, is de rol van het sociale en mentale aspect binnen een proces van herstel. Vaak worden deze aspecten vergeten of wordt er minder aandacht aan besteed. Ten aanzien van deze factoren spelen de herstelcoach en de jeugdprofessional een grote rol. Zij kunnen aan het begin van het proces al zorgen dat betrokkenen zich gezien en gehoord voelen. “Daarmee doet een herstelcoach een beroep op iemands eigen kracht. Dit bevordert het oppakken van de eigen verantwoordelijkheid en regie. Hoe langer hiermee wordt gewacht, hoe moeizamer het zal zijn om iemand hierin te ondersteunen”, legt Ellen uit. Ook Sophie ziet het belang van snelle interventie. Als jeugdprofessional merkt ze dat het gesprek met het kind zelf vaak wordt vergeten.



Herstelarts Dean Kerens.

Het gesprek aangaan met alleen de ouders kan in feite al een factor van vertraging zijn binnen het herstelproces van een kind. Soms wordt Sophie er pas na jaren bijgehaald. “Als een kind op school studievertraging oploopt wordt het gesprek aangegaan met de ouders. Niet met het kind, terwijl kinderen heel goed zelf het gesprek kunnen voeren. Als ik er dan uiteindelijk bijgehaald word breng ik samen met het kind in kaart waar het tegenaan loopt. Soms kan het probleem ook op het persoonlijke vlak liggen in plaats van op het fysieke herstel. Dan merk ik dat er vaak weinig aandacht is voor de mentale behandeling, maar dat de aandacht gericht is op de medische behandeling. Als ik het gesprek aanga kijk ik ook direct naar de psychische kant. Voor kinderen wordt daarvoor de drempel verlaagd om om hulp te vragen. Door ook naar het mentale deel te kijken kan je het herstelproces zo enorm versnellen.”

### De echte winnaar is de gedupeerde

Herstelversnellers geeft aan dat alle betrokken partijen baat hebben bij hun aanpak. De betrokkene wil gezien en gehoord worden en snel herstellen. De belangenbehartiger wil dat betrokkene goed geholpen en weer gelukkig is. En de verzekeraar wil ook dat verzekerde snel herstelt en tevreden is. Het spreekt voor zich dat een korter herstelproces ook kosten bespaart en uit onderzoek is al bewezen dat door een vlot proces ook de klanttevredenheid omhoog gaat. Alleen maar voordelen dus. Voor alle partijen. Maar de echte winnaar is de gedupeerde die de regie over zijn leven weer kan oppakken en daardoor zelf de belangrijkste beïnvloeder is van zijn herstelproces. <

Ook na overname blijft Lengkeek het verschil maken bij impactvolle gebeurtenissen

# ‘Lengkeek verder’

Enkele maanden geleden vond de overname van de aandelen van Lengkeek door Vering International plaats. Degenen die denken dat daarmee het merk Lengkeek uit de markt verdwijnt komen bedrogen uit. Lengkeek blijft gewoon Lengkeek. Of moeten we zeggen ‘Lengkeek verder’? Want Lengkeek blijft het verschil maken bij impactvolle gebeurtenissen. En dankzij de overname ook vanuit en voor het internationale netwerk van Vering International en diens moederbedrijf Adènes.

Door Cindy van der Helm



Algemeen Directeur van Lengkeek, Hans de Hoog.

Volgens Algemeen Directeur Hans de Hoog kan Lengkeek dankzij de overname de medewerkers continuïteit en nieuwe kansen bieden en kan de onderneming het verschil blijven maken voor Nederlandse opdrachtgevers. Hans: “Wij verwachten dat we de lokale markt minimaal zo goed kunnen blijven bedienen als nu. Sterker nog, aangezien Vering International onderdeel is van de Franse Adènes groep – een

groep van expertisebedrijven met diverse labels die alle denkbare vormen van schade-expertise, claims management, naturaherstel en onderzoek verrichten – zullen we met behulp van het netwerk ook internationale opdrachten kunnen oppakken.

Onder de merknaam Vering International worden specialistische en internationale expertises uitgevoerd. Een bedrijf als Lengkeek, dat in Nederland toonaangevend is op het gebied van schade-expertise met betrekking tot property, CAR, techniek en aansprakelijkheid, taxaties, inspecties, bouwkundige opnames en coördinatie van schadeherstel in natura, is dan ook een uitstekende aanvulling op het internationale netwerk van Vering International.”

## Europees platform

Vering International zet in op de bouw van een Europees platform, onder andere door overnames van bedrijven die hoogwaardige expertises verrichten. De acquisitie van Lengkeek is dan ook een logische stap in de vorming van dat platform. Lengkeek heeft dus niet alleen profijt van hun netwerk, Lengkeek biedt in Nederland ook een mooie aanvulling op dat netwerk. Het mes snijdt dus aan twee kanten. Vering International is daarnaast aangesloten bij het wereldwijde netwerk van VRS Adjusters, Lengkeek treedt per 1 januari 2023 toe tot dat netwerk.

## Daarom Vering International

De CEO van Vering International, Tancrede Stagnara, is een jonge kerel met grote ambities. Op de vraag waarom de aandelen juist aan Vering International verkocht zijn, antwoordt Hans: “Ik herken veel in Tancrede, want ook zijn vader zat in het expertisevak, net als mijn vader. Ook daar werken mensen die al lang in de business zitten. En ook daar werken ze op dezelfde manier als wij. Er wordt gewerkt met vakspecialisten, mensen die het werk doen met oog voor de be-

langen van iedereen. En dat doen ze met en voor elkaar. Datzelfde geldt voor Lengkeek. Ook wij doen dit om mensen in situaties die ertoe doen verder te helpen. Dat motiveert ons.

Wij zien dat de boodschap die wij willen overbrengen met ‘Lengkeek verder’ een op een overeind blijft. Ook met Vering International. We blijven doen wat we beloven en blijven beloven wat we doen. Daar ben ik heel blij mee.

Ook al maken zij meer dan 200 miljoen omzet en hebben zij meer dan 2000 man in dienst, we zijn met hetzelfde sop overgoten. Ook zij hebben mensen in de bestuurdersstoel die gewoon expert zijn. Net als onze directieleden die gewoon hun eigen dossiers hebben en als expert werkzaam zijn. Er verandert bovendien niets voor onze mensen. Zij blijven hun eigen werk doen met dezelfde collega’s als voorheen, maar wel met internationaal perspectief. En uiteraard is continuïteit een belangrijke afweging geweest bij de overname.

Als je fuseert met een bedrijf dat al een operatie in Nederland heeft, zul je twee bedrijven moeten samenvoegen. Dat speelt niet bij Vering International.

Wij blijven dan ook als onafhankelijke entiteit bestaan en behouden dus onze eigen naam, onze eigen kantoren en onze eigen mensen. Het enige wat wijzigd, is het internationale netwerk waar wij nu onderdeel van gaan uitmaken.”

## Continuïteit geborgd

Wat betekent de overname voor jou, Hans? “Een geruststelling. Met de overname is de toekomst voor onze mensen veiliggesteld en de continuïteit van Lengkeek geborgd. Ik loop tegen de 60 en blijf mijn rol als Algemeen Directeur absoluut vervullen, maar zal me ook gaan bemoeien met het uitbreiden van het internationale netwerk. En dat vind ik leuk om te doen. Aan de ene kant blijft het merk Lengkeek bestaan en ik krijg er tegelijkertijd met die internationale expansie een mooie taak bij.”

Wat betekent de overname voor jullie klanten? “Zij houden dezelfde keuze aan leveranciers die ze al hadden, want het merk Lengkeek valt niet weg. Wij maken bovendien straks deel uit van een strak georganiseerd netwerk van kwaliteitsbureaus over de hele wereld, wat voor opdrachtgevers een welkome aanvulling is.”

## Verschuiving in wensen

Is er een verschuiving zichtbaar in wensen van opdrachtgevers? “Jazeker. De digitalisering ontwikkelt zich verder. Het is duidelijk dat met die digitalisering er een sterke behoefte blijft aan de menskant in dit vak. Hier zijn mensen voor

nodig om schadeprocessen en taxatieprocessen goed te laten lopen. Digitalisering helpt ons, maar vervangt ons in ons segment niet. Kennis en ervaring is randvoorwaarde. Overigens, moederbedrijf Adènes is op zijn Franse thuismarkt, met een macht aan eigen IT’ers, leidend op dat gebied.”

## Nieuwe medewerkers

Wat zijn de uitdagingen? “De strijd om nieuwe mensen aan ons te binden, dat is waar we, net als alle bureaus, mee te maken hebben. Dat probleem herkennen onze nieuwe broodheren ook, want ook internationaal is dat een issue. Gelukkig zijn wij een hechte organisatie met een goede naam. Iedereen die hier werkt vindt Lengkeek een fijne club om voor te werken. Wij hebben onze eigen manier om medewerkers zich thuis te laten voelen en steken daar veel tijd en energie in. Wij denken daar het verschil te maken.”

## Het mes snijdt aan twee kanten

Wat hebben jullie nieuwe mensen te bieden? “Bij ons kan je betekenisvol werk doen. Wij zullen nieuwe mensen moeten verleiden met wie we zijn. Net als al de collega’s die nu bij Lengkeek werken. Zij werken met een reden bij ons, hebben ooit bewust voor ons gekozen. Nieuwe mensen moeten we hier naartoe zien te halen met het perspectief van een hechte club, in combinatie met ontwikkelkansen. Wat we ze bieden is datgene dat aansluit op zowel de menskant als de betekenis kant.”

## Opleidingen

Hoe borg je kwaliteit als er nieuwe mensen bij komen? “Natuurlijk moeten onze experts bij binnenkomst de NIVRE-opleiding volgen. Maar dat is niet voldoende. In het segment waarin wij opereren is een langdurige opleiding domweg nodig om op het niveau te komen dat onze klanten van ons verwachten. Die opleiding krijgen ze intern en die is aanvankelijk heel intensief. Na verloop van tijd kunnen experts meer en meer zelfstandig aan de slag.”

Je grootste wens ten aanzien van Lengkeek? “Dat de lijn die we hebben ingezet verder gaat opschuiven naar het specialistische segment. Dat we jonge mensen aan ons hebben weten te binden die dat werk aankunnen. Dat Lengkeek zoals het er nu staat over een aantal jaren als Lengkeek+ kan worden gezien, waarbij we ons DNA hebben kunnen vasthouden en onze klanten nog langjarig bieden waar ze om vragen. Dat we voor klanten en voor onze mensen een plezierige omgeving zijn, op het niveau dat nodig is om ons werk goed te kunnen doen. Maar vooral: dat we nog steeds kansen weten te pakken waar we ze zien en waar we groot en goed in zijn.” <

# Redelijke kosten altijd gedekt (of niet)?

Zijn de redelijke kosten gemaakt voor het vaststellen van de schade altijd gedekt onder de verzekeringsovereenkomst? Moet dit in de polisvoorwaarden met zoveel woorden staan? Kan deze dekking in de polisvoorwaarden worden beperkt of uitgesloten, en zo ja tot hoever? Wijkt de positie van particulieren en ondernemers van elkaar af? In deze bijdrage wordt ingegaan op dit thema tegen de achtergrond van een nieuw gewezen arrest van de Hoge Raad.

Door Remko Roosjen

## Wat zegt de wet?

Wanneer er schade ontstaat kunnen beredderingskosten en expertisekosten ontstaan. Wanneer we spreken over beredderingskosten hebben we het over alle kosten die gemaakt worden om te voorkomen dat er grotere schades ontstaan (bijv. waterschade bij het blussen van een brand). Spreken we over kosten tot het vaststellen van de schade, dan hebben we het over de zogeheten expertisekosten. In essentie gaat het hierbij om het vaststellen van de omvang van de door verzekering gedekte schade, zoals de kosten voor rechtsbijstand of andere ingewonnen expertise (HR 28 januari 2022, ECLI:NL:HR:2022:81).

In artikel 7:959 BW is (regelend rechtelijk) omschreven dat de redelijke kosten die worden gemaakt voor het vaststellen van de schade altijd gedekt zijn onder de verzekeringsovereenkomst. In artikel 7:963 lid 6 BW is (dwingendrechtelijk) bepaald dat hiervan niet ten nadele van de verzekeringsnemer of verzekerde kan worden afgeweken voor zover deze redelijke kosten niet het bedrag overschrijden dat gelijk is aan de verzekerde som én de verzekeringnemer een natuurlijk persoon is die de verzekering anders dan in de uitoefening van beroep of bedrijf heeft gesloten. Kort gezegd geldt dus bij particulieren een grens tot hoever een verzekeraar de dekking mag uitsluiten.

Aanvullend geldt dat de kosten voor het vaststellen van de schade wel pas voor rekening van de verzekeraar komen wanneer is voldaan aan de 'dubbele redelijkheidstoets' uit artikel 6:96 lid 2 BW. Dit betekent samengevat dat zowel het maken van de kosten als de omvang van de gemaakte kosten redelijk moet zijn. Naast deze kosten, komen de kosten van een door de verzekerde voor het vaststellen van de schade ingeschakelde contra-expert voor vergoeding in aanmerking wanneer ook deze de dubbele redelijkheidstoets doorstaat. Een verdere indamming van deze redelijkheidstoets is

strijdig met artikel 7:959 lid 1 BW, ook wanneer deze beperking erop ziet de verzekerde te beschermen (denk aan het waarborgen van de kwaliteit van ingeschakelde experts).

## Het nieuwe arrest van de Hoge Raad

Op 9 september 2022 is een interessant arrest gewezen door de Hoge Raad (ECLI:NL:HR:2022:1174). In deze zaak gaat het erom of artikel 7:959 lid 1 BW en artikel 7:963 lid 6 BW samen inhouden dat de redelijke kosten gemaakt voor het vaststellen van de schade altijd worden gedekt onder de verzekeringsovereenkomst, tenzij er geen dekking bestaat op basis van de polisvoorwaarden.

## Wat speelde er?

In deze zaak ging het samengevat om een verzekerde particulier die op zijn motor aangereden is door een auto en daarbij letsel heeft opgelopen. Ten tijde van het ongeval had verzekerde een 'Combipolis Particulieren' bij NH1816, waaronder een motorverzekering en een rechtsbijstandsverzekering genaamd 'Arag Rechtsbijstand particulieren'. Op de motorverzekering zijn onder meer de 'bijzondere voorwaarden schadeverzekering voor in-/opzittenden (SVI)' (de polisvoorwaarden) van toepassing. Deze SVI betreft een zogenoemde no fault (first party) verzekering. In artikel 5 van deze polisvoorwaarden is het volgende opgenomen:

1. De hoogte van de schadevergoeding waarop de verzekerde uit hoofde van deze verzekering aanspraak kan maken, wordt vastgesteld overeenkomstig de daartoe strekkende bepalingen in afdeling 6.1.10 van het Burgerlijk Wetboek. (...)

3. Als de verzekerde geheel of gedeeltelijk recht heeft op vergoeding krachtens een andere verzekering of op uitkeringen of strekkingen uit anderen hoofde, kan voor dat deel geen beroep worden gedaan op deze verzekering. (...)"

Op basis van afspraken met de rechtsbijstandsverzekering bij Arag spreekt verzekerde met Arag af dat hij zich laat bijstaan door een (externe) advocaat. De discussie die ontstaat tussen eiser (via Arag's advocaat) en NH1816 is of NH1816 de volledige kosten moet betalen voor de rechtsbijstand, c.q. expertisekosten van de verzekerde consument op basis van de polisvoorwaarden. Kort gezegd had de advocaat namens eiser allerlei kosten gemaakt met het trachten vast te stellen van de daadwerkelijke schade. Zo had hij onder meer medische gegevens opgevraagd en onderzocht.

Zowel de rechtbank in eerste aanleg als het gerechtshof in hoger beroep wijzen de vorderingen van eiser af en oordelen dat eiser niet erin is geslaagd te onderbouwen dat en waarom de door de advocaat gemaakte kosten door NH1816 dienen te worden gedragen als (redelijke) kosten

tot het vaststellen van de schade die eiser als gevolg van het ongeval heeft geleden.

## Hoe oordeelt de Hoge Raad?

Volgens de Hoge Raad heeft het hof ten onrechte enkel onderzocht of er kosten zijn gemaakt indachtig 7:959 lid 1 BW. Volgens de Hoge Raad scharniert het bij de vraag of er dekking is voor de gemaakte expertisekosten als dat volgt uit de polisvoorwaarden of dat er altijd dekking is (tenzij uitgesloten). De Hoge Raad herhaalt dat uit artikel 7:959 lid 1 BW blijkt dat de redelijke kosten tot het vaststellen van de schade ten laste van de verzekeraar komen en dat dit ook geldt wanneer daardoor de verzekerde som wordt overschreden. Ook is duidelijk dat hiervan volgens artikel 7:963 lid 6 BW niet ten nadele van de verzekeringnemer of verzekerde kan worden afgeweken, wanneer de verzekerde een particulier is en de kosten de verzekerde som niet overschrijden. Dat uit artikel 7:963 lid 5 BW volgt dat de beredderingskosten dwingendrechtelijk steeds ten laste van de verzekeraar komen, terwijl een dergelijke bepaling voor de kosten tot het vaststellen van de schade ontbreekt, leidt volgens de Hoge Raad niet tot een andere uitleg. Dit betekent dat de redelijke kosten gemaakt voor het vaststellen van de schade altijd gedekt zijn onder de verzekeringsovereenkomst, tenzij dekking is uitgesloten. Dit kan in polisvoorwaarden worden beperkt, met dien verstande dat ten opzichte van een particulier de dekking uitsluitend kan worden uitgesloten voor zover de kosten de verzekerde som overschrijden.

Dekking van expertisekosten vermelden in polisvoorwaarden is geen overbodige luxe

## Conclusie

Het belang van polisvoorwaarden waarin de dekking van expertisekosten wordt vermeld blijkt geen overbodige luxe. Gebeurt dat niet, dan vallen de expertisekosten altijd onder de dekking. Dat geldt ook wanneer de som van de polis wordt overschreden. Dit kan bij product recalls of andere grote calamiteiten om serieuze bedragen gaan. Een 'cap' op dekking van deze expertisekosten, of de uitsluiting daarvan, is contractueel mogelijk. Bij particulieren is die uitsluiting beperkt tot de verzekerde som. Deze uitspraak is met name van belang voor verzekeraars, tussenpersonen en andere adviseurs. Deze partijen doen er goed aan nog eens na te gaan of bestaande polisvoorwaarden en contracten recht doen aan de afspraken die ten tijde van het sluiten beoogd waren. <



Mr. Remko Roosjen is advocaat voor de maakindustrie bij MAAK Advocaten te Amsterdam.

Maritieme verzekeringsmakelaar Georg Duncker zegt nooit 'nee'

# "makelen ten top"

De Nederlandse maritieme wereld is een verzekeringsmakelaar rijker. En niet zomaar één. Verzekeringsmakelaar Georg Duncker heeft 100 man aan het werk die puur en alleen maritieme verzekeringen onder brengen. Met veel kennis van maritieme verzekeringen een enorme slagkracht, absurde gedrevenheid en een bodemloze hoeveelheid creativiteit zetten kartrekkers Hans Liem LLM en Willem-Jan van Eijsden in op verovering van de Nederlandse markt.

Door Cindy van der Helm



Hans Liem LLM is Directeur Benelux van de maritieme verzekeringsmakelaar Georg Duncker.

Begin november opende de makelaar de deuren van de eerste vestiging in Nederland. Vanuit dit Rotterdamse kantoor zullen Directeur Benelux Hans Liem LLM en Hoofd Marine Benelux Willem-Jan van Eijsden de gehele Benelux bedienen. En ze hebben er alle vertrouwen in. Hans: "Wij hebben 100 man achter ons staan die iedere dag alleen maar bezig zijn om scheepsverzekeringen onder te brengen. Door het grote aantal specialisten hebben wij een enorme slagkracht om vrijwel elke aanvraag tot een succes te brengen.

## Netwerk opzetten

Hans Liem is sinds april 2021 aan boord van Georg Duncker met als doel om een netwerk in de Benelux op te zetten.

Voordat hij bij Georg Duncker in dienst trad, was hij ruim 35 jaar werkzaam in de verzekeringssector, onder andere als CEO van JLT Nederland. Willem-Jan van Eijsden bekleedde eerder diverse leidinggevende functies bij Dutch P&I en de Noord Nederlandsche P&I Club (NNPC).

Beide heren beschikken dus over uitgebreide ervaring en gedegen, specialistische kennis van maritieme verzekeringsmarkten om industriële risico's aan te pakken. Samen dragen zij de verantwoordelijkheid voor de Benelux en ze hebben ook gezamenlijk de leiding over het kantoor in Rotterdam. Willem-Jan kwam via een recruiter bij zijn eerste werkgever terecht waar hij startte als assistent-makelaar P&I en later als

gevolmachtigde. Wat het werk in de maritieme verzekeringsleuk maakt? "Het is een super specialisme, Casco, P&I en aanverwanten in een industrie die nooit stilstaat. Als makelaar, ben je altijd op zoek naar de beste oplossing voor de klant. Ik vind het leuk om dingen op te lossen en hou niet van 'nee'.

En zo zit Hans ook in elkaar. Ik ken Hans uit het verleden, weet hoe hij werkt, en het verhaal van Georg Duncker klonk zo overtuigend zodat ik er wel mee moest instemmen om in dienst te treden.

Hans heeft veel kennis en praktijkervaring opgedaan in de maritieme sector met nadruk op aansprakelijkheid en constructie. Hij heeft het netwerk, kent de producten en weet hoe ze in elkaar steken. Dat is waardevol voor klanten. Er zijn niet zoveel mensen die verzekeringsprogramma's kunnen plaatsen op de manier zoals Hans dat kan."

## Optimaal samenwerken

Hans en Willem-Jan zijn op het oog twee compleet verschillende types. Hans: "Om een bedrijf te ontwikkelen hoef je niet hetzelfde type te zijn. Ik ben van nature vrij rustig. Willem-Jan vult dat zo aan dat we tot een optimale samenwerking komen en zo een geweldig team vormen.

Waarom Hans de uitdaging bij Georg Duncker is aangegaan? Hans: "Omdat dit iets nieuws is in de Benelux. Tegelijkertijd is Duncker niet zomaar nieuw in de markt. Het is een gespecialiseerde en gerenommeerde partij met 150 jaar historie. En met 100 collega's die zich puur en alleen in de maritieme markt hebben verdiept. Wij hoeven in Rotterdam dus niet het wiel uit te vinden. Er staat al een sterk merk dat gemakkelijk uit te rollen is voor dit gebied, want het zijn bestaande relaties, bestaande organisaties, die door ons bediend worden. Duncker heeft de afgelopen jaren de bestaande zakelijke relaties in de Benelux versterkt. Bovendien zijn we erin geslaagd nieuwe zaken uit de Benelux te genereren. We zijn dan ook blij dat we een aantal gerenommeerde reders tot onze klanten mogen rekenen."

## Op en top klantgericht

Georg Duncker heeft naam verworven als het gaat om klantgerichtheid. "Onze klanten zullen een uitstekend niveau van dienstverlening ontvangen. Dat kan dankzij onze schaal-grootte, snelheid en toewijding. Wij houden ons alleen maar bezig met maritieme verzekeringen. Daar willen we ons best voor doen en dat heeft al zoveel successen opgeleverd.

Duncker heeft veel internationale contacten en kantoren in het buitenland. Afhankelijk van het risico plaatsen we verzekeringen overal ter wereld. Onze business development is constant op zoek naar nieuwe risicodragers en nieuwe mogelijkheden.



Hoofd Marine Benelux van Georg Duncker Willem-Jan van Eijsden zal samen met Hans Liem de gehele Benelux bedienen.

Om een idee te geven over onze werkzaamheden: tijd is vaak een van de grote struikelblokken, omdat onze klanten geregeld met een deadline werken. De vraag is dan wie op het moment dat het echt nodig is de oplossing heeft? Vaak kunnen alle makelaars die benaderd zijn wel een oplossing aandragen, maar of dat ook diezelfde dag nog kan? Ons grote internationale netwerk geeft ons hierin een voorsprong. Wij werken bovendien direct met alle verzekeraars zonder tussenkomst van anderen."

Binnen Nederland komt de naamsbekendheid van Georg Duncker nu op gang. Duncker werkt al jaren voor Nederlandse partijen. Dat zullen de heren verder sterk uitbreiden. Zij hebben in de eerste week van november de opening van het kantoor aangekondigd en nodigen een ieder graag uit om het nieuwe kantoor te bezoeken. <

Wij houden niet van 'nee'

Dolmans Calamiteiten Diensten, Trition en QBuild betrekken nieuw pand

# Duurzaam pand biedt ruimte voor groei

In december heeft Dolmans een nieuw, toekomstbestendig pand geopend in Den Bosch. Vanuit dit pand gaat Dolmans Calamiteiten Diensten (DCD) samen met partnerbedrijven Trition en QBuild het werk na een calamiteit aanvliegen. De zusterbedrijven werken al langere tijd samen, maar door gezamenlijk een centraal gelegen pand te betrekken kunnen ze relaties beter bedienen en medewerkers bovendien betere werkomstandigheden bieden. Het nieuwe pand biedt ook nog eens mogelijkheden tot groei en is bovenal duurzaam. Vol vertrouwen gaan de drie bedrijven gezamenlijk de toekomst tegemoet.

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



Dolmans liet een nieuw pand bouwen. V.l.n.r. Thomas van der Weiden, Marcel van Engelen en Maarten Kooij in het nieuwe pand in Den Bosch.

Dolmans begon in 1958 als een schoonmaakbedrijf en heeft zich in de loop der jaren ontwikkeld tot een grote naam in de Nederlandse markt met een divers aanbod aan calamiteitendiensten. Zo is partnerbedrijf Trition gespecialiseerd in het opsporen, beperken en voorkomen van vocht- en watergerelateerde problemen, terwijl QBuild tal van bouwactiviteiten aanbiedt ten behoeve van schadeherstel,

onderhoud, renovatie en reparatie- en calamiteitenservice. En Dolmans Calamiteiten Diensten richt zich op alle mogelijke reconditioneringswerkzaamheden na een calamiteit. Dolmans telt circa 20 vestigingen en kan landelijke dekking bieden. Een unicum in de markt.

## Dolmans Calamiteiten Diensten

Maarten Kooij is sinds 1 april aan boord en geeft als Algemeen Directeur van Dolmans Calamiteiten Diensten leiding aan de 320 medewerkers van Dolmans Calamiteiten Diensten die zich 24/7 op reconditionering richten.

Maarten: "De naam zegt het al, Dolmans Calamiteiten Diensten draait om calamiteiten en wordt ingeschakeld bij brand-, water-, storm- of inbraakschade. Ik kom zelf uit een heel andere branche, namelijk de bouw en installatietechniek. Als nieuwkomer vind ik de branche fascinerend. Er wordt continu een maximaal flexibele en dienstverlenende mindset gevraagd van onze mensen, doordat schades zich nauwelijks laten voorspellen en nagenoeg altijd om directe actie vragen. Het is mijn taak om Dolmans Calamiteiten Diensten klaar te stomen voor de toekomst. Binnen de organisatie ben ik dan ook niet alleen verantwoordelijk voor het in goede banen leiden van de ongoing business en het realiseren van groei om de marktleiderspositie te kunnen behouden, ik richt me ook op de toekomst van Dolmans Calamiteiten Diensten en houd me onder andere bezig met grote thema's als verduurzaming en het creëren van een veiligheidscultuur.



Het nieuwe pand in Den Bosch.

In het kader van verduurzaming hebben we ingezet op de bouw van een nieuw, duurzaam pand. Dat betrekken we binnenkort, samen met onze zusterbedrijven. In plaatsen als Apeldoorn, Badhoevedorp en Rotterdam werken we ook al jarenlang vanuit hetzelfde pand, waarbij we elkaar veel opzoeken en regelmatig overleggen. Nu ook zullen we onafhankelijk van elkaar in hetzelfde pand gehuisvest zijn, maar wel met de deuren altijd open. Die samenwerking is op andere locaties heel goed bevallen, want dichtbij elkaar zitten bevordert de synergie. In Den Bosch zetten we een dergelijk concept nog iets groter op. Die locatie heeft net zoveel potentie voor succes als de andere vestigingen, als het niet meer is.

Dit is niet alleen een mooie stap in de goede richting van een toekomstbestendig Dolmans Calamiteiten Diensten, dit pand geeft ons ook de kans om met elkaar behoorlijk te verduurzamen en te groeien. En het zorgt ook nog eens voor een enorme energieboost."

## QBuild

Thomas van der Weiden had er al een 25-jarige carrière bij Dolmans opzitten toen hij afgelopen mei benoemd werd tot operationeel directeur van QBuild, het partnerbedrijf dat in 1994 ontstond uit een samenwerking tussen Dolmans en Riz Bouw. Het bedrijf richt zich op herstelwerkzaamheden na calamiteiten, renovatie en onderhoud en heeft ook een 24-uurs bereikbaarheid dienst gelijkwaardig aan Dolmans

Calamiteiten Diensten. Daarnaast heeft QBuild een aannemersafdeling voor schadeherstel. Met zeven vestigingen verspreid over het land bedient het bedrijf de Nederlandse markt. Thomas: "Ik begon 25 jaar geleden als Project Manager en ben doorgewoerd tot Operationeel Manager van Dolmans Calamiteiten Diensten. QBuild wekte altijd al mijn interesse, omdat er veel potentie in het bedrijf zit. Dat werd er naar mijn mening echter niet helemaal uitgehaald. De kwaliteit van het werk was weliswaar goed, maar in mijn ogen kon het nóg beter. Toen ik gevraagd werd om de leiding op me te nemen heb ik die uitdaging dan ook direct aangegrepen. Samen zijn we nu bezig om de dienstverlenende en proactieve houding die zo kenmerkend is voor Dolmans nog sterker naar voren te laten komen bij QBuild."

Thomas is een doorgewinterde reconditioneringsman en is met zijn kennis en werkhouding bezig een stuk rust binnen het bedrijf te brengen en de neuzen dezelfde kant op te krijgen. Door medewerkers te stimuleren om samen te werken is de dienstverlening nu, na ruim een half jaar, al zichtbaar verbeterd. "Nu begin ik al verschil te voelen in de cultuur. We hebben stabiliteit teruggebracht en er is meer motivatie om samen met de collega's van de zusterbedrijven diensten te verlenen. Want we zijn weliswaar aparte entiteiten, maar we doen het werk waar nodig wel met elkaar."

QBuild wordt door Dolmans Calamiteiten Diensten bij heftige schades ingeschakeld om het constructiewerk op zich te nemen terwijl Dolmans Calamiteiten Diensten zich richt



## Er komt nieuwe beweging en dynamiek

op het veiligstellen en opruimen van de schade. Zo spelen de twee bedrijven goed op elkaar in. Thomas: "We werken al langer op die manier samen. Als wij een grote schade binnenkrijgen betrekken wij Dolmans Calamiteiten Diensten bij de oplossing, en andersom doen zij hetzelfde. Het maakt niet uit wie de opdracht binnenkrijgt, we klaren de klus samen. Vandaar dat beide bedrijven zoveel vertrouwen hebben in de realisatie van de nieuwe locatie in Den Bosch."

### Trition

De derde partij die betrokken is bij de bouw van het nieuwe pand in Den Bosch is Trition. Tritions directeur Marcel van Engelen is al vanaf de oprichting in 2009 betrokken bij het bedrijf. Marcel: "In 2009 waren veel collega-bedrijven gericht op brand- en roetschade. Wij zagen echter dat er steeds meer waterschades vielen. Daarop hebben we onder de naam Trition een aparte BV in het leven geroepen die zich gespecialiseerd heeft in vocht- en watergerelateerde problemen."

Trition past als een perfect puzzelstukje binnen de Dolmans Groep. Het bedrijf bestaat uit vier afdelingen: Lekdetectie, Droogtechniek, Bouwkundig onderzoek & advies en Klimaatbeheersing. De afdeling Klimaatbeheersing bestaat pas sinds 2019 en is gericht op tijdelijke klimaatoplossingen zoals extra verwarming of ventilatie. "Daar hebben we ons in gespecialiseerd, omdat daar eigenlijk altijd wel vraag naar is", vervolgt Marcel. "Ook QBuild en Dolmans Calamiteiten Diensten krijgen klimaatgerelateerde schades binnen die wij samen oppakken." Voor Trition is de opening van het nieuwe pand in Den Bosch een behoorlijke stap, want het hoofdkantoor van het bedrijf zal verhuizen van Eersel – dat ergens tussen Eindhoven en België ligt – naar deze locatie. Een flinke operatie die een grote impact zal hebben op de organisatie. "Wij zien Nederland echt als onze thuismarkt en hebben er behoefte aan om ons op een centraler gelegen plek te vestigen. Den Bosch is dan ook een heel geschikte locatie. In het huidige pand in Eersel, waar we twaalf jaar geleden ingetrokken zijn, was simpelweg niet meer voldoende ruimte voor personele groei. Een deel van onze mensen blijft vanuit Eersel werken, een ander deel verhuist mee naar Den Bosch. Gelukkig is er meer dan voldoende ruimte in Den Bosch om te groeien, want inmiddels hebben we al zeven nieuwe collega's voor die vestiging aan kunnen nemen. Zo kunnen we de groei en het behoud van goede, kundige medewerkers combineren."



Marcel van Engelen, directeur van Trition.

### Nieuwe energie

Voor Trition heeft de verhuizing naar Den Bosch dus de meeste impact. Marcel: "Ik zie aan mijn mensen dat ze eraan toe zijn om te verhuizen. Het is heel fijn dat we hen nu een nieuwe, prachtige werkomgeving kunnen bieden, die ook nog eens toekomstgericht is. Deze stap zal dan ook veel invloed hebben op onze organisatie, want er komt nieuwe beweging en dynamiek."

Alhoewel de impact op QBuild en Dolmans Calamiteiten Diensten minder groot is, zal het nieuwe pand ook op die bedrijven een positief effect hebben. Maarten: "Medewerkers kijken er al lange tijd naar uit om op zo'n mooie plek te mogen werken. Een fijne werkplek stimuleert en deze locatie zal het team een nieuwe impuls geven en ruimte bieden om te groeien. Straks kunnen wij daarin pas echt opschalen."

### Nieuwe medewerkers

Hoewel er in de markt vaak gesproken wordt over de uitdaging om nieuw talent te vinden, heeft Dolmans al flink wat jonge mensen in dienst. Maarten: "Het lukt ons nog goed om jonge mensen aan ons te binden. Het is natuurlijk best lastig om mensen te vinden die binnen het profiel passen, want er is geen specifieke opleiding die kandidaten levert die wij nodig hebben. Dat zien we ook in onze instroom. Onze nieuwe collega's hebben allen een andere achtergrond. En er zijn ook best wat zij-instromers die de weg naar ons gevonden hebben. Het is niet erg als nieuwe mensen weinig ervaring in de branche hebben, want wij leiden ze hoe dan ook zelf op. We maken gebruik van een redelijk klassiek groeimodel, gebaseerd op 'learning on the job'. Daarbij koppelen we een nieuwe, onervaren medewerker aan een collega met veel



Maarten Kooij, algemeen directeur van Dolmans Calamiteiten Diensten.

ervaring. Zie het als een soort buddysysteem. Dat is best een investering, want het duurt wel even voordat iemand zelfstandig aan de slag kan. Natuurlijk volgen alle nieuwe medewerkers daarnaast ook een formele, verplichte opleiding, maar opleidingen zijn nu eenmaal theoretisch. De praktijk moet je leren door het te doen."

Het lukt de mannen gelukkig aardig om ook mensen in huis te halen die wel over praktische ervaring beschikken, maar geen ervaring hebben met onderzoek. Voor bepaalde functies moet je wel kunnen vaststellen wat de oorzaak is van een calamiteit en hoe je de situatie kunt oplossen. Marcel: "In de bouw doen mensen vaak zwaar fysiek werk en is er regelmatig sprake van vervroegd pensioen. Sommige jongens kunnen op jongere leeftijd het werk lichamelijk al niet meer aan. Wij kunnen de kennis en ervaring van die professionals, waaronder loodgieters, heel goed gebruiken. Voor hen is ons werk fysiek veel minder belastend. Daar doen wij ons voordeel mee, en zij ook. Een win-win situatie dus. Maar wij moeten die vakmensen nog wel zien om te toveren tot onderzoeker, want dat is de kennis die ze óók nodig hebben. We moeten ze leren omgaan met meetapparatuur om lekkages op te sporen. En als we nieuwe meet-systemen inkopen, moeten we ook daar training op geven. Dat is voor ons de uitdaging."

Thomas vult aan: "Hetzelfde geldt voor bouwkundig onderzoek. Voordat collega's door hebben wat wij exact van ze verlangen, hoe ze onderzoek moeten doen en moeten rapporteren zijn we zomaar twee of drie maanden verder.



Thomas van der Weiden, operationeel directeur van QBuild.

In het begin rijden nieuwelingen alleen maar mee en stellen ze vragen. De vaste medewerker doet het onderzoek en rapporteert. Dat bouwen we heel langzaam op totdat de nieuwe collega zelf onderzoek kan doen en zelf kan rapporteren. Gelukkig kennen we een heel laagdrempelig belgedrag binnen ons team. Heb je ergens een vraag over? Dan bel je je collega's of je gooit je vraag in de appgroep. Want je staat er nooit alleen voor."

### Klaar voor de 'war for talent'

"Als nieuwkomer in de branche kan ik zeggen dat het een ontzettend interessant vak is", besluit Maarten. "Het is fascinerend om te zien hoeveel belangen er door elkaar heen lopen. Dolmans is een 65 jaar oud familiebedrijf met bestaansrecht. Het is ergens cru dat je altijd na ellende wordt ingeschakeld, maar het is enorm dankbaar werk, want de wereld van de gedupeerde ziet er vaak weer een stuk rooskleuriger uit nadat wij geweest zijn. En dat is mooi, want jonge mensen die bij het bedrijf komen, hechten een andere, eigen waarde aan werken. Tegenwoordig wordt er bij het zoeken naar werk ook nadrukkelijk gekeken naar zinvol werk doen, waardering en vrije tijd. Nu wij dat kunnen combineren met onze focus op duurzaamheid, zijn wij klaar om de 'war for talent' echt aan te gaan." <

Vol vertrouwen de toekomst tegemoet

## Ambitieuze Corporate Insurance Manager IKEA met betrekking tot sustainability

# “Wij laten ons niet stoppen”

Aan al het goede komt een eind. Na twee termijnen zit het er voor NARIM-bestuurslid Mario van der Giessen op. Hij verliet in november het NARIM-bestuur en kan zich weer voor de volle 100% richten op zijn functie als Corporate Insurance Manager van IKEA wereldwijd én als boardmember van enkele windparken in Canada en Amerika.

Door Eva Boef en Cindy van der Helm



Voormalig NARIM-bestuurslid Mario van der Giessen is Corporate Insurance Manager van IKEA wereldwijd en boardmember van enkele windparken in Canada en Amerika.

Tien jaar geleden trad Mario als Corporate Insurance Manager in dienst bij IKEA (Ingka Group) waar hij verantwoordelijk is voor alle verzekeringsprogramma wereldwijd. Voordat Mario er in dienst trad was hij werkzaam bij Aon. “Daar richtte ik mij op de global accounts en nu zit ik aan de andere kant van de tafel. De daar opgedane kennis kan ik goed gebruiken en stiekem vind ik deze kant leuker. Als makelaar geef je advies. Je verkoopt een verzekeringsoplossing, die pas echt waarde krijgt als er schade is. Alles wat IKEA daarentegen maakt is tastbaar. Ik vind bovendien dat IKEA een fijne cultuur heeft. Er wordt veel tijd en aandacht geschonken aan de manier waarop we met klanten omgaan en in onze klantenservice gaan we best ver. Ik vroeg mij in het

begin af of we misschien niet te ver gaan. Mensen mogen jaren later nog artikelen terugbrengen zonder dat de discussie erover wordt aangegaan. Nu ik er wat langer rondloop, ben ik ervan overtuigd dat IKEA die klantvriendelijkheid zo moet houden. Dat maakt IKEA IKEA. Wat ook typisch IKEA is – en dat vind ik misschien nog wel belangrijker: het bedrijf besteedt uitzonderlijk veel aandacht aan purpose, sustainability en inclusion.

Het enige nadeel is dat we op het hoofdkantoor van Ingka Group in Leiden met een relatief klein groepje collega's zitten die zich bezighouden met verzekeringen waardoor je met weinig mensen over je vak kan sparren. Dat is juist zo fijn aan de NARIM. Daar kan je inhoudelijke gesprekken voeren en ervaringen delen.”

Mario is dan ook direct bij indienstreding lid geworden van de Nederlandse Associatie van Risk en Insurance Managers (NARIM). Hij kende NARIM al vanuit zijn makelaartijd en wist dat de brancheorganisatie de functie van netwerk facilitator voor de gehele branche heeft.

### NARIM breder op de kaart zetten

Binnen vier jaar werd Mario gevraagd voor een bestuursfunctie. “Als je gevraagd wordt om een bestuurslid te vervangen moet je wel ook echt de tijd en steun krijgen van het bedrijf waar je voor werkt, want er gaat serieus tijd in een bestuursfunctie zitten. Maar het brengt je ook veel. Als bestuurslid heb je ten eerste de mogelijkheid om zaken te veranderen. Daarnaast heeft het mij ook veel vriendschappen (en bestuurservaring) opgeleverd. Maar het belangrijkste vind ik toch wel de mogelijkheid tot kennis delen en netwerken. Dat zijn ook direct de twee belangrijkste functies van NARIM. Niet alleen voor de leden, maar ook voor het bestuur.”

Mario heeft daarnaast meegeholpen om NARIM breder op de kaart te zetten. “Wij zoeken als een soort van lobbyorganisatie nu ook de verbinding met andere brancheverenigingen en overige stakeholders. Doel is om onszelf breder op de kaart te zetten en belangen van de leden te behartigen.

Zo komen wij als bestuur eens per jaar bij elkaar om een beleidsplan op te stellen. Uit die sessies is naar voren gekomen dat er in de markt soms beslissingen worden genomen op verzekeringsvlak terwijl wij, de klanten, er niet bij betrokken worden. Wij zullen onszelf dus meer moeten gaan profileren en daar hebben wij contactpersonen voor aangewezen. Zo was ik de liaison met onder andere de VNAB.”

### Sustainable goals

Daarnaast lag Mario's focus binnen de NARIM op de portefeuilles Cyber en Sustainability. Dat hij sustainability als aandachtspunt heeft, is niet zo verwonderlijk, gezien de ambitie van 'zijn' IKEA om in 2030 klimaatneutraal te zijn. Zijn functie als boardmember van een aantal windparken van de INGKA Group (IKEA) valt natuurlijk ook niet uit te vlakken.

## Wij verlangen van verzekeraars dat ze meer meedenken

“Kenniscentrum sustainability is sinds kort actief. We proberen onder andere in rondetafelgesprekken met verzekeraars over sustainability te praten. En dat is hard nodig. Tal van bedrijven willen zich ontwikkelen op het gebied van sustainability. Denk daarbij aan zonnepanelen op daken of meer sustainable bouwen door hout te gebruiken.”

### Afgeremd door verzekeraars

“Wij worden echter in onze ambities afgeremd door verzekeraars omdat zij het te risicovol vinden. Wij verlangen van verzekeraars dat ze meer meedenken. Alle verzekeraars hebben het over sustainability. En als ze het daarover hebben, dan kijken ze eigenlijk alleen maar op welk vlak wij - hun klanten dus - willen verduurzamen. Vaak blijkt dat verzekeraars sommige risico's niet willen dekken. Dan kunnen wij niet verder met onze plannen.

Eén ding is zeker: wij laten ons als IKEA niet tegenhouden. IKEA is veel meer dan alleen de fysieke winkels in die grote, blauwe boxen. Je hebt de retailwinkels, complete shopping centers en – wat velen niet weten – INGKA Investments,



Op het vlak van renewable energy loopt IKEA voorop. Het bedrijf heeft in 17 landen windmolenparken waarvan zij 100% eigenaar zijn.

dat zich onder andere richt op zonneparken, windmolens en battery storage. Wij gaan echt ver in onze ambitie met betrekking tot sustainability. Zo willen wij dat klanten gekochte spullen terug kunnen brengen, die we na een opfrisbeurt voor een gereduceerd tarief weer kunnen verkopen of recyclen. Wij investeren ook in recyclingbedrijven, maar die zijn steeds lastiger te verzekeren omdat verzekeraars ze te risicovol vinden, terwijl niet alle recyclingbedrijven een slecht risico zijn.”

### Renewable energy

“Ook op het vlak van renewable energy loopt IKEA voorop. Wij hebben in 17 landen windmolenparken waarvan wij 100% eigenaar zijn. Het doel van die parken was om de elektriciteit die wij in de winkels gebruiken helemaal zelf te

# 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.

### Nieuw adres

Per 1 januari verhuizen wij naar een nieuw, toekomstbestendig en duurzaam pand.

Ons nieuwe adres is Sneeuwhaas 3 in Den Bosch.

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



 Trition

produceren. Dat doel hebben we twee jaar geleden al gehaald want wat we wereldwijd aan elektriciteit gebruiken, maken we zelf. Nu willen we een stap verder gaan. Wij willen dat energie – ook bij bijvoorbeeld productie en transport – 100% CO2 neutraal wordt. Dat betekent dat wij nu de komende jaren nog EUR 3,5 miljard meer gaan investeren in bijvoorbeeld windparken, recyclingbedrijven en solar farms. Wij laten ons in die ambitie niet afremmen door verzekeraars die onze investeringen soms niet willen verzekeren. Wij voeren dit alsnog door. Dat vind ik ook het leuke aan het werken voor een bedrijf als IKEA. Het is een bedrijf met een purpose en zo zou ieder bedrijf in elkaar moeten steken. Je hoeft niet te kiezen tussen sales/profit and sustainability, het kan heel goed samen.”

### Netwerken en kennis delen

Wat heeft NARIM jou als Insurance Manager gebracht? “Het netwerken en het kennis delen. Wij hebben diverse kenniscentra over thema’s als liability, cyber, bouw en sustainability. Leden komen in groepjes bij elkaar om kennis met elkaar te delen en soms worden er ook sprekers voor uitgenodigd. Informatie wordt vervolgens met alle leden gedeeld via de website en de NARIM-app.

NARIM hoef ik gelukkig niet te missen want ik kan nog steeds naar de congressen en kenniscentra. Dat is prettig, want er staan nog wel wat thema’s op de agenda die ik moet zien op te lossen, waaronder cyber, geo-political risks, wat een lastige is, en climate change. De ‘simpele’ natural hazards zijn nog steeds te verzekeren, maar echte climate change gaat veel verder dan dat. Het wordt voor veel mensen in een groot aantal landen onleefbaar als de wereld 2,5 graden opwarmt. Het laatste thema waar ik mijn hersens op kan kraken is de pandemic. Dat is lastig te verzekeren. Wij zitten er in een aantal landen, waaronder China, nog middenin.”

### Buiten de traditionele verzekeringsmarkt

“Onze risico’s kunnen wij niet allemaal kwijt in de traditionele verzekeringsmarkt, zeker niet de risico’s op het vlak van sustainability, dus wij zoeken naar alternatieve manieren van verzekeren. Zo zijn er tal van mogelijke risicofinancieringen.

## Leden komen in groepjes bij elkaar om kennis met elkaar te delen

ringsoplossingen waar we momenteel naar kijken, ook omdat verzekeringspremies soms simpelweg te hoog worden. Dan kan ik de ‘value for money’ niet meer aantonen. En dat is heel jammer, want wij willen als mensheid een betere toekomst voor onze kinderen. Met z’n allen moeten we de wereld zien te veranderen, zeker vanuit het oogpunt van klimaatverandering. Maar als wij dan met goede ideeën komen, missen we soms de steun van verzekeraars. Premies en modellen van verzekeraars zijn gebaseerd op statistieken uit het verleden. Als we gezamenlijk het klimaatprobleem willen oplossen moeten we sommige ‘oude’ methodes durven loslaten. Wij moeten vooruit kijken.”

### Daarom IKEA

Duidelijk dat Mario bij IKEA op zijn plek zit. Wat hij het allerleukst aan het werken bij IKEA vindt? “Het internationale karakter van het bedrijf met al die verschillende mensen en culturen. Ik ben nog steeds iedere keer trots als mensen enthousiast reageren op de naam IKEA als ik zeg dat ik daar werk. Het blijft mooi om een onderdeel te zijn van zo’n gewaardeerd bedrijf en dat ik kan bijdragen aan de business. Wat voor mij nieuw en machtig interessant is, is om in het dealteam te zitten van grote acquisities die veel betekenen voor IKEA. Ik werk nu 10 jaar bij een bedrijf dat in een business transitie zit. Never a dull moment.

## Wij doen het echt samen

Last but not least: als IKEA hebben we diverse values waaronder ‘togetherness’, dat zie je echt in dit bedrijf. Als je hier aan mensen vraagt of ze je kunnen helpen, dan doen ze dat meteen. Dat is een van de dingen in de cultuur van dit bedrijf wat mij zo aanspreekt. Collega’s zitten hier niet alleen maar voor zichzelf. Wij doen het echt samen.” <

## Met z’n allen moeten we de wereld zien te veranderen

## Restaurant De Treeswijkhoeve: hoe een verzekeringstraject goed kan verlopen

# Een jaar na de brand

Na de grote brand in tweesterrenrestaurant De Treeswijkhoeve op 27 november 2021 moest het restaurant – dat net door Covid gesloten was geweest – opnieuw drie maanden dicht. Maar het echtpaar Anne-Laura en Dick Middelweerd liet zich van zijn beste kant zien.

Door Melanie Modderman



Anne-Laura en Dick Middelweerd zijn de eigenaars van het tweesterrenrestaurant De Treeswijkhoeve.

“We zijn positief gebleven en het verzekeringstraject liep goed. Alle neuzen gingen dezelfde kant op en heel het personeel hielp mee. Je eigen zaak in vlammen zien opgaan. Dat is misschien wel je grootste nachtmerrie. Als je geluk hebt, is de brandweer snel ter plaatse en kan de schade nog enigszins worden beperkt. Maar dat geluk heeft niet iedereen. Vanaf het blussen en het teken ‘brand meester’ gaat er van alles door je hoofd”, vertelt restauranteigenaar en chef-kok Dick Middelweerd. “Los van de emoties en de zorg voor iedereen die aanwezig was, kwamen er direct praktische vragen in me op. Zijn we wel goed verzekerd? Wat moet er verzekeringstechnisch allemaal geregeld worden? Wanneer kunnen we weer open? Gelukkig, nu – een jaar na dato – kan ik zeggen dat de samenwerking met alle partijen goed is verlopen en dat we met een goed gevoel op het proces terugkijken.”

### Over de brand

“Zo’n twaalf tot vijftien mensen waren binnen toen er rond tien uur brand uitbrak. De vlam schoot letterlijk in de pan en kwam in de afzuigkap terecht”, vertelt Middelweerd. “Di-

rect werd duidelijk dat het niet best was, dus iedereen verliet snel het gebouw. De brand woedde op dat moment al in het afzuigstelsel en op het dak van het restaurant. De brandweer was met twee blusvoertuigen, een hoogwerker en een watertank aanwezig om de brand te blussen. Rond kwart voor twaalf was de brand gelukkig onder controle. Maar toen begon het pas... De eerste partij die ter plaatse kwam, was Stichting Salvage. In eerste instantie wist ik niet waar zij vandaan kwamen, maar blijkbaar wordt Salvage door de brandweer ingeschakeld. Zij stelden de juiste vragen, gaven aandacht, namen actie en kwamen met het eerste advies. Ook voor mijn mensen, die op dat moment allemaal buiten stonden bij te komen, bleek zo’n eerste aanspreekpunt achteraf gezien erg welkom.”

### De verzekeringsprotocollen gingen van start

“Maar toen. De eerste stap die we moesten zetten was – zoals gezegd – contact opnemen met de verzekeraar. Het restaurant moest zo snel mogelijk weer open, was onze gedachte, maar we wisten op dat moment nog niet dat de schade zo groot zou zijn. Op maandagochtend zaten daarom alle experts om tafel. Ik zei direct: ‘ik wil gewoon zo snel mogelijk open’. De verzekeringsman van a.s.r. bekeek hoe we verzekerd waren en waar we recht op hadden. Crawford werd als expert door a.s.r. aangesteld om de schadevaststelling zo soepel mogelijk te laten verlopen. Zij verzamelden en beoordeelden alle benodigde documentatie.

Al snel bleek dat het niet bleef bij een paar dagen sluiten. Het bluswater en het bluspoeder hadden al teveel schade aangericht en eigenlijk moest de hele keuken en koelcel eruit. Want de keuken is niet alleen het hart van de zaak, het is ook de plek waar alle leidingen, elektra en kabels doorheen lopen. De schade was dus ongelofelijk veel groter dan we in eerste instantie dachten. Daarom werd er een contra-expert van Troostwijk bij betrokken. Ik vergelijk het met een advocaat die met je meegaat naar de rechtbank. Troostwijk kwam voor ons op en vertegenwoordigde onze belangen.



Eind november 2021 brak er brand uit in restaurant De Treeswijkhoeve.

Ook tijdens de officiële inventarisatie van de schade. Want hier kwam natuurlijk veel meer bij kijken dan alleen de zichtbare schade. Denk aan onze inkomstenderving, personeelskosten, voorraadkosten etc. Gelukkig gaf de contra-expert ons het gevoel voor onze belangen op te komen. Dat is fijn, omdat je best onzeker wordt in zo’n periode. Voldeden we wel aan alle preventievoorschriften? Je kent ze wel, die voorschriften en kleine lettertjes in de polis, die bij niet-naleving kunnen leiden tot dekkingsontzegging. Na zo’n lange periode van COVID-19 en alle onzekerheden van dien, zaten we hier echt niet op te wachten. Gelukkig kregen we al snel te horen dat we op de juiste manier verzekerd waren. Dat was een opluchting, want om heel eerlijk te zijn, wist ik niet meer goed of we de afzuigkap in tijden van corona goed hadden laten controleren. Maar Anne-Laura had onze verzekeringszaken administratief goed op orde, dus we werden snel gerustgesteld. Ondanks dat het moeilijke weken van onzekerheid waren.”

### De opbouwfase

“Ik was bij alle gesprekken die over de materiële schade gingen aanwezig, maar onze adviseur wist ons hierbij te ondersteunen. Want bij een situatie als deze, is het zaak dat de adviseur er bovenop blijft zitten. Gelukkig konden en mochten we van a.s.r. en Crawford met lokale en voor mij bekende aannemers en leveranciers werken. Deze partijen weten uit jarenlange ervaring welk afwerkingsniveau wij wenssen. We zijn namelijk niet zomaar een restaurant met twee

Michelinsterren geworden. Dat vergt een hoop aandacht en perfectionisme. En dat hoge niveau vragen we ook van onze leveranciers.

Het bleek een hele klus om weer terug op dit niveau te komen, waarbij natuurlijk meer partijen betrokken waren. Zo ook Dolmans die adequaat, snel en goed meewerkte. Dit bedrijf begon al meteen na de brand met de schoonmaak van het roestvrijstaal, want bluspoeder tast dit direct aan. Ook dacht Dolmans met ons mee en gaf aan hoe we de schade het best gefaseerd konden aanpakken, rekening houdend met onze belangen. Zodoende konden wij met elkaar en al het personeel werken aan de herinrichting en aan het mentale stukje om zelf de brand meester te worden”, legt Middelweerd uit.

### De opening op 4 maart

“Er kwam rust om te brainstormen. We gebruikten deze periode als kans om te moderniseren. Juist door zelf op te ruimen, te poetsen en na te denken over de opening bleven we als team sterk. Voor het keukenpersoneel haalde ik al mijn kookboeken naar beneden en gaf iedereen de opdracht om nieuwe gerechtjes te verzinnen. Ook regelden we voor de bediening stages bij collega-restaurateurs zoals de Librije, Brut en de Sergio Herman groep. Hierdoor werd iedereen op zijn of haar functie opnieuw verrijkt met kennis. Daarnaast werkten we hard aan de nieuwe menu’s en heropening. Dat was op 4 maart 2022.”

### Een jaar later

“Terugkijkend op het hele proces moet ik toegeven dat de brand een echte wake-up call was. Wij hadden niet de laagste premies. Maar we realiseerden ons ook al die tijd dat we goed verzekerd moesten zijn. Dat bleek. Daarom kan ik nu, een jaar later zeggen: ik was goed verzekerd. Alle rompslomp rondom de afhandeling werd uit handen genomen en zo werd de tragedie van de brand omgezet naar een nieuw begin voor ons en al het personeel!” <

Ik was goed verzekerd

Het in Waalre (provincie Noord-Brabant) gelegen Restaurant De Treeswijkhoeve waar echtpaar Middelweerd de scepter zwaait, behaalde in 2006 voor het eerst een Michelinster. Sinds 2013 heeft het restaurant twee Michelinsterren. Er is een documentaire gemaakt over de periode tussen de brand bij De Treeswijkhoeve in Waalre vorig jaar november en de heropening in maart 2022. ‘Uit de as herrezen’ is te bekijken op de website van het tweesterrenrestaurant van Anne-Laura en Dick Middelweerd.



De coassurantiemarkt is vol in ontwikkeling:

# VNAB scherpt haar strategie aan

Wat kunnen we nu doen om in de toekomst klanten meer Contract Zekerheid te bieden? Hoe verbeteren we de toepasbaarheid van gestructureerde data? Hoe borgen we een beheersbare markt? En hoe werken we aan een toekomstbestendige arbeidsmarkt?

Een markt in ontwikkeling vereist continu aandacht voor kwaliteit en efficiency. Om in te kunnen blijven spelen op nieuwe ontwikkelingen in – en de behoefte van – de branche, heeft de VNAB en het VNAB bestuur in samenwerking met organisatieadviesbureau Turner de strategische richting voor 2025 neergezet.

## Voor, door en met leden

Tijdens validatiesessies met leden zijn de strategieplannen getoetst, bij- en aangescherpt. De strategische pijlers van de VNAB zijn herijkt en in een toekomstbestendiger jasje gestoken. Binnen deze pijlers is er plek voor bestaande initiatieven, maar ook voor vernieuwing, passend bij de huidige uitdagingen en ontwikkelingen in de markt. Met haar hernieuwde strategie wil de VNAB de kwaliteit en efficiency van de (groot)zakelijke verzekeringsmarkt bevorderen aan de hand van vier prioriteiten binnen de bestaande strategische pijlers. Hiermee neemt zij een belangrijke rol in op het gebied van gestructureerde data, verenigingscompliance, talent en Contract Zekerheid.

## De uitdagingen van vandaag en morgen

Hoe de grootzakelijke verzekeringsmarkt binnen Nederland is vormgegeven, is uniek: partijen die tegelijkertijd concurreren én samenwerken. De VNAB heeft een centrale rol in de optimalisatie van deze co-opetition nu, en in de toekomst. Er spelen echter complicaties binnen de coassurantiemarkt waardoor de huidige werking niet optimaal is voor alle partijen in de keten.

- Operationele uitdagingen in het coassurantieproces, zoals inefficiëntie, onduidelijkheden en het niet nakomen van procesafspraken en daardoor onvoldoende Contract Zekerheid voor klanten
- High risk industries en nieuwe risico's vragen extra aandacht, expertise, snelle oplossingen en

samenwerking om verzekeraarbaarheid te borgen

- Aantrekken en behouden van talent voor de sector verloopt moeizaam

De huidige strategische pijlers van de VNAB geven duidelijk richting aan de ambities en blijven staan voor 2022-2025. De VNAB bouwt door op de huidige pijlers met de focus op vier prioriteiten:

- Verdere digitalisering & gestructureerde data
- Verenigingscompliance
- Toekomstbestendige arbeidsmarkt
- Contract Zekerheid

**Marktmeesterschap:** de VNAB is als marktmeester een centrale spil in de coassurantiemarkt.

**Kennis:** de VNAB richt zich op het ontwikkelen van kennis en talent, zowel nu als in de toekomst.

**Ontmoeten & verbinden:** het VNAB kennis- en ontmoetingscentrum is de plek waar coassurantie professionals elkaar kunnen ontmoeten.

## De VNAB is de marktmeester die een efficiënte coassurantiemarket ondersteunt

## Verdere digitalisering en verbeterde toepasbaarheid van gestructureerde data

Door de juiste inzet van data, verdere digitalisering en end-to-end operational excellence te faciliteren, wil de VNAB een meer efficiënte markt creëren met ruimte voor het maat-

werk van de beurs. De VNAB zet in op gestructureerde data vanuit leden. Risico-informatie wordt vastgehouden in een geïntegreerd IT-platform wat resulteert in meer efficiency. Daarnaast visualiseren dashboards proces-voortgangsinformatie, zodat leden op een toegankelijke manier kunnen sturen op procesprestaties.

## Definitie gestructureerde data

Gestructureerde data zijn gegevens die voldoen aan een vooraf gedefinieerd datamodel. Dat maakt dat de data relatief eenvoudig uit te lezen is voor andere systemen in de keten en te analyseren.

## Verenigingscompliance waarborgen voor een beheersbare markt

Wat betekent het om lid van de VNAB te zijn? Welke afspraken maken we met elkaar, en vooral, hoe zorgen we ervoor dat die afspraken resulteren in een efficiënte coassurantie keten? Onder de noemer verenigingscompliance wordt dit uitgewerkt. Leden zullen hier actief bij betrokken worden.

## Een toekomstbestendige arbeidsmarkt om in Nederland complexe risico's te verzekeren

Zowel makelaars als verzekeraars kampen met een tekort aan professionals. Een prioriteit die daarom zeker niet mag ontbreken is het onder de aandacht brengen van de kansen en mogelijkheden die de grootzakelijke verzekeringsmarkt heeft en de bekendheid van de coassurantiemarkt onder (young) professionals en studenten vergroten. Er wordt onder andere steviger ingezet op promotiecampagnes en samenwerking met het onderwijs. Zo werken we toe naar een toekomstbestendige arbeidsmarkt door een breed publiek te enthousiasmeren. De focus ligt hierbij op het faciliteren van een duurzame talentenvijver voor de leden.

## VNAB zet de spotlight op de grootzakelijke verzekeringsmarkt



## Een tevreden klant door een professionele coassurantie keten

Het gezamenlijke prolongatieproces optimaliseren, verzekeraarbaarheid stimuleren en daarmee de klanttevredenheid verhogen. Dat zijn de doelstellingen van het programma Contract Zekerheid waarmee ketenbreed een verbeterd werkproces wordt ontwikkeld. Na de roerige prolongatie van 1 januari 2020 hebben de VNAB, het Verbond van Verzekeraars en Adfiz de koppen bij elkaar gestoken. Dit heeft geresulteerd in een eerste analyse van de problemen en een aanzet om het prolongatieproces te verbeteren. Natuurlijk niet iets waarmee alle problemen direct werden opgelost, maar wel een mooi ijkpunt om begin vorig jaar de evaluatie van de prolongatie van 1 januari 2021 op te pakken.

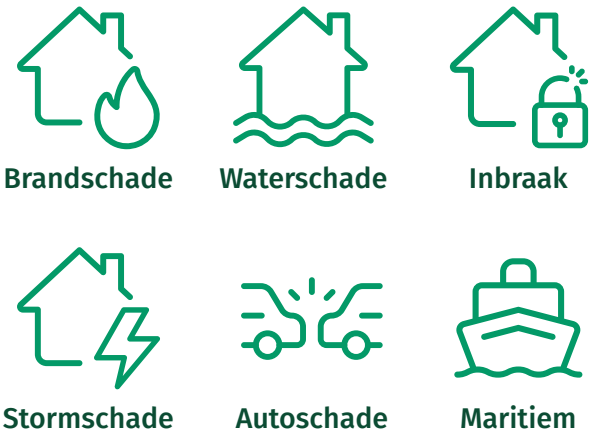
## Evaluatie prolongatie 2021

Het prolongatieproces legt jaarlijks veel druk op de betrokken partijen in de coassurantiemarkt. In de afgelopen jaren was er ook sprake van een harde markt, met als gevolg forse problemen rondom de prolongatie: inefficiënties, onduidelijkheden in het proces, miscommunicatie en hoge werkdruk met uitval en achterstanden. Uit de evaluatie van de prolongatie van januari 2021 is naar voren gekomen dat VNAB leden nog niet tevreden zijn over de performance van de branche, maar ook dat de beoogde oplossingsrichting start bij de ambitie om als branche gezamenlijk Contract Zekerheid als uitgangspunt te omarmen.

## VNAB leden omarmen de principes voor de prolongatie van 2023

Begin september 2021 hebben de sectie Verzekeraars en de sectie Makelaars in goed overleg besloten dat zij gezamenlijk optrekken om Contract Zekerheid als collectieve ambitie

De eigen deskundige voor gedupeerde!



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)

te willen realiseren, hetgeen een belangrijke stap is voor de Nederlandse coassurantiemarkt. Direct daarna zijn dan ook de voorbereidingen van start gegaan voor het programma Contract Zekerheid dat in december vorig jaar is begonnen. Tijdens de algemene ledenvergadering van 13 juni jl. hebben de VNAB leden zich geschaard achter de voorgestelde processtappen om te komen tot een efficiëntere prolongatie in januari 2023. Ook zal een aantal leden de voorgestelde hulpmiddelen de komende maanden in gebruik gaan nemen, om zo de doorlooptijden verder te verkorten en daarmee de klant eerder duidelijkheid te verschaffen.

**Startgroep**

De VNAB heeft met een startgroep van zes leden (Meijers, Aon, Raetsheren, Allianz, NN en HDI) in sprints gewerkt aan de vaststelling van de Contract Zekerheid principes. Deze principes, ofwel procesafspraken, gaan helpen bij het tijdig opstellen van een polis en nota voor de klant.

**Thema's en backlog**

De principes richten zich op de vier hoofdthema's binnen het prolongatieproces: portefeuillemanagement, onderhandeling, vastlegging en financiële afwikkeling. De items op de backlog zijn over deze vier thema's verdeeld. Daarnaast zijn er ook enkele items die als proces overkoepelend zijn ingedeeld. De totale backlog is opgesteld op basis van de rijke input die de VNAB vorig jaar heeft opgehaald in de interviews en rondetafelgesprekken met leden. De uitkomsten van de analysefase vormen daarmee een belangrijke basis voor het Contract Zekerheid programma.

**Resultaten: de tien principes van Contract Zekerheid én een aantal concrete hulpmiddelen**

De belangrijkste oplevering van het programma is de vaststelling van de Contract Zekerheid principes die gaan helpen bij het tijdig opstellen van een polis en nota voor de klant. Met behulp van deze principes wordt gefaseerd gewerkt naar een samen vastgestelde ambitie. Om al op korte ter-

mijn het prolongatieproces te verbeteren, zijn ook concrete hulpmiddelen ontwikkeld. Deze hulpmiddelen kunnen de komende prolongatie worden toegepast door alle leden die daarvoor belangstelling hebben.

**De hulpmiddelen op een rij:**

- **Spreiding van de piekbelasting:** een pilot met meerjarige contracten en andere ingangsdata levert inzichten en voorstellen op om de gehele portefeuille beter te spreiden.
- **Gestructureerd opzeggen:** er is een format ontwikkeld om op uniforme wijze posten op te zeggen, inclusief verlengingsvoorstel. Dit geeft vroeg in het proces duidelijkheid over de status van de portefeuille en maakt de verwerking efficiënter.
- **Inventarisatieformulier deel A & B:** gebruik van een vast inventarisatieformulier c.q. een checklist voor de vastlegging tussen makelaar en verzekeraar van A. het risico en B. de deal, voorkomt discussie over de gemaakte afspraken én leidt tot een 'first time right' polis.
- **Werkwijze afwijzen:** Ssrakke nieuwe werkaafspraken en aanpassing in e-ABS voor het afwijzen van een polis verbeteren het afwijzingsproces voor zowel verzekeraars als makelaars.
- **Prolongatie dashboard:** met behulp van een eigen prolongatiebarometer volgen organisaties de voortgang van zichzelf, maar ook van hun samenwerkingspartners, op het behalen van de afgesproken deadlines. De nieuwe rapportage over plaatsingstijd van de makelaar ondersteunt hierbij.

**Vervolgstappen**

Hoe succesvol de markt gaat zijn in het realiseren van de in de protocollen vastgelegde doorlooptijd, uiterlijk drie maanden na ingangsdatum van het risico, bepalen we als markt met elkaar. De VNAB volgt de komende tijd hoe het gaat met alle tussenstappen die gezet worden om het einddoel als branche te halen. Ook ontwikkelt de VNAB een dashboard, waarin maandelijks de score van verzekeraars en makelaars op het halen van de doorlooptijden gepresenteerd wordt. Via updates wordt er regelmatig teruggekoppeld hoe het gaat. Zowel wanneer er iets te vieren is, als wanneer de branche met elkaar toch nog een tandje beter moet presteren.



**Definitie Contract Zekerheid**

Zekerheid voor alle partijen in de keten (klant, makelaar, verzekeraar) op een vooraf vastgestelde datum in de vorm van duidelijkheid over dekking, voorwaarden en premie, vastgelegd in de verzekeringsovereenkomst.



Deskundigheid over vier kantoren, maar nu ook in veertig landen

[infoNL@mclarens.com](mailto:infoNL@mclarens.com)  
[mclarens.com/nl](http://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

In de coassurantiemarkt gaan we voor een effectieve samenwerking in de keten en Contract Zekerheid voor de klant



# Trends onder de kerstboom

Het is het einde van het jaar, de gasprijzen zijn hoog, de inflatie is hoog, het weer doet wat het wil en het lijkt allemaal niet de goede kant op te gaan. Maar er zijn lichtpuntjes. En best veel lichtpuntjes. Veranderen is moeilijk, maar stap voor stap doen we het wel. Als je maar goed kijkt. Dus, wat ligt er dit jaar onder de kerstboom?

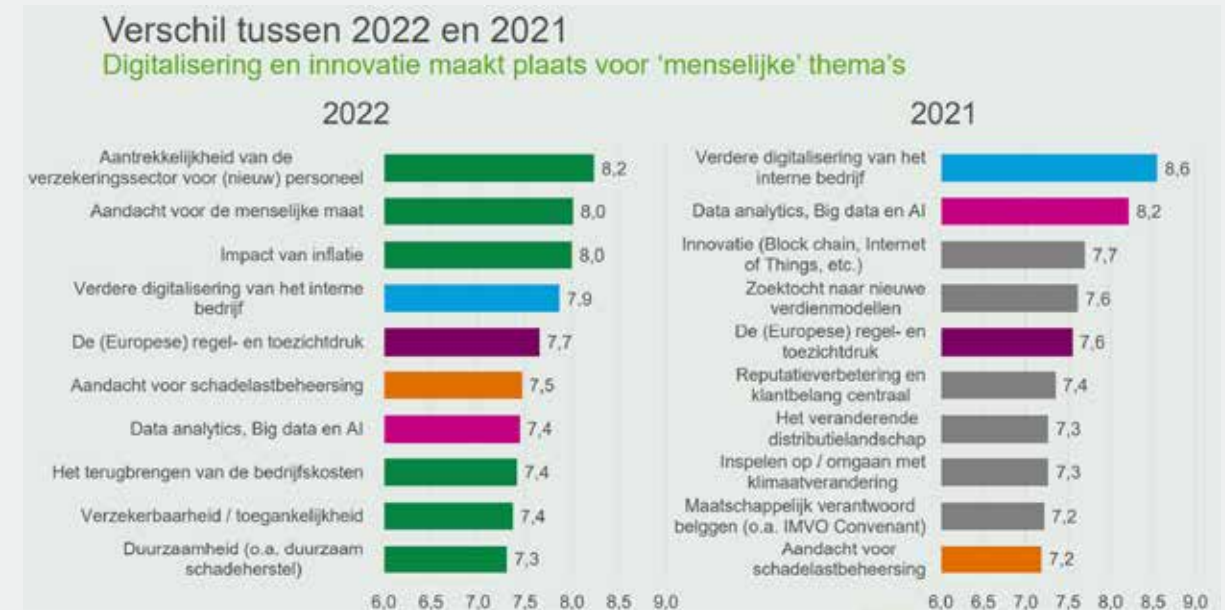
Ieder jaar voert het Verbond van Verzekeraars een trendanalyse uit waarin aan de markt gevraagd wordt welke trends men het belangrijkste vindt. We moeten er niet te veel conclusies aan verbinden, want het onderzoek is ingevuld door slechts 68 personen. Maar het zegt wel wat over waar we vandaan komen en waar we heen gaan.

Wat ik persoonlijk een mooie vind is dat 'aandacht voor menselijke maat' in de top 10 is verschenen. Ik interpreteer het maar als aandacht

voor je medewerkers, aandacht voor je klanten. Ik weet niet of dat ook echt de uitleg is van dit thema. Maar ik zie ook duurzaamheid terugkomen, verzekeraarbaarheid en toegankelijkheid. Allemaal zaken die iets te maken hebben met de wereld om ons heen en de mensen die erin leven. Ik hoop dat dit een trend is die blijft. Data analytics, blockchain, en digitalisering zijn allemaal wat naar beneden gegaan. Dat komt misschien wel omdat we op deze thema's stappen maken en deze dus minder relevant worden. Maar het kan ook zijn dat we langzaam het beeld over onze rol als verzekeringsmarkt aan het veranderen zijn.

### Milieu, sociaal en goed bestuur

Zal het misschien ook komen, doordat verzekeraars steeds vaker zo groot zijn dat ze moeten voldoen aan de ESG-verplichtingen? ESG staat voor 'Environment, Social, Governance' oftewel milieu, sociaal en goed bestuur. Het



Bron: Verbond van Verzekeraars

gaat bijvoorbeeld over CO2-uitstoot, uitbuiting, belastingontduiking en corruptie. Zaken die invloed hebben op de maatschappij waarin je als bedrijf opereert, maar die je niet (direct of herkenbaar) terugziet in de financiële jaarcijfers. Je moet hierover rapporteren als je aan twee van de volgende zaken voldoet: 250 medewerkers of meer, een jaarmzet groter dan 40 miljoen en een balanstotaal van 20 miljoen of groter.

Nationale Nederlanden heeft bijvoorbeeld een Factsheet MVO (maatschappelijk verantwoord ondernemen), waarin ook gerapporteerd wordt over de eigen bijdrage aan de ESG's. Je ziet dat er aandacht is voor financiële zelfredzaamheid en economische kansen, maar ook voor vrijwilligerswerk. Dus naast duurzaam beleggen zet zo'n verzekeraar zich in voor het verbeteren van de omgeving op het gebied waar zij van vinden dat ze een bijdrage kunnen leveren.

Hoewel je uit het onderzoek van het Verbond niet direct een statistische, wetenschappelijk correcte conclusie kunt trekken, zie ik hier wel een trend ontstaan. Of deze nu gedwongen is door wetgeving of uit onszelf aan het komen is, maakt eigenlijk niet zo veel uit. Er is ook meer aandacht voor duurzaam schadeherstel. Van herstel in natura tot ruimere dekkingsvergoedingen. Ik ben heel benieuwd wat we nog meer gaan

**Verantwoord beleggen**  
In ons streven naar optimaal beleggingsrendement houden we rekening met milieu-, sociale en bestuurlijke (ESG) aspecten.

**Verantwoord beleggen is gebaseerd op vier pijlers:**  
Integratie van ESG-criteria in het beleggingsproces

**Actief aandeelhouderschap**  
2.752 Aantal aandeelhouders vergaderingen waar gestemd

**Beleidskader voor beleggingsrestricties, waaronder tabak, controversiële wapens en tsejzonden**  
662 ESG-dialogen met bedrijven

**Gespecialiseerde duurzame beleggingsfondsen en op maat gemaakte oplossingen voor verantwoord beleggen**  
EUR 16.5 mld Beheerd vermogen in 581 fondsen en mandaten

**Duurzaamheidsratings**

DJSI (Dow Jones Sustainability Indices)	CDP (Carbon Disclosure Project)
78/100	C
Sustainalytics	FTSE4GOOD
4/254 (leader)	Included

**Onze bijdrage aan de Sustainable Development Goals (SDG's)**

**Maatschappelijk betrokken**  
In alle landen waar NN actief is, leveren we een positieve bijdrage aan de samenleving door inzet van ons netwerk, onze tijd en expertise.

**Facten en cijfers**  
Beleed een goede douter Vrijwilligerswerk door medewerkers Aantal jongeren bereikt  
EUR 3,2min 12.481 uur 25.421

**Future Matters**  
Future Matters is het overkoepelend maatschappelijk programma van NN. Het richt zich op de verbetering van het financiële welzijn van mensen in onze directe omgeving.

**Financiële redzaamheid**  
Door jongeren te helpen bij de ontwikkeling van financiële kennis, helpen wij hen bouwen aan een goed gefundeerde toekomst.

**Economische kansen**  
Met trainingen, beurzen en mentorprogramma's wil NN jongeren in de samenleving helpen hun persoonlijke kansen op de arbeidsmarkt te vergroten.

Bron: Nationale Nederlanden

verzinnen om een steentje bij te dragen aan het gezond groeien van onze maatschappij. Gewoon lekker dichtbij en praktisch.

Ik verwacht dat we meer stappen gaan zetten om goed om te gaan met ons milieu. Maar vooral ook met elkaar. Ik wens jullie een hele fijne kerst en een prachtig 2023!

Naam: **Angela Bal** | Leeftijd: 27 jaar | Functie: Regres-expert | Studie: Rechtsgeleerdheid aan: Open Universiteit | Werkt bij: Crawford & Company | Sinds: Maart 2016

# Angela Bal

## Beschrijf jezelf in vijf trefwoorden

Assertief, enthousiast, ongeduldig, onafhankelijk en volhardend.

## Welke eigenschap van jou komt het best tot zijn recht als regres-expert?

Mijn eigenschap volhardendheid komt het beste tot zijn recht in mijn functie als regres-expert. Als regres-expert moet je je zo goed mogelijk inspannen om de claim te verhalen en vaak wordt de vordering niet al na één brief betaald. Het is dus een kwestie van volhardend zijn en ook overtuigend.

## Waarom heb je gesolliciteerd op jouw functie?

Ik ben begonnen bij Crawford op de debiteurenafdeling. Daar heb ik iets langer dan één jaar gezeten. Ik was verantwoordelijk voor het innen van alle openstaande facturen. Ik solliciteerde destijds op deze functie, omdat ik een achtergrond bij een deurwaarder heb en het leek mij wel heel uitdagend om volledig verantwoordelijk te zijn voor de debiteurenafdeling.

Op den duur gingen er twee collega's weg op de regresafdeling. Ik heb toen met een voormalig collega gesproken over wat de functie inhield en dit leek mij heel erg leuk. Ik was toen nog bezig met mijn rechten opleiding en ik zag ook aansluiting bij mijn studie.

## Wat waren de verwachtingen toen je in dienst trad?

Ik denk niet echt dat ik per se bepaalde verwachtingen had toen ik in dienst trad. Ik kwam binnen via een vriendin, dus ik wist wel hoe het eerste team waarin ik terecht kwam was, dat sprak mij aan. Voor de rest ben ik er vrij open in gegaan.

## Wat vind je er nu van?

Dat Crawford een flexibele werkgever is waar je veel mogelijkheden hebt. En dat naast het werk, de collega's ook echt wel heel gezellig zijn. Ook niet onbelangrijk als je elkaar veel ziet.

## Wat vind jij het allerleukste aan je baan?

Heel cliché, maar de diversiteit. Niet alleen het juridische is divers, maar ook juist het feitelijke. Je wordt ondertussen naast regres-expert ook half loodgieter en half dakdekker. Je leert dus op verschillende vlakken heel veel.

## Wat vind jij het minst leuke aan je baan?

Niet verhaalbare schades en ook het tijdschrijven is niet mijn favoriet.

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

Over hoe snel ik bij regres de verantwoordelijkheid over mijn eigen dossiers kreeg. Ik vond dat overigens wel heel fijn. Ik weet nog dat ik begon en de eerste twee weken liet ik mijn inhoudelijke brieven nalezen. Daarna was het vertrouwen er dat ik dat wel kon. Dat maakte het soms wel pittig, maar zorgde er ook wel voor dat ik snel zelfstandig werd.

## Wat is het grootste vooroordeel over je werk of over de verzekeringsbranche als geheel?

Ik ervaar niet echt dat er vooroordelen zijn over mijn werk. Ik merk wel dat men, in eerste instantie, vaak denkt dat het met letsel te maken heeft, maar er bestaat natuurlijk ook nog een hele wereld buiten letsel.

Vooroordelen over de verzekeringsbranche ken ik alleen maar van horen zeggen. Ik hoor niet per se mensen met vooroordelen over de verzekeringsbranche.

## Vind jij dat er te weinig jongeren in de branche werkzaam zijn? Zo ja, wat is volgens jou de reden voor het tekort aan jonge mensen in de branche?

Ik denk niet per se dat er weinig jongeren in de branche werkzaam zijn. Als ik kijk naar mijn eigen team zijn wij vrij jong. Ook bij andere bedrijven merk ik dat er veel jongeren zijn. Als ik zie hoeveel mensen er op bijvoorbeeld Young Insurance events afkomen, dan denk ik dat wij best een mooi aantal hebben. Ik denk juist dat de spoeling in de middenmoot (35-45) dun is.

## Hoe zou de verzekeringsbranche meer jonge mensen aan kunnen trekken?

Ik weet dat eerlijk gezegd niet zo goed. Ik heb wel het idee dat daarin al fors wordt geïnvesteerd. Zo doen wij zelf bijvoorbeeld ook ieder jaar masterclasses voor Erasmus studenten en ik weet dat veel andere bedrijven dit ook aanbieden of bijvoorbeeld op beursdagen voor hogescholen staan.

## Waarom is de verzekeringsbranche volgens jou aantrekkelijk voor jonge mensen?

Simpel. Er zijn 101 events waar geborreld kan worden.

## Welk advies zou je geven aan jonge mensen die net beginnen in de verzekeringsbranche?

Van je collega's kun je heel veel leren. Schroom niet om te vragen. Het wiel is in veel gevallen waarschijnlijk al uitgevonden.

## Wat kunnen jongeren leren van senioren?

Ik denk dat jongeren veel inhoudelijke kennis kunnen leren van senioren. Daarnaast denk ik dat senioren een bepaalde rust kunnen leren aan jongeren. Jongeren willen vaak snel, maar dat hoeft niet altijd.

## Wat kunnen senioren leren van jongeren?

Jongeren zijn innovatief en hebben weer nieuwe ideeën. Frisse wind is altijd goed en kan nooit kwaad. Ik denk dat senioren van jongeren kunnen leren om buiten het hokje te denken.

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

Ik denk dat dit in een van de eerste twee weken was. Ik kreeg een draak van een dossier op mijn bureau en het was super technisch. Het was echt lastig



SOD ONDERZOEK

06-13 85 26 14

“Wij staan voor een sluitend onderzoek”




o.a.:  
Opsporing van verduisterde en gestolen voertuigen, vaartuigen en werkmaterieel.

Onderzoek naar inbraken, branden, letselkwesties, AVP- en AVB-claims.

www.sod-onderzoek.nl | contact@sod-onderzoek.nl

sedgwick

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

**PARTIJGOEDEREN**  
met brand- of waterschade?

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

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

**Dé Meerwaarde bij schades en faillissementen!**

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





14:00 uur

Schademelding



16:00 uur

Inschrijving



17:00 uur

Gunning



07:00 uur

Start logistieke proces



17:00 uur

Missie voltooid

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

**TIMCO**  
TRADING  
dé meerwaarde bij schades en faillissementen

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

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



om mij er doorheen te worstelen, maar toen ik het eenmaal begreep, begon ik er plezier in te krijgen. Dan sta je toch een beetje versteld van jezelf dat je zo geïnteresseerd in een ander vak kan raken met de nodige inspanning.

**Van welke werksituatie heb je het meest geleerd?**  
Ik denk toch het werk in het begin en het 'in het diepe worden gegooid'. Op zo'n moment leer je heel snel, want je moet wel.

**Wie is je grote leermeester?**  
Stefan Remmerswaal. Stefan is mijn manager met een heleboel ervaring en veel kennis. Daar heeft hij al veel van aan mij mogen overdragen. Ik vind het leuk als we nu samen een dossier behandelen en onze visies kunnen uitwisselen. Soms brengen wij elkaar dan nog wel eens op goede ideeën. Samen kom je toch uiteindelijk verder.

**Wat zou je in de praktijk van alledag graag veranderd zien?**  
Dat ik nog meer op pad mag en leuke expertises mag gaan rijden.

**Hoe voorkom je dat je 'ook zo'n grijze muis' wordt?**  
Door altijd betrokken te blijven bij je werk en bij de mensen waar je mee werkt. Zo lang je je werk leuk vindt en dit met plezier doet in een leuk bedrijf, dan denk ik dat dit niet snel zal gebeuren.

**Als je geen regres-expert was geworden, welk vak had je dan gekozen?**  
Dan had ik waarschijnlijk als bedrijfsjurist ergens gewerkt. Het ondernemingsrecht heeft altijd wel mijn interesse gehad. Als ik geen jurist was geworden, dan had ik waarschijnlijk iets met dieren gedaan, professioneel whale watcher of zo.

**En nu nog iets over jezelf:**

**Wat is je favoriete app?**  
Instagram, op Whatsapp na dan natuurlijk. Het is gewoon puur tijdverdrijf.

**Wat is de laatste film die je hebt gezien?**  
Een nieuwe kerstfilm op Netflix (guilty pleasure).

**Welke tekst zou je op een T-shirt willen zetten?**  
The best is yet to come

**Wat is je favoriete vakantiebestemming?**  
Ik vind echt alles leuk en heb dus ook echt totaal geen voorkeur. Koud, warm, maakt mij niet uit. Zolang er maar mooie natuur/cultuur te bewonderen is, dan ben ik al snel tevreden. Ik ben niet iemand die vaak naar hetzelfde toe zou gaan en vind het ook zonde om hele dagen op een strandbedje te liggen. Een actieve vakantie is voor mij dan ook perfect.

**Wat is je laatste (pop/muziek) concert dat je hebt bijgewoond?**  
Ik ben een fervent concertbezoeker. Afgelopen maanden naar The Editors en Van Dik Hout geweest, in december staat Volbeat op de planning en net kaartjes voor Pinkpop 2023 gekocht!



**Van wie hingen er vroeger posters in je kamer?**  
Johnny Depp (is dat nog oké?), Orlando Bloom, Jonas Brothers en Avril Lavigne.

**Wat is je favoriete restaurant?**  
Shiki of Guay.

**Wat is je favoriete sport?**  
Skeeleren en snowboarden.

**Wat weet nog niemand van je?**  
Zweeds puzzelen is wel echt mijn ding.

PS Calamiteiten opent tweede vestiging

# Stap dichterbij landelijke dekking

PS Calamiteiten timmert nu al een aantal jaar flink aan de weg. Met het alles-onder-één-dak principe dat in Almere wordt toegepast heeft het bedrijf inmiddels een mooi deel van de markt veroverd. Begin oktober opende PS Calamiteiten zelfs officieel de deuren van een tweede vestiging in Almelo. Hiermee is PS Calamiteiten een grote stap dichterbij de landelijke dekking waar het bedrijf naar streeft, zonder het one-stop-shop principe uit het oog te verliezen.

Door Rosalie de Groot en Cindy van der Helm



Anthony Carta is speciaal aangetrokken voor de opstart van het nieuwe kantoor van PS Calamiteiten in Almelo.

Want ook in dit nieuwe pand zet het calamiteiten-team zich samen met zusterondernemingen Rixax Verhuur en PS+ Bouw & Herstel in om gedupeerden van onder andere brand-, water- en stormschade te helpen. Kartrekker is Anthony Carta die speciaal is aangetrokken voor de opstart van het nieuwe kantoor in Almelo. Samen met operationeel manager Peter de Jong is hij daarnaast verantwoordelijk voor de groei van de beide vestigingen.

Anthony Carta is geen onbekende in de schadewereld. Hij heeft inmiddels 14 jaar werkervaring opgedaan in de facilitaire branche. Nadat het familie-schoonmaakbedrijf de dienstverlening uitbreidde naar onder andere calamiteitenwerk zoals brand- en waterschade is Anthony overgenomen door Polygon Nederland, waar hij een ruime ervaring heeft opgedaan op zowel particuliere schaal als ook bedrijfsmatig. Naast calamiteitenwerk heeft Anthony ook ervaring opgedaan bij onderzoeksbureau Freemont, een bureau dat niet de schade oorzaak maar het schadebeeld en de verspreiding van bijvoorbeeld roetvervuiling onderzoekt. Anthony werd bij complexe branden ingeschakeld om de schade in kaart te brengen, te rapporteren en advies uit te brengen met betrekking tot het herstel. Op basis van die rapportage en dat advies werd bijvoorbeeld gepaste reconditionering ingezet.

## Ook onzichtbare vervuiling

“Het bouwkundige inzicht dat ik tijdens het doen van dat werk heb gekregen is erg waardevol voor mijn huidige baan. Ieder persoon kan zichtbare roetvervuiling wel ontdekken. Maar die vervuiling kan zich ook verspreiden naar plekken die voor het oog niet zichtbaar zijn, van waaruit vaak een toekomstig probleem zoals blijvende brandgeur ontstaat. Ik heb bij Freemont veel onderzoek gedaan naar vervuiling die je niet kan zien. Met dat perspectief kan ik nu veel gericht en uitgebreider getroffen locaties benaderen en dingen aanhalen die ik zonder dat bouwkundige inzicht nooit zou hebben gevonden. Die kennis kan ik heel goed gebruiken in het werk dat ik nu doe. Als ik vanuit reconditioneringsoogpunt naar een beschadigd pand zou kijken, dan zou ik



Het nieuwe pand van PS Calamiteiten in Almelo.

alles opnemen wat ik met het blote oog kan zien. Dankzij mijn onderzoekservaring kan ik op basis van bouwkundige eigenschappen bepaalde aannames doen. Op die manier kan ik vervolgschade – en dus veel narigheid en extra kosten – voorkomen en net dat stapje extra zetten voor onze opdrachtgevers.”

## Inzichten om teveel werk te voorkomen

Dat stapje extra komt goed van pas bij het vormen van een correct schadebeeld. Het kan bijvoorbeeld zo zijn dat een pand helemaal zwartgeblakerd is door een brand. In zo'n geval kan een opdrachtgever er al snel naar neigen om het pand te slopen, terwijl het zomaar kan zijn dat het nog goed te redden is. Met de juiste inzichten kan er voorkomen worden dat er té veel gedaan wordt. Of er kan voorkomen worden dat er juist te weinig wordt gedaan, waardoor gedupeerden maanden later bijvoorbeeld last krijgen van stankoverlast, wat de nodige nasleep en extra kosten met zich meebrengt. Gelukkig kan Anthony dat inzicht bieden en gericht te werk gaan. De combinatie van zijn gevarieerde ervaring en zijn brede kennis van het reconditioneringswerk, van bouwkundige eigenschappen en van de markt is behoorlijk uniek. En dat weten opdrachtgevers. Ze geven Anthony dan ook veel vrijheid in de manier waarop herstel na schade plaats moet vinden. “Mijn praktijkervaring en brede kennis komt ook bij PS Calamiteiten goed van pas. We hebben namelijk ook jonge mensen in dienst die nog niet enorm veel

ervaring hebben, maar wel heel graag willen leren. Ik kan ze begeleiden in hun leerproces. Want dat zij de tijd krijgen om alles in de praktijk te leren vind ik heel belangrijk. Daardoor wordt het werk dat zij leveren van nog hogere kwaliteit.”

## Kennisdeling

Niet alleen eigen werknemers worden door PS Calamiteiten opgeleid. Sinds kort deelt het bedrijf ook via workshops kennis met partijen als schade-experts, verzekeraars en assurantiëkantoren. “Inmiddels hebben we al meer dan tien workshops mogen geven over droogtechnieken. We zijn een door het NIVRE erkend leerbedrijf en deelnemers krijgen PE-punten voor het volgen van onze workshops. De erkenning van het NIVRE is echt iets om trots op te zijn. Het is een extra bevestiging van onze kennis en kunde op het gebied van lekdetectie en droogtechnieken.”

PS Calamiteiten heeft die erkenning niet voor niets gekregen. Op dit moment is het bedrijf landelijk dé partner voor o.a. lekdetecties. PS Calamiteiten biedt niet alleen een zeer korte doorlooptijd, maar ook de ervaring en kennis om veel verschillende methoden toe te passen. Anthony: “In Almere pakken we ongeveer dertig lekdetectie opdrachten per week op. We hebben een calamiteitenafpraak met een vastgoedbeheerder die al zijn lekdetectie en schade opdrachten direct aan ons uitbesteed. Daar krijgen we wel 60 opdrachten per maand van. Gelukkig is ons team groot genoeg om

## De erkenning van het NIVRE is echt iets om trots op te zijn

naast die 'vaste' klussen ook onvoorziene opdrachten op te pakken. We hebben negen vaste medewerkers die allen bij calamiteiten kunnen bijspringen, waardoor we nog nooit een opdracht hebben hoeven weigeren. Zij werken standaard in teams van twee. Als er een nieuwe opdracht binnenkomt laat één van de twee alles uit handen vallen om direct naar de schadelocatie te gaan en bereddering op te starten, terwijl de ander iets meer tijd kan nemen om eventuele bijzondere apparatuur in te pakken." Met vaste opdrachtgevers heeft PS Calamiteiten inmiddels een goede vertrouwensband opgebouwd waardoor ze vaak niet alleen de reconditioneringsopdracht, maar ook het vervolgproces van herstel toegewezen krijgen.

### Geen schadestop maar een echte reparatie

"Er zijn veel bedrijven die een tijdelijke oplossing kunnen bieden bij ernstige schade, maar wij zoeken liever naar een structurele oplossing. Iedereen kan de hoofdkraan dichtdraaien bij een lekkage. Wij streven ernaar om het probleem zodanig op te lossen dat gedupeerden gewoon normaal kunnen douchen en het toilet kunnen doorspoelen. Geen schadestop maar een echte reparatie dus. Want we bieden ook loodgieters-, timmer- en installatiewerk. Maar is er heel specifiek herstel nodig, dan schuiven we de opdracht door naar onze zusteronderneming PS+ Herstel & Bouw. Het fijne daarvan is dat die collega's ook heel snel kunnen bijspringen."

### Landelijke dekking

Het one-stop-shop concept van PS Calamiteiten en de zusterbedrijven in Almere is redelijk uniek. Gezamenlijk kunnen Rixax Verhuur, PS+ Bouw & Herstel, Projects Support (voor installatieprojecten) en PS Calamiteiten een heel brede service bieden. Het lijkt dus juist heel mooi om één grote, centraal gelegen locatie te hebben. Waarom is er nu een nieuw pand geopend? Anthony: "Het alles-onder-één-dak principe waar wij mee werken in Almere is nog steeds heel mooi, omdat we van begin tot eind een oplossing kunnen bieden na een calamiteit. We zullen daar dan ook niet snel meer vanaf stappen. Daarom passen we deze manier van werken ook toe in het nieuwe pand in Almelo. Onze werkwijze gaat dus niet veranderen, we breiden alleen ons servicegebied uit, want we werken naar landelijke dekking toe. Voor Stichting Salvage moet je bij elke oproep binnen een uur aanwezig kunnen zijn. Dankzij de woonplaatsen van onze werknemers kunnen we met de toevoeging van dit nieuwe pand meer

dan de helft van Nederland binnen een uur bereiken. En in de toekomst hopen we nog meer vestigingen te kunnen openen, zodat we echt heel Nederland volgens het alles-onder-één-dak principe kunnen bedienen."

Naast uitbreiden met nieuwe vestigingen streeft PS Calamiteiten ook naar het aanbieden van nieuwe diensten en methoden om opdrachtgevers zo goed mogelijk bij te kunnen staan. "Denk aan het dekkend isoleren – het fixeren dus – van oppervlaktes. Als je poreus materiaal schoonmaakt, bijvoorbeeld na een brand, blijven er vaak hoekjes en gaatjes over waar je net niet bij kan. Met isolerende verf kunnen de roet- of geurpartikels worden ingekapseld zodat ze niet meer vrij kunnen komen. Voorheen besteedden we dat werk uit aan een schilder. Nu hebben we geïnvesteerd in apparatuur en kunnen we het fixeren zelf doen. De workshops die we tot nu toe hebben gegeven gingen over droogtechnieken. Binnenkort willen we ook onze kennis en kunde over nieuwe technieken, bijvoorbeeld op het gebied van lekdetecties, gaan delen via workshops. En mochten we in de toekomst ons dienstenaanbod nog verder uitbreiden of nieuwe technieken ontwikkelen, dan gaan we daar ook workshops over geven. En zo houden we ons heel actief bezig met het delen van onze kennis."

### Iedere dag blij

Anthony Carta is nog niet heel lang aan boord bij PS Calamiteiten, maar hij voelt zich al helemaal thuis in het team. "Ik vind het heel bijzonder om te zien dat de kwaliteit van service zo hoog in het vaandel staat. Dat zegt natuurlijk iedereen over zijn eigen bedrijf, maar bij ons is het echt zo. Het stapje extra zetten is niet verplicht, maar ik zie dat iedereen dat vol enthousiasme doet. Wij hebben veel jonge mannen in dienst die pas sinds kort in de praktijk werken en ontzettend gedreven zijn. Ze steken elkaar aan met hun enthousiasme en leren graag van elkaar. Dat geeft mij veel energie. Ook het werk volgens het one-stop-shop principe maakt me blij. We kunnen snel met voldoende middelen en voldoende capaciteit, en met specialistische kennis aan het werk. En nu zijn wij langzaam begonnen met het realiseren van landelijke dekking. Niet alleen met een postbusadres, maar met echte mensen die vol enthousiasme aan het werk zijn om gedupeerden te helpen.

Ik ben heel blij om terug in de calamiteitenwereld te zijn. 's Ochtends loop ik de deur uit met een lijstje van dingen die ik gepland hebt om die dag te doen, maar zelden kan ik dat lijstje in volgorde afwerken omdat er altijd wel iets spannends om te hoek staat te wachten. Vaak is een dag enorm onvoorspelbaar, maar dan heb ik wel mooi de hele dag mensen geholpen. Mensen die daardoor tevreden en oprecht blij zijn." <

# TERUGKIJKEN OM DAARMEE VOORUIT TE KIJKEN

*Op het moment dat ik dit schrijf zijn ruim 11 maanden van het jaar 2022 alweer voorbij en zijn velen van ons bezig met plannen uitwerken en finetunen voor 2023. En wellicht zelfs voor 2024. Immers, de uitdagingen moeten er staan, de financiële plannen moeten worden gemaakt en iedereen moet daarin worden meegenomen. Dat geldt ook voor het NIVRE, maar daarover straks meer. Het lijkt me goed om iedereen eerst even mee te nemen naar 2022 vanuit het perspectief van voorzitter van het hoofdbestuur van het NIVRE.*



Klaas Brand is voorzitter van het hoofdbestuur van het NIVRE

2022 was voor het NIVRE een heel bewogen maar ook zeer belangrijk jaar. Het was feitelijk ook een transitiejaar. In 2021 was immers de visie 'Samen naar de Toekomst' vastgesteld, was de nieuwe externe directeur Susan Mogony aangesteld en was daarmee het startpunt gegeven voor een NIVRE dat aangepast wordt naar de toekomst. Wat wij wellicht niet hadden bedacht is hoeveel impact dat zou hebben op al die mensen die aan dat project hadden gewerkt of ermee te maken zouden krijgen. Dat geldt ook voor het NIVRE zelf, als organisatie. Alle medewerkers – en sommigen zitten er al jaren – werd gevraagd om mee te transformeren van een puur ondersteunende taakstelling naar een meer beleidsmatige, ondersteunende taakstelling. Zoiets heeft flink wat impact. Daarnaast bleek het aantrekken van een externe directeur wel een behoorlijke 'steen in de vijver'. Susan heeft in 2022 best veel bedden opgeschud, mensen laten nadenken en ook veel in gang gezet, zowel intern als extern. Denk bijvoorbeeld aan de verandering van het Tuchtrecht, de gesprekken met diverse stakeholders en overheden, de eerste gesprekken om het vak van expert een beschermd beroep te laten worden, et cetera. Maar het heeft bovenal de vraag opgeworpen wat het NIVRE nu eigenlijk is. Is het een kwaliteitsinstituut of ook een beroepsorganisatie? En wat doen wij daar dan mee? Vragen die heel logisch zijn, die in het verleden wellicht impliciet werden gesteld en nu ineens expliciet werden.

Al deze rimpelingen werden ook nog eens uitgewerkt in een periode van grote onrust en een pandemie, gekoppeld aan een veranderende organisatie en structuur met een nieuw bestuur. Alle ingrediënten om dit te laten mislukken waren er dus wel. Ik kan slechts concluderen dat

alle betrokkenen dit enorm goed hebben weten op te pakken en dat 2022 een jaar is waarin veel is gebeurd en waarin heel veel dingen goed zijn gegaan.

Vraag is natuurlijk: zijn we in 2023 dan klaar voor de Toekomst? Ja en nee. Het fundament staat en is stevig en goed, maar nu komt het echte verder bouwen. Het NIVRE heeft voor 2023 de wens om het gehele veranderende denken ook binnen de Branchebesturen verder uit te bouwen om nog betere zichtbaarheid te krijgen bij experts, klanten en overheden, zodat de beleving voor een ieder die aan het NIVRE denkt gelijk wordt. Het NIVRE is een stichting die staat voor het vak van expert, zichtbaar is voor opdrachtgevers, continu bezig is om de kwaliteit en kennis te verhogen, maar bovenal altijd zijn onafhankelijke status weet vast te houden. Daar hebben wij iedereen voor nodig. Zonder iemand te willen overslaan is mijn dank dan ook groot aan alle leden van de Branchebesturen, de medewerkers van het Bureau van het NIVRE en de leden van het werkgeversbestuur. Immers zonder hen was het NIVRE niet in staat om de Toekomst nog leuker te maken, en vooral beter.

Deze dank is ook gericht aan alle aangesloten experts. Zonder hun registratie was het NIVRE nutteloos en zonder doel. Aan ons om ook in 2023 te laten zien dat ingeschreven staan bij het NIVRE echt waarde heeft. Daarmee zorgen wij er ook voor dat aankomende experts alle moeite willen en zullen doen om ingeschreven te raken en trots te zijn dat zij kandidaat zijn geworden, of wellicht zelfs Register-Expert!

Laten wij gaan voor een prachtig en waardevol 2023!

Klaas Brand

# REGISTER HERSTELGERICHTE DIENSTVERLENING

Sinds enkele jaren is er een nieuwe loot aan de kwaliteitsstam van het NIVRE: het Register Herstelgerichte Dienstverlening. Dit is een Register waarin dienstverleners opgenomen kunnen worden die zich op het herstel van gedupeerden richten, zoals herstelcoaches. Tot het moment van oprichting waren er geen specifieke eisen waar een dergelijke deskundige aan moest voldoen en werden zij door niemand gecontroleerd. Herstelcoaches Özlem Adsiz en Naziha Oumansour zijn recentelijk opgenomen in dit Register. Samen met het NIVRE timmeren zij hard aan de weg om meer naamsbekendheid te genereren voor hun vak.



Herstelcoach Özlem Adsiz is medeoprichter van Tensiz.

Herstelcoaches helpen cliënten met het verbeteren van hun zelfredzaamheid en bieden ze nieuw perspectief na een ongeval. Het zijn deskundigen die cliënten in het letselschadetraject kunnen ondersteunen als blijkt dat zij behoefte hebben aan begeleiding, omdat daar in het reguliere behandelcircuit weinig aandacht voor is. Daarmee bieden zij cliënten niet alleen rust en overzicht, ook kunnen de uitkomsten uit het traject sneller ingezet worden. Özlem Adsiz en Naziha Oumansour zijn beiden verbonden aan Tensiz, een interventiespecialist op het vlak van re-integratie, arbeidsdeskundig advies en herstelcoaching. Diversiteit & inclusie is een belangrijk thema binnen Tensiz, want het bedrijf richt zich vooral op gedupeerden met een bi-culturele achtergrond. Hun si-

tuatie is vaak dynamischer en vergt daarom een andere benadering en aanpak. "De core business is het helpen van slachtoffers van bedrijfs- of verkeersongevallen en hen nieuw perspectief bieden. Daarnaast ondersteunen we grote werkgevers in hun omgang met diversiteit en inclusiviteit."

## Regie over eigen leven terugkrijgen

Özlem is medeoprichter van Tensiz en is sinds 2016 werkzaam als hersteldeskundige. "Het werk van een herstelcoach wordt in de markt wel eens als zweverig ervaren. Dat vind ik heel jammer, want zo zie ik het helemaal niet. Wij staan naast een slachtoffer en helpen diegene om de regie over zijn of haar eigen leven terug te krijgen. Slachtoffers krijgen door de stress vaak tunnelvisie en weten dan niet goed waar ze moeten beginnen om hun problemen op te lossen. Wij begeleiden ze dan stap voor stap door het proces. Zo kunnen we echt iets in letselschadetrajecten betekenen."

Naziha heeft in het verleden verschillende leidinggevende functies bekleed en regelmatig training gegeven. Coaching doet ze al ruim 20 jaar, maar coaching binnen de Personenschadebranche is relatief nieuw voor haar. Naziha: "Het is mooi werk, want je helpt mensen die verwikkeld zijn in een heel ingewikkelde en kwetsbare situatie. Het kan een behoorlijke puzzel zijn om uit te vogelen hoe je een gedupeerde nou het best verder kan helpen. Het geeft me veel voldoening om te zien dat je echt het verschil kan maken voor een ander."

## Kwaliteitsstempel

Beide dames zijn vanaf oktober als herstelcoach opgenomen in het NIVRE-Register. Om in dit Register ingeschreven te mogen worden moet elke kandidaat voldoen aan strenge eisen. Zo moeten er bepaalde opleidingen gevolgd worden en moet er een minimumaantal vlieguren gemaakt zijn. Het NIVRE stelt hoge eisen aan de kandidaten en toegeelaten worden is een bewijs van uitstekende kwaliteit.

Özlem en Naziha zien de erkenning door het NIVRE als een betrouwbaar kwaliteitsstempel die op hun werk is gedrukt. Het NIVRE is meer dan alleen een beroepsorganisatie. Het is ook een kwaliteitsinstituut dat voortdurend controles uitvoert, ook richting de opleidingsinstitu-

ten. En ook ingeschreven Register-Experts én deskundigen zoals herstelcoaches, worden met regelmaat aan controles onderworpen. Zo hebben gedupeerden de garantie dat ingeschrevenen voldoen aan de kwaliteitsnormen zoals die gesteld zijn door het NIVRE. Daarnaast verzekert het NIVRE – als accrediteur van de opleidingen – de markt ervan dat de verplichte opleidingen voldoen aan de hoogst mogelijke eisen die aan opleidingen gesteld kunnen worden. Er is bovendien geen enkele andere instantie die toeziet op de kwaliteit van dienstverlening van herstelcoaches.

## Gerespecteerde organisatie

Naziha: "Wij zijn blij met deze kwaliteitswaarborg. Zo weet eenieder dat het niveau van dienstverlening op peil is en met het dragen van de titel NIVRE-rd tonen we dat ook. We onderwerpen ons dan ook graag aan het Tuchtrecht. Daarnaast hopen we dat onze inschrijving bij het NIVRE ook meer bekendheid voor het vak van een herstelcoach zal genereren. Het vak is nog relatief onbekend en helaas weet lang niet iedereen wat je kan bereiken met de inzet van een herstelcoach. Het NIVRE is gelukkig een gerespecteerde organisatie binnen de verzekeringsbranche en wordt als kwaliteitsinstituut gezien. Toen wij op LinkedIn deelden dat we erkend waren door het NIVRE stroomden de positieve reacties binnen. We kregen zelfs meteen een aantal nieuwe aanvragen. Daar zijn we natuurlijk ontzettend blij mee."

Ingeschreven staan in het Register geeft een behoorlijke streep voor

## Stip op de horizon

Waar kwam de inspiratie vandaan om in te schrijven in het Register? Özlem: "Online las ik een artikel waarin het NIVRE sprak over herstelgerichte dienstverlening en hoe zij het vak meer body en kwaliteit willen geven. Dat sprak mij aan, want bij Tensiz willen we hetzelfde. We hopen dat andere herstelcoaches kwaliteitsborging ook hoog in het vaandel hebben en zich door ons laten inspireren door zich ook aan te melden bij het NIVRE. Goed voorbeeld doet goed volgen. Hoe meer ingeschrevenen, hoe zichtbaarder het Register. En hoe bekender het



Herstelcoach Naziha Oumansour is verbonden aan Tensiz.

vak van herstelcoach. Ik geloof dat wij als herstelcoach ontzettend veel kunnen betekenen voor gedupeerden en denk dat het NIVRE ons goed kan ondersteunen bij de zichtbaarheid."

Naziha en Özlem richten hun blik op de toekomst en gaan deze vol vertrouwen tegemoet. Ingeschreven staan in het Register geeft Tensiz een behoorlijke streep voor op andere herstelcoaches. Maar de ambitie van de dames stopt hier niet. Özlem: "We hebben jarenlange ervaring opgedaan en willen graag meepraten over de toekomst van ons vakgebied. Voor nu zijn we al heel trots op onze inschrijving in het Register. Ik ben heel benieuwd wat het ons allemaal zal brengen." ●

Vanuit de markt wordt door veel NIVRE personenschade-experts gebruik gemaakt van allerlei deskundigen om het slachtoffer te begeleiden naar herstel. Op initiatief van het Branchebestuur Personenschade beheert het NIVRE het Register Herstelgerichte dienstverlening in Personenschade. Daaronder valt een sub-register voor Herstelcoaches.



Susan Mogony, directeur van het NIVRE: "Wij hechten veel waarde aan de kwaliteit van dienstverlening van de schade-experts en de herstelgerichte dienstverleners die aangesloten zijn bij het NIVRE. De opleidingen, die door het NIVRE geaccrediteerd zijn en die zij verplicht moeten volgen moeten dan ook van hoog niveau zijn. Geregistreerden hebben zich daarnaast ook nog aan bepaalde richtlijnen ten aanzien van gedrag te houden. Om een extra garantie van kennis en gedrag in te bouwen onderwerpen niet alleen de ingeschreven Register-Experts, maar ook de Register-Deskundigen zoals herstelcoaches zich aan het Tuchtrecht. Een onafhankelijk klachteninstituut ziet toe op naleving van de regels. Zo borgen wij de kwaliteit van dienstverlening. Dit vormt een mooie basis om cliënten verder te helpen."

Presentatie van Nederlandse innovatie op vijfde European Asbestos Forum Congres:

# Baanbrekend wereldnieuws

Op 10 en 11 november 2022 vond het 5e internationale congres plaats van de stichting European Asbestos Forum (EAF) in Amsterdam. 'Asbestos & The State of the Art' trok ruim honderdvijftig bezoekers uit vijftien landen en vijf continenten, eenentwintig gerenommeerde sprekers en acht tolken. Gedurende de eerste dag werden er excursies gemaakt naar het Asbestmuseum en AC Minerals. Op de tweede dag werd het congres gehouden, dat spetterde van presentaties over baanbrekende onderwerpen, nieuwe inzichten en innovaties, heel veel enthousiasme en voortreffelijke netwerkgelegenheden.



Het sprekerspanel

Het EAF-congres staat bekend om zijn speciale benadering: 'Across borders and sectors'. Met andere woorden, alle asbestspecialisten van welke aard dan ook, komen vanuit de hele wereld hier naartoe om hun kennis te delen, te leren, en duurzame, behulpzame netwerken op te bouwen. De lat ligt altijd hoog. De bezoekers werden bijgepraat over de nieuwste ontwikkelingen op het gebied van medische wetenschap, asbestinventarisatie en -verwijdering, technologie, laboratorium- en microscopietechnieken, rechtszaken, mondiale sociale ontwikkelingen, asbest in talkproducten, EU- en nationaal beleid, nieuwe NEN-normen, et cetera.

## Achtergrond

Het EAF is in 2014 opgericht door mr. dr. Yvonne Waterman, directeur van Waterman Legal Consultancy. Zij heeft wereldwijd veel asbestcongressen bijgewoond en merkte op dat, hoewel alle landen dezelfde soort asbestproblemen heb-

ben, er weinig internationaal contact was met betrekking tot het vinden van oplossingen. Slachtoffers organiseerden congressen voor slachtoffers, saneerders voor saneerders, advocaten voor advocaten enzovoorts; maar van werkelijke kennisdeling en vooruitgang was nauwelijks sprake. Eigenlijk probeerde ieder land en iedere asbestsector het spreekwoordelijke wiel opnieuw uit te vinden. Yvonne Waterman: "Dit ging ten koste van veel tijd, geld en moeite en, uiteindelijk, ook mensenlevens. Het EAF gooit het over een andere boeg en probeert juist bij uitstek elkaar te vinden en de nieuwste kennis te delen, vaak met de meest verrassende samenwerkingen die elkaar letterlijk 'op de gang' weten te vinden. De innovatieve versnelling die daardoor ontstaat, moet ertoe leiden dat er meer bewustwording inzake asbest ontstaat en meer aandacht voor het belang van betaalbare asbestverwijdering. Om uiteindelijk te leiden tot minder slachtoffers."

## Naar nieuwe Europese asbestregelgeving

De Opening Speech werd verzorgd door de Deense Nikolaj Villumsen, de bekende Europese parlementariër die de vrijwel unaniem aanvaarde en zeer brede asbestresolutie heeft geschreven op basis waarvan de Europese Commissie nu een nieuwe Directive (richtlijn) ontwerpt. Hij wees op het belang van de Green Deal, waarbij ruim 220 miljoen gebouwen in de EU moeten worden gerenoveerd en meer energiezuinig worden gemaakt. Dit creëert een geweldige gelegenheid om dezelfde gebouwen ook gezonder te maken door het asbest te verwijderen en daarmee voortdurende blootstelling te verminderen.

In het bijzonder wees hij op de noodzaak om de beroepsmatige blootstellingsgrens (Occupational Exposure Level of OEL) te verlagen van de huidige EU-norm van 100.000 naar 1.000 vezels per kubieke meter. Hierin vond hij bijval van de Amerikaanse arts professor Arthur Frank (Drexel University), die vertelde dat deze verlaging essentieel is om het aantal asbestslachtoffers drastisch te reduceren en wereldwijd door de medische wetenschap wordt ondersteund. Yvonne: "In het vierde EAF congres dat in 2019 plaatsvond, werd dit ook benadrukt door de toenmalige Keynote Speaker, professor Jukka Takala van de International Commission on Occupational Health.

Het eerste concept van de nieuwe richtlijn gaat echter uit van 10.000 vezels per kubieke meter en gaat naar medische inzichten dus nog niet ver genoeg. De reden voor de Europese Commissie om af te wijken van de medische state of the art ligt in een 'proportionele' benadering: de EC acht het ongewenst dat een nog lagere OEL zou kunnen leiden tot het faillissement van bedrijven. Dit contrasteerde scherp



De Deen Nikolaj Villumsen, een bekende Europarlementariër, en mr.dr. Yvonne Waterman, de directeur van Waterman Legal Consultancy.



Dr. Richard Lemen mocht op afstand een award ontvangen uit handen van mr.dr. Yvonne Waterman.

met het wetenschappelijke betoog van professor Frank waarin hij aangaf dat naar de nieuwste inzichten, ook relatief lage en kortstondige blootstellingen aan asbest tot asbestkankers kunnen leiden. Hij noemde zijn presentatie veelzeggend 'New and old sources of exposure to asbestos and the manipulation of science by vested interests.'

## Aangrijpende presentaties

Aansluitend kwamen twee presentaties die de bezoekers zeer aangrepen. Een Pakistaanse asbestactivist vertelde op openhartige en ontvullende wijze over de pogingen van zijn familie om in zijn vaderland een asbestverbod op te richten en een ziekenhuis voor asbestslachtoffers te bouwen. Zij werden zo zeer belaagd, aangereden, ontvoerd en zelfs gemarteld door de asbestindustrie dat zij uiteindelijk voor hun leven moesten vluchten, met niets meer dan een koffertje per persoon en de kleren die zij aanhadden. Jarenlang hebben zij over de wereld moeten zwerven in armoede, voordat zij uiteindelijk in een Europees land de status van asielzoekers mochten verwerven. Zij zijn wereldwijd de eerste erkende asielzoekers vanwege hun inspanningen voor een asbestverbod. Hij was erkentelijk voor hulp die hij had ontvangen van de EAF stichting, maar was voor het overige zeer verbitterd over het gebrek aan samenwerking dat hij mondiaal ervoer. Met de woorden "Jullie komen nooit ergens met al jullie mooie verhalen, tenzij jullie gaan samenwerken", sloot hij zijn eenmalige relaas af.

Ook de presentatie van de Engelse asbestlaborant Colleen Willoughby (ACL) raakte de gemoederen. Zij wees erop dat vrouwelijke laboranten, die op locatie een asbestsanering moeten inspecteren en vrijgeven, in een kwetsbare positie verkeren waar veel werkgevers zich niet voldoende van bewust zijn. Dit begint er al mee dat zij zich in een decontami-



Colleen Willoughby.

natieunit moeten uitkleden en douchen, om vervolgens in hun ondergoed een dunne overall aan te trekken waarin zij de gesaneerde locatie moeten onderzoeken (die, frappant, in principe brandschoon zou moeten zijn, redactie). Een enquête onder haar beroepsgenoten had haar geleerd dat zij bij lange na niet de enige was die regelmatig tijdens het douchen werd 'verrast' doordat bijvoorbeeld de douchedeur werd opengewerkt. Ook bedreigingen in de strekking van 'je waagt het niet om ons werk af te keuren, weet je wel hoeveel dat kost!' waren schering en inslag. Dan was het bepaald niet prettig om daar als vrouw alleen te zijn, vaak op een afgelegen plek en dikwijls ook in de donkere avonden, vertelde



Angelo de Jong en Inez Postema presenteerden een baanbrekende Nederlandse innovatie.

zij. Inmiddels had zij een werkgroep opgericht waardoor onderzoek werd gedaan om de veiligheid van vrouwelijke laboranten in dergelijke situaties te verbeteren. "De diverse laboratoriedrijven waren daarna in druk gesprek met haar; evident had haar verhaal weinig nationale aspecten en veel relevantie voor de arboveiligheid in andere landen", aldus Yvonne.

### De Keynote Speech: geen stort maar vernietiging van asbest

De Keynote Speech werd verzorgd door de CEO van Asbeter Holding/AC Minerals, Inez Postema, en haar senior scientist Angelo de Jong. Zij verzorgden samen een baanbrekende presentie over wereldnieuws dat hier werd aangekondigd: een nieuwe, milieuvriendelijke en bizar eenvoudige methode om asbestcement te vernietigen ofwel denatureren. "In de kern komt dit erop neer dat asbestcement wordt vermengd met water en milde (!) (afval)warmte, waarna een proces op gang komt dat de asbestvezels afbreekt", zo licht Yvonne toe. "Wat overblijft is naar keuze een asbestvrije natte cementachtige slurry of een droge stof, die terug kan naar de cementindustrie. Dit levert aanzienlijke besparingen van CO2 op. Inez riep op om dit nieuws te delen: er is zo verschrikkelijk veel asbestcement in de wereld, dat kunnen wij alleen met zijn allen verwijderen, was haar boodschap. Zo hoeft asbestcement niet langer naar de stort, maar kunnen de waardevolle elementen daarin veilig worden gerecycled en het asbest zelf worden vernietigd."

### Asbestmuseum

De dag voorafgaand aan het congres hadden ongeveer tachtig bezoekers haar vestiging bezocht om meer van de details hierover op locatie te vernemen en voor zichzelf te zien. Dit werd gecombineerd met een tweede excursie naar het nabijgelegen Asbestmuseum, dat voor vele asbestprofessionals een feest van – soms bijna hilarische – herkenning en soms ook stomme verbazing was. Het Asbestmuseum toont een breed scala aan asbestgerelateerde artefacten en documenten en is daarmee uniek in de wereld.

Tijdens de middagpauze konden de bezoekers tal van informatieve stands van sponsors bezoeken en genieten van de prachtige fototentoonstelling van Tony Rich, de asbestfotograaf die wereldwijd bekend is vanwege zijn fotocollectie op de website Asbestorama. Tientallen foto's toonden de verscheidenheid van asbestoepassingen, maar ook de natuurlijke schoonheid van asbest en asbestiforme mineralen.

In het middagprogramma konden bezoekers kiezen uit twee break-out sessies en desgewenst ook steeds wisselen

tussen een sessie met sprekers over de sociale impact van asbest (A) en een sessie over de technologische aspecten van asbest (B).

### Sessie A: de impact van asbest op de maatschappij

Sessie A werd afgetrapt door Robin Bennett van Start Software, waarin hij een pleidooi hield voor het belang van OpenAsbestos: een databank waarbij asbestinventarisaties worden gestandaardiseerd en voorzien van een QR-code, die vervolgens bij de voordeur van een geïnventariseerd gebouw kan worden opgehangen. Hulpverleners, technici en anderen kunnen dan simpelweg met hun mobiele telefoon scannen waar zich enig asbest bevindt en daarmee onaangename – en dure – verrassingen voorkomen. Andrew Paten (UKNAR) ging verder in op deze databank en de maatschappelijke functie daarvan.

Beleid stond ook centraal. Zo vertelde Sven de Mulder van het Belgische OVAM over de nieuwste inspanningen om Vlaanderen asbestveilig te maken en meer bewust van asbest. Justine Ross, CEO van het Australische Asbestos Safety & Eradication Agency, gaf uitleg over de manier waarop kunstmatige intelligentie wordt toegepast om asbest in Australië op te sporen, te registreren en te onderhouden. Charles Pickles (Charles Pickles Associates) lichtte zijn campagne toe om Engeland meer bewust te maken van de noodzaak om op een veilige manier om te gaan met asbest en meer te saneren.

De Italiaanse wetenschapper Federica Paglietti (INAIL) vertelde over haar opdracht van de Europese Commissie om nieuwe asbestdenaturatietechnieken in kaart te brengen en daarbij oog te hebben voor de veiligheid op de werkplek.

De Amerikaanse top trial lawyer Brendan J. Tully (Phillips & Paolicelli LLP) gaf op zeer levendige wijze uitleg over de stand van zaken betreffende rechtszaken waarin asbest in talkhoudende producten in de Verenigde Staten centraal staat. Ook niet-Amerikaanse slachtoffers worden door hem vertegenwoordigd.

### Sessie B: technologische innovaties

Deze sessie stond bol van innovaties. Zeer opvallend: lichte ('handheld'), draagbare instrumenten om ter plekke, in real time, vast te stellen of ergens asbest aanwezig is: de Asbestoprobe (Emiliano Genorini van Greenwall Environmental Evolution Ltd.) en de Alert (Loretta King van Alert Technology). Yvonne: "De betekenis van zulke hightech instrumenten voor bijvoorbeeld de inspectie van woningen door woning-



Sean Fitzgerald.

corporaties lijkt evident. Alleen al de tijdswinst en kosten om niet standaard 'zekerheidshalve' monsters te hoeven nemen en te laten testen door een laboratorium zijn aanzienlijk, laat staan de sociale onrust die daarbij gepaard kan gaan."

Er was ook meer aandacht voor asbestcement in relatie tot recent en baanbrekend onderzoek van TNO voor asbestdaken, onder meer van dr. Jody Schinkel. Zo blijken asbestcementdaken tien keer meer vezels af te geven in de zomer dan in andere jaargetijden. Ook het Zweedse bedrijf INASCO gaf toelichting op een nieuwe denaturatietechniek voor asbestcement.

De veiligheid op de werkplek kwam uiteraard ook aan bod: nieuwe gel-based producten maken het mogelijk om veiliger asbest te saneren door een beschermingslaag te bieden waar zelfs doorheen gezaagd kan worden zonder verspreiding van asbestvezels (Alexandre Chasteloux, BCL Invent). Tony Smith (Sundström Safety AB) belichtte het wezenlijke gezondheidsbelang van passende maskers, ook voor vrouwen en personen van niet-Europese origine. 'One size does not fit all', was het devies.

De wereldvermaarde analist, geoloog en mineraloog Sean Fitzgerald (FACTS) gaf een zeer boeiende uitleg over de relatie tussen asbest en talk; en over het nieuwe inzicht dat naast asbest ook 'elongated mineral particles' oftewel asbestiforme vezels ernstige gezondheidsrisico's voor de gezondheid kunnen hebben. Dit behelst forse implicaties voor nieuwe wet- en regelgeving.



### EAF Lifetime Achievement Award

Last but not least werd de European Asbestos Forum Lifetime Achievement Award aangeboden aan de allereerste Keynote Speaker en EAF-supporter van het eerste uur: dr. Richard Lemen, de voormalige Assistant-Surgeon General van de Verenigde Staten en inmiddels gepensioneerde leidinggevende directeur van US National Institute for Occupational Safety & Health (NIOSH). Hij heeft zich tot op de dag van vandaag onderscheiden door als epidemioloog gedurende zijn hele carrière de wetenschappelijke kennis over asbest en het belang van asbestbewustwording te bevorderen.

Ook werd een nieuw initiatief aangekondigd om meer bekendheid te creëren voor asbestrisico's: een jaarlijkse fotowedstrijd, de EAF & Eurofins Annual Asbestos Photographic Contest, waaraan iedereen kan deelnemen in diverse categorieën.

Kortom, twee zeer geslaagde dagen in een fantastische en enthousiaste sfeer, waarin veel aspecten van asbest naar de 'state of the art' de revue passeerden. Geïnteresseerden kunnen op YouTube de EAF Congress 2022 Aftermovie bekijken.

Het zesde EAF congres zal in het najaar van 2023 plaatsvinden in Brussel. <



Het vijfde European Asbestos Forum congres was een doorslaand succes.


## BIESBOER EXPERTISE B.V.

ONAFHANKELIJKE TECHNISCHE/TACTISCHE EXPERTISE

Reeds meer dan 25 jaar



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

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

Experts gecertificeerd Branddeskundige A  
Erkend leerbedrijf

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

Omdat 'stille getuigen' niet liegen

Sine Acceptione Personarum

Lekkage?  
Geen paniek...



Lekdetectie



Herstel



Droogtechniek

Lekkage opsporen  
zonder hak- en breekwerk

 **Lekkageservice**  
van Gerven

www.lekkageservice.nl | 040 29 28 170

De uitgever en redactie van het SCHADE magazine wensen u  
prettige kerstdagen  
en een veilig, gelukkig en gezond 2023!



Laten we er in 2023 een mooi jaar van maken!

# Adfiz Prestatie Onderzoek

Het Adfiz Prestatie Onderzoek is vernieuwd. Ruim 20 jaar onderzocht Adfiz met kwantitatief onderzoek de operationele kwaliteit van verzekeraars. Naast de generieke brancheprijzen werden de afgelopen jaren ook nieuwe themaprijzen geïntroduceerd. Deze focus op concrete verbeterterreinen is nu leidend in het vernieuwde Adfiz Prestatie Onderzoek. Voortaan krijgt niet de verzekeraar met het hoogste rapportcijfer het podium, maar worden concrete verbeterinitiatieven van verzekeraars beoordeeld, beloond en als te volgen voorbeeld een podium gegeven. De prijsuitreiking blijft zoals gewoonlijk op de Adfiz Nieuwjaarsbijeenkomst op 12 januari.

## Vier categorieën

Het nieuwe Adfiz Prestatie Onderzoek richt zich op vier categorieën. Iedere categorie kent een eigen vakjury, onder leiding van een onafhankelijke juryvoorzitter. De vakjury zal binnen zijn categorie ingediende verbeterinitiatieven en -projecten beoordelen.

De categorieën zijn:

- Verzekeraarbaarheid (focus zakelijke markt), onder leiding van juryvoorzitter Jurjen Burghgraef
- Klantbelang (focus particuliere markt), onder leiding van juryvoorzitter Arjan Vliegthart
- Ketenefficiency, onder leiding van juryvoorzitter Wim Henk Steenpoorte
- Duurzame ontwikkeling, onder leiding van juryvoorzitter Dick-Jan Abbringh

## 45 verbeterinitiatieven

45 verbeterinitiatieven of –projecten, verdeeld over 21 aanbieders, zijn de afgelopen maanden ingediend. De juryleden hebben uit alle aanmeldingen vervolgens een shortlist samengesteld van drie genomineerden per categorie. Hieronder volgen de genomineerde initiatieven:

### Categorie Verzekeraarbaarheid

*a.s.r. met Langer mee AOV*

Voor ondernemers met fysiek zware beroepen is het door de hoge premie en de beperkte eindleeftijd onaantrekkelijk om zich te verzekeren tegen arbeidsongeschiktheid. Met de Langer mee AOV biedt a.s.r. deze ondernemers een oplossing om inkomensterugval bij arbeidsongeschiktheid toch te verzekeren. Het product richt zich daarvoor op diverse preventiemaatregelen. Daarnaast hebben ondernemers meerdere keren per jaar contact met arbeidsdeskundigen om vroegtijdig de arbeidscapaciteit en –mobiliteit te bespreken.

*De Vereende met RijBeterBox*

Om het aantal schades te verminderen en taxibedrijven weer aantrekkelijk te maken voor reguliere verzekeraars, introduceerde de Vereende begin februari de RijBeterBox. Deze box die eenvoudig kan worden ingeplugd in de taxi

meet aan de hand van zeven parameters het rijgedrag van de taxichauffeur en kent daar een score aan toe. Iedere maand ontvangt de chauffeur dan rijtips hoe hij zijn gedrag kan verbeteren en een score voor zijn rijgedrag. Op basis van de gemiddelde score van de laatste zes maanden voor de hoofdpremievalidatum ontvangt de klant een jaar lang korting op de premie.

*NN met Dekking voor opruimen zonnepaneeldeeltes*

Wie moet betalen voor het opruimen van (on)verbrande resten van zonnepanelen (zonnepaneeldeeltes) is vaak onduidelijk. Door deze dekking toe te voegen aan de milieuschadeverzekering biedt NN duidelijkheid. Doordat hiervoor geen extra premie in rekening wordt gebracht, krijgen alle klanten met een bestaande Milieuschadeverzekering deze dekking gratis.

### Categorie Klantbelang

*a.s.r. met Vitality*

Bewegen maakt mensen mentaal en fysiek gezonder; het draagt bij aan de productiviteit, meer plezier op de werkvloer en minder ziekteverzuim. Met de Vitality-app van a.s.r. krijgen mensen inzicht in hoe vitaal ze zijn en hoe ze dit kunnen verbeteren. Door gezonde keuzes aantrekkelijk te maken wordt gepoogd gedragsverandering op de korte en lange termijn te realiseren. Voor de adviseur ziet a.s.r. het als een praktische manier om met een werkgever concreet aan de slag te gaan met duurzame inzetbaarheid.

*De Goudse met Reisapp*

Alleen verzekerd zijn als je echt op reis bent, dat is wat de Goudse met de Reisapp mogelijk maakt. De app registreert wanneer de klant in het buitenland is en biedt dan automatisch dekking. Is de klant weer in Nederland, dan wordt de dekking automatisch opgeschort en wordt de verschuldigde premie van de bankrekening van de klant afgeschreven.

*Scildon met Huurverzekering*

De markt bewust maken van de financiële risico's die huurders lopen bij het overlijden van een partner en daarvoor een oplossing bieden, dat beoogt Scildon met de Huurverzekering. Met de verzekering kunnen huurhuishoudens zekerheid kopen om na een overlijden voor een bepaalde tijd tot tien

jaar te kunnen blijven wonen. Hiervoor ontvangen zij maandelijks een vooraf afgesproken bedrag, in plaats van een uitkering ineens. Voor financieel adviseurs biedt het gelegenheid om met toekomstige hypotheekklanten in contact te komen aangezien veel huurders op termijn toch een koopwoning willen.

### Categorie Ketenefficiency

*a.s.r. met Payroll Doenpensioen*

Sinds 2021 zijn payrollbedrijven verplicht om een adequate pensioenregeling aan te bieden. Het Payroll Doenpensioen van a.s.r. maakt het mogelijk om een pensioenregeling efficiënt uit te voeren op basis van de beschikbare premie voor werknemers met een flexibel contract, waarbij het aantal gewerkte uren per loontijdvak wisselt. De uitvoering van deze pensioenregeling is volledig geautomatiseerd door middel van koppelingen met het salarispakket.

*BNP Paribas Cardif met Geautomatiseerde Garantstelling*

Met de volledig Geautomatiseerde Garantstelling kan de adviseur op het moment dat het renteaanbod binnen is in Accelerate met één druk op de knop een bankgarantie voor de klant klaarzetten. De klant geeft akkoord in een vertrouwde en veilige (mijn)omgeving, wat verdere ondertekening overbodig maakt. De Geautomatiseerde Garantstelling van BNP Paribas Cardif helpt het aanvraagproces te versnellen en fouten te elimineren, terwijl de adviseur de regie behoudt.

*TAF met Maatwerk ORV*

Maatwerk ORV van TAF versnelt vooral de aanvraag voor klanten met een verhoogd medisch risico. Als een overlijdensrisicoverzekering niet kan worden geaccepteerd om medische redenen, dan wordt de aanvraag automatisch voorgelegd aan herverzekeraar De Hoop. Deze Nederlandse herverzekeraar is gespecialiseerd in het verzekeren van mensen met een verhoogd medisch risico. Een nieuwe aanvraag indienen is hierdoor niet nodig; de klant hoeft niet opnieuw een gezondheidsverklaring in te vullen en aanvullende informatie aan te leveren.

### Categorie Duurzame ontwikkeling

*Ansvar Idéa met Ansvar Bewust*

De Ansvar Bewust-lijn bestaat uit een viertal verzekeringsproducten die aansluiten bij een duurzame levensstijl. Het gaat daarbij om verzekeringsproducten die niet alleen de focus leggen op financiële compensatie bij schade, maar ook op het aanbieden van maatschappelijke en economische services. Daarnaast is er aandacht voor het meeverzekeren van duurzame installaties en duurzaam (deel)gedrag en voor duurzaam schadeherstel. Zo beoogt Ansvar Idéa bij te dragen aan het realiseren van een betrokken en circulaire economie.



De juryvoorzitters en de algemeen directeur van Adfiz, Enno Wiertsema. V.l.n.r. Wim Henk Steenpoorte, Arjan Vliegthart, Enno Wiertsema, Dick-Jan Abbringh en Jurjen Burghgraef.

*a.s.r. met Platform duurzaam wonen*

Via het Platform duurzaam wonen biedt a.s.r. klanten inzicht in verduurzamingsopties en de mogelijkheden om dit te financieren en verzekeren. Samen met financial influencer PorteRenee.nl en Milieu Centraal worden blogs, interviews, vlogs, podcasts etc. gemaakt om bezoekers inzicht te bieden in de opties die ze hebben om te verduurzamen. En ze daarbij te laten zien dat verduurzamen niet ingewikkeld hoeft te zijn en je met elk budget kunt verduurzamen. Zo wil a.s.r. van verduurzaming en financiële producten een high interest product maken.

*TVM Verzekeringen met Zero emissie verzekering*

Met de Zero emissie verzekering wil TVM elektrisch en waterstof aangedreven voertuigen voor transport en logistiek verzekeraar houden. De verzekering biedt een aantal extra dekkingen om de extra risico's van deze voertuigen beter te ondervangen. Zo helpt de verzekeraar transportondernemers bij de transitie naar zero emissie vervoer, zodat ze in 2030 aan alle eisen verplichtingen voldoen.



# Kom jij werken bij Crawford & Company?

## Wij zoeken een:

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

## Wij bieden jou:

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

Check onze  
vacatures op  
je mobiel!

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

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



SCAN MIJ



**Harold Penninx** is met ingang van 1 oktober in dienst getreden bij Hanselman Groep B.V. als manager van de vakgroep Bouw & Infra en senior schade-expert CAR/AVB. Harold is al sinds 1999 werkzaam in het expertisevak en heeft bij meerdere gerenommeerde expertisebureaus kennis en ervaring opgedaan in bouw en aansprakelijkheid gerelateerde risico- en schadevraagstukken.



**Erik Geels** maakte per 1 november de overstap naar Equitem. De afgelopen jaren maakte Erik deel uit van het managementteam van DIAS Software B.V. Daarvoor vervulde hij managementfuncties bij onder meer Kettlitz Wulfse Verzekeringen, Nedasco en Aegon. Binnen Equitem zal Erik zich als senior management consultant richten op de dienstverlening voor onder meer verzekeraars en het financieel intermediair.



Sinds 1 december is **Ernst Cazemier** overgestapt van HDI Global SE naar Raetsheren. Cazemier was hiervoor verantwoordelijk voor Distribution en heeft de afgelopen vijf jaar succesvol vormgegeven aan de marktbenadering van HDI. Als commercieel directeur Bedrijven is hij nu verantwoordelijk voor het accountmanagement van Raetsheren. In deze rol richt hij zich op de vormgeving van de dienstverlening aan klanten.



Na zestien jaar algemeen directeur te zijn geweest bij Quattro Expertise draagt **Paul Bun** de leiding over en gaat hij zijn focus leggen op ZIE Expertise B.V. Met collega's werkt hij nu aan het uitbouwen van een zelfstandig opererend schade-expertisebureau op het gebied van CAR- en AVB-schaden. ZIE Expertise richt zich vooral op schaden aan gebouwen en staat bekend om zijn brede kennis op dit gebied.



**Angelo Sacca** zal per 31 december 2022 terugtreden als chief transformation officer van Athora Nederland en lid van de Raad van Bestuur van Athora. Hij trad in april 2020 toe tot de Raad van Bestuur als chief strategy & commercial officer. Angelo zal overstappen naar Athora Group. Zijn verantwoordelijkheden als CTO zullen worden verdeeld over de andere leden van de Raad van Bestuur.



Per 1 november is **Hector Hamaker** begonnen als Managing Consultant Claims en Incident Response bij Aon. Hector was hiervoor cyber lead Central Europe bij Crawford. Bij Aon zal hij zich inzetten om cyber incident response verder vorm te geven en zich bezighouden met consultancy rond grote en complexe claims op het gebied van o.a. cyber, aansprakelijkheid en recall.



Register-Expert **Dennis Jansen** is per dinsdag 1 november overgestapt naar Crawford & Company waar hij als manager Property/senior expert aan de slag gaat. Dennis komt van EMN waar hij sinds 2019 de functies van senior Register-Expert, accountmanager en senior loss adjuster heeft vervuld. Daarvoor was hij werkzaam bij Lengkeek als aanspreekpunt voor de afdeling Property.



**Kees van Kalveen**, chief financial officer bij Nationale-Nederlanden Bank, verlaat het bedrijf per 1 januari 2023 om zijn carrière buiten Nationale-Nederlanden voort te zetten. De bank is al begonnen met het zoeken naar een opvolger. Kees van Kalveen maakt sinds 2013 deel uit van het Management Team van NN Bank. Eerst als hoofd Treasury en sinds 2019 als CFO.



**Ilse Steenwijk-de Ruiter** is per 1 november gestart als expert Personenschade bij B&O Letselschade in Alblasterdam, onderdeel van Letselschadebureau Kloppenburg. Na het afronden van haar Master Rechtsgeleerdheid in 2012 heeft zij als schadebehandelaar bij verschillende verzekeraars gewerkt. Sinds 2016 was Ilse werkzaam als letselschadebehandelaar Binnendienst bij letselschadebureau Flyct, waar zij middelzware letselschadezaken behandelde.



Vanaf januari 2023 zullen senior underwriter **Aad Duivenvoorde** (boven) en underwriter **Sinan Yücedag** toetreden tot het Property team van HDI Global SE. Duivenvoorde was de afgelopen twaalf jaar werkzaam bij MS Am-lin, waar hij momenteel de rol van senior underwriter Fire vervult. Yücedag heeft ruim 16 jaar ervaring in de verzekeringsbranche en is op dit moment werkzaam bij Rabobank.



**Michael Schunselaar** gaat vanaf 1 januari 2023 aan de slag bij HDI Global SE als senior underwriter Marine. De afgelopen 30 jaar was hij werkzaam bij Achmea, meest recentelijk op de afdeling Claims. Daar begon hij als claims handler Transport & Logistiek, vervolgens was hij coördinator Claims Transport & Logistiek. In 2010 stapte hij over naar Underwriting Marine.



**Bas van Ent** is per november in dienst getreden bij VanNiekerkCieremans Advocaten. Binnenkort wordt hij als advocaat beëdigd en vanaf maart 2023 zal hij starten met de Beroepsopleiding Advocaten. Bas specialiseert zich in het aansprakelijkheids- en verzekeringsrecht. In 2022 heeft hij zijn master Aansprakelijkheid en Verzekering aan de Erasmus Universiteit Rotterdam met succes afgerond.



**Jorrit Koopmans** is toegetreden tot de Technische Commissie Cyber bij de VNAB. Jorrit is in het dagelijks leven werkzaam als sluiters Cyber Risk & Professional Indemnity bij Rabo Assurantie Makelaardij. Hij heeft gestudeerd aan de NHL Stenden Hogeschool en heeft een bachelor of Science Economics & Financial Services Management. In 2021 heeft Jorrit de master Business Process Management and IT behaald.



Met ingang van 1 november is **Arjan Hovinga** benoemd tot COO van Troostwijk. Hij neemt daarmee een deel van de taken van Pieter Bakker over, die is benoemd tot COO van Troostwijk. Arjan was voorheen directeur a.i. van Oodit, het online platform van Troostwijk. Als COO zal hij zich inzetten voor de digitalisering van Troostwijk en wil hij de schade-markt op een nieuwe manier benaderen.



Op 1 november heeft Troostwijk managing director **Pieter Bakker** benoemd tot COO. Voordat Pieter de rol van managing director op zich nam was hij jarenlang verantwoordelijk voor de Sales van Troostwijk. Als managing director was Pieter verantwoordelijk voor zowel operatie als commercie. Nu zal hij zich als COO richten op de gehele operatie.



Vanaf 1 februari 2023 wordt **Carolien Angevaren** de nieuwe algemeen directeur van Veiligheidsregio Limburg-Noord. Zij volgt Jac Rooijmans op die met pensioen gaat. Carolien is nu nog werkzaam als regionaal commandant Brandweer en plaatsvervangend directeur van Veiligheidsregio Utrecht. Als algemeen directeur van Veiligheidsregio Limburg-Noord zal Carolien zij tevens de functies van

directeur Publieke Gezondheid en regionaal commandant Brandweer bekleeden.



Per 1 december heeft makelaar in verzekeringen Meijers **Cristine Brinkman** (boven) en **Mop van Tiggele** benoemd tot lid van de Raad van Commissarissen (RvC). Brinkman is Chief Legal Officer en lid van de raad van bestuur bij Pon Holdings. Van Tiggele is hoogleraar verzekeringsrecht bij zowel de Erasmus Universiteit Rotterdam als de Radboud Universiteit Nijmegen. Daarnaast is zij lid van de Commissie van Beroep van het KIFID, voorzitter van de geschillencommissie van de VNAB en lid van het Tuchtcollege van het NIVRE.



Vicevoorzitter **Ton van Dijk** stapt uit de Testcommissie van het RMIa. Ton was vanaf 2012 lid van de Testcommissie waar hij zich vol verve heeft ingezet om het Registermakelaar in Assurantiën (RMIa) uit te breiden met nieuwe, geschikte leden. Ton is in het dagelijks leven directeur en adviseur bij Westland Adviesgroep.



WTW Corporate Risk & Broking heeft **Toon van Kraaij** (boven) per 1 december benoemd tot senior property broker en **Iwan Drost** per 15 december tot head of Risk & Analytics Benelux. Toon heeft hiervoor negen jaar als insurance consultant bij #Nutreco gewerkt en zal nu als senior Property broker de bestaande portefeuille behouden en verder uitbouwen. Iwan heeft ruim 20 jaar ervaring als risk management consultant waarvan de laatste 15 jaar bij Aon.



**Robin Petersen** is sinds 15 oktober werkzaam bij WIJ advocaten, het in Amsterdam gevestigde advocatenkantoor dat zich toelegt op het aansprakelijkheids- en verzekeringsrecht. Petersen werd in 2019 beëdigd en heeft sindsdien vier jaar ervaring opgedaan bij Van Traa advocaten. Zij staat bij WIJ advocaten verzekeraars en verzekerden bij in uiteenlopende kwesties. Hiernaast adviseert en procedeert ze beroepsaansprakelijkheidszaken, letsel- en materiële schadezaken en regres.



**Sanne Braun** is per 1 december in dienst gegaan bij QBE Nederland, waar zij zich richt op het opzetten van een lokale schadeafdeling en verantwoordelijk is voor het behan-

delen van schade. Sanne komt over van AXA XL, waar ze sinds 2007 verschillende functies heeft bekleed. QBE accepteert vanaf januari 2023 risico's lokaal in Nederland voor zakelijke klanten in eerste instantie binnen de domeinen property en casualty.



Na bijna zes jaar te hebben gewerkt bij Chubb heeft **Martijn Vliem** per 1 december de overstap gemaakt naar Zurich waar hij als senior claims adjuster aan de slag gaat. Martijn was bij Chubb werkzaam als senior Property manager en manager Regres. Naast zijn dagelijkse werkzaamheden heeft Martijn ook een actieve rol in het bestuur van Cobra als secretaris.



Na een dienstverband van bijna 15 jaar bij Stichting Salvage als directieassistente gaat **Riet Licht** per 1 januari genieten van haar pensioen. Zij is trots op haar bijdrage aan de professionalisering van Stichting Salvage en heeft erg genoten van haar werk. Op 1 december was er een afscheidsreceptie georganiseerd om haar te bedanken voor haar toelozende inzet.



**Annemarie Rosebeek** is vanaf 1 januari de nieuwe CCO van Alpina Group, specialist in financiële dienstverlening in Nederland en België. Annemarie heeft veel ervaring op het gebied van marketing en sales. Hiervoor werkte zij als chief Affinity bij Aon en als directeur commercial marketing & sales Europe bij ABN AMRO Private Banking. Met de komst van Annemarie is het bestuur van Alpina Group compleet.



Na ruim 44 jaar dienstverband verlaat **Sake Boertje** Unigarant. De personenschadebehandelaar is per 1 december overgestapt naar Sedgwick. Eigenlijk is Sake al 1,5 jaar met pensioen, maar hij doet zijn werk nog met veel plezier. Hij haalt veel voldoening uit het tot stand brengen van een voor partijen bevredigende schaderegeling en het ondersteuning bieden aan gedupeerden.

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

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

■ **SCHADE** magazine  
Onafhankelijk vakblad voor de professionals in de schadewereld: Schade-experts, mediators, letselexperts, assurantiëtsussenpersonen, medewerkers op de schadeafdelingen bij makelaars en verzekeraars, advocaten, risk- en insurancemanagers, schade-, fraude- en toedrachtsonderzoekers, risicodeskundigen, reconditioneringsbedrijven, auto- en overige schadeherstellers en de brancheorganisaties in deze sectoren.  
Verschijnt zesmaal per jaar.

■ **UITGEVER**  
EMG b.v.  
Ingenhouszlaan 9,  
5644 HM Eindhoven  
telefoon 040 - 84 28 716  
[info@excellentmediagroep.nl](mailto:info@excellentmediagroep.nl)

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

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

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

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

■ **GASTSCHRIJVERS:**  
Mieke Dadema  
Melanie Modderman

■ **FOTOGRAFIE**  
Raphaël Drent

■ **DRUKKERIJ**  
EMG b.v.

■ **ABONNEMENTEN**  
6 x SCHADE magazine  
€ 48,50 inclusief BTW per jaar.  
Abonnementen kunnen per mail worden aangevraagd bij [info@schade-magazine.nl](mailto:info@schade-magazine.nl).  
Jaarabonnementen kunnen op ieder gewenst tijdstip ingaan en worden automatisch verlengd per kalenderjaar. Opzegging schriftelijk of per mail, uiterlijk twee maanden voor het verstrijken van de abonnementsperiode.

ISSN 1875-4236.

*Niets uit deze uitgave mag worden overgenomen, vernenigvuldigd of gereproduceerd zonder schriftelijke toestemming van EMG b.v. of andere auteursrechtbehouders.*

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

# KOM JIJ ALS BOUWKUNDIG OPNAME EXPERT ONS TEAM VERSTERKEN?

BIJ LENGKEEK KOM JE VERDER.

Hans Warbout  
Teamleider

Voormalig risico-inspecteur Hans Warbout is teamleider van een hecht, betrokken team dat zich vooral bezighoudt met Bouwkundige opnames. Door heel Nederland zijn zij actief: de ene dag zit Hans aan de keukentafel met een huiseigenaar, de andere dag belt hij met een gemeente. Hans doet niet alleen opnames, maar is ook verantwoordelijk voor onder andere offertes, acquisitie en advies. Samen met vaste partners houden hij en zijn team zich bezig met deformatiemetingen, trillingsmetingen, monitoring, et cetera. Net als heel Lengkeek staat Hans voor kwaliteit, flexibiliteit, betrokkenheid en het geven van optimaal advies voor de hoogst mogelijke tevredenheid bij opdrachtgevers. Het volledige verhaal van Hans en dat van andere collega's kun je vinden op onze website: [www.werkenbijlengkeek.nl](http://www.werkenbijlengkeek.nl)

Lengkeek is altijd op zoek naar **goede, enthousiaste, nieuwe medewerkers**. Als het verhaal van Hans je aanspreekt, solliciteer dan en wellicht ben jij straks onderdeel van dit leuke, gezellige team binnen Lengkeek!

Bel ons op 088 554 00 00 of stuur een mail naar [hr@lengkeek.nl](mailto:hr@lengkeek.nl).  
Voor al onze vacatures kijk je op [www.werkenbijlengkeek.nl/vacatures](http://www.werkenbijlengkeek.nl/vacatures)



**LENGKEEK**  
TAXATIE · SCHADE · VERDER



**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)

A photograph of a large industrial facility, likely a food processing plant, featuring rows of stainless steel machinery on stands. The scene is brightly lit, and the machinery is clean and well-maintained. The AREPA logo is overlaid in the top left corner.

# AREPA

## Wordt beter met de jaren.

Deze apparatuur is 40 jaar oud.  
Dit merk ook.



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

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